Klachten en problemen

8

Heeft u klachten over De Key of over een van onze medewerkers? Laat het ons weten, dan kunnen we er iets aan doen.

Klacht indienen

Klachten over onze dienstverlening kunt u het beste schriftelijk aan ons doorgeven. Dan ligt uw klacht ook meteen vast. Wij hebben daarvoor een 'meldingsformulier klacht' dat u kunt vinden op onze website www.dekeyzandvoort.nl. U kunt uw klacht ook per e-mail doorgeven aan info@dekeyzandvoort.nl. U kunt uw klacht ook per brief indienen:
De Key
Postbus 505
2040 EA Zandvoort

Vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden. Als u moeite heeft om uw klacht op papier te zetten, dan kunt u bellen met De Key, telefoon 023 571 77 41.

Behandeling van de klacht

Binnen enkele dagen na het indienen van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging. Daarin staat wie uw klacht bij De Key in behandeling heeft. Binnen tien werkdagen krijgt u een inhoudelijke reactie op uw klacht. Als het langer duurt om een oplossing te vinden, dan laten wij u dat in elk geval binnen tien werkdagen weten.

Geschillencommissie

Indien u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u uw klacht onder bepaalde voorwaarden voorleggen aan de onafhankelijke 'Regionale Geschillencommissie'. Dat kan pas nadat u van de verantwoordelijke manager schriftelijk een inhoudelijke reactie op uw klacht heeft ontvangen. Alle details over een procedure bij de 'Geschillencommissie' staan in het 'geschillenreglement'.
U kunt het reglement vinden op www.dekeyzandvoort.nl of opvragen bij De Key, telefoon 023 571 77 41 of info@dekeyzandvoort.nl.

De Huurcommissie

Als u het niet eens bent met de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten of de servicekostenafrekening, dan kunt u de 'Huurcommissie' inschakelen.
De 'Huurcommissie' is een onafhankelijke commissie van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM).
Mocht u het ook niet eens zijn met de uitspraak van de 'Huurcommissie', dan kunt u nog in beroep gaan bij de Kantonrechter.
Meer informatie over de 'Huurcommissie' en meldingsformulieren vindt u op www.huurcommissie.nl. De 'Huurcommissie' is telefonisch bereikbaar op 0800 488 72 43.