

Domein



VASTGOEDBEDRIJF MET EEN SOCIAAL HART

mijn Domein
is samen zoeken naar oplossingen

www.domein-wonen.nl

Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

Als klant van Domein hebt u recht op een goede dienstverlening. Een goede dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel. Maar waar gewerkt wordt, worden ook fouten gemaakt. Het zou dus kunnen voorkomen dat u geconfronteerd wordt met een afspraak, een regeling of met het gedrag van een medewerker van Domein waarover u niet tevreden bent. We weten dat veel mensen het vervelend vinden om te klagen. Toch nodigen we u van harte uit om juist wel te klagen, want van uw klachten leren wij!

Wanneer gebruikt u **geen** klachtenformulier?

Onderhoudsklachten melden bij de Onderhoudservicelijn

Hebt u gebreken of reparatieverzoeken aan uw woning, dan kunt u bellen met de Onderhoudservicelijn. Voor huurders uit Eindhoven is het telefoonnummer 040 - 29 68 240 en voor huurders uit Best én Son en Breugel is dat 0499 – 397 603.

U heeft overlast van uw burens

Te veel lawaai, afval, verkeerd geparkeerde auto's of een meningsverschil over het onderhoud aan een schutting kunnen allemaal oorzaken zijn van burenruzies. Uiteindelijk bent u wel zelf verantwoordelijk voor de relatie met uw burens en dus ook voor het oplossen van problemen. Als u graag hulp heeft bij het bespreekbaar maken van het probleem en u woont in Eindhoven, dan kunt u

een beroep doen op buurtbemiddeling Eindhoven, kijk op www.buurtbemiddeling-eindhoven.nl voor meer informatie. Als dat niet helpt, dan kan de complex- of buurtbeheerder van Domein wellicht een rol spelen bij het oplossen van het probleem.

U heeft een klacht over de huurprijs

Als u het niet eens bent met de jaarlijkse huurverhoging, maak dan geen gebruik van het klachtenformulier, maar schrijf een brief aan Domein. In deze brief geeft u aan dat u bezwaar maakt tegen de huurverhoging en waarom u dit doet. Komen we er vervolgens samen niet uit, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de huurcommissie. Hiervoor krijgt u van ons een formulier. Kijk op www.vrom.nl en klik op Huurcommissie onder de link 'Onderwerpen' voor meer informatie.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

Als u vindt dat u door het handelen van Domein of juist het nalaten daarvan in uw belangen bent geschaad, vragen wij u om een klacht in te dienen. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als u ontevreden bent over het gedrag van of met de dienstverlening door onze medewerkers ofwel van onze leveranciers (aannemers e.d.). Natuurlijk hebt u ook het recht om te klagen als u vindt dat uw verzoek niet op een nette manier is afgehandeld door een medewerker van Domein of een medewerker die in opdracht van Domein werkt (aannemers e.d.). Ook als een medewerker zich niet aan zijn afspraken houdt of als een medewerker naar uw mening te weinig rekening houdt met uw specifieke situatie kunt u een klacht indienen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u ergens ontevreden over bent, spreek dan de betrokken medewerker daarop aan. De klacht kan voortkomen uit een misverstand of een slordigheid. Een gesprek is dan meestal genoeg om het probleem op te lossen. Soms is het niet mogelijk om met een gesprek de lucht te klaren. Dan is het verstandig om een klachtenformulier in te dienen. Dit is te verkrijgen via de woonwinkels of we kunnen het u toesturen. U moet ons daarvoor wel even bellen op telefoonnummer 040 – 29 68 222. U kunt het klachtenformulier ook vinden op onze internetsite www.domein-wonen.nl.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Binnen 10 werkdagen krijgt u van ons te horen wat er met uw klacht gebeurt. Er zijn drie mogelijkheden:

- wij komen u tegemoet;
- wij zijn van mening dat Domein niets te verwijten valt;
- nader onderzoek of overleg is nodig en u hoort wanneer dit afgerond zal zijn.

Als u zich dan nog tekortgedaan voelt, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Klachtencommissie. Schrijf een korte brief waarin u aangeeft waarover de klacht gaat en stuur deze op naar Klachtencommissie Domein, Postbus 589, 5600 AN Eindhoven.

Werkwijze onafhankelijke Klachtencommissie

De Klachtencommissie is samengesteld uit een vertegenwoordiger van de huurders, een vertegenwoordiger van Domein en een onafhankelijke voorzitter. De commissie buigt zich over uw klacht. Zij nodigt u en Domein uit om tijdens een hoorzitting de klacht mondeling toe te lichten. Vervolgens doet ze een uitspraak die als advies naar de directie van Domein wordt gestuurd. U krijgt daar natuurlijk ook een afschrift van. De directie van Domein neemt naar aanleiding van het advies een besluit over uw klacht. Binnen vier weken na de hoorzitting ontvangt u de definitieve uitspraak. Deze werkwijze geldt alleen als er sprake is van een klacht die betrekking heeft op de relatie tussen een individuele huurder en Domein.



Hoe leren wij van uw klacht?

Alle klachten die huurders via een klachtenformulier indienen, komen in een overzicht te staan. Daarin wordt bijgehouden hoe de betrokken medewerker en zijn leidinggevende de klacht afhandelen. Dat overzicht wordt regelmatig intern en tweemaal per jaar met de Klantenraad besproken. Dit leidt ertoe dat we bijvoorbeeld afspraken met aannemers veranderen of dat procedures wijzigen.

Hulp nodig bij het invullen van het formulier of vragen?

Als u het lastig vindt om het klachtenformulier in te vullen, dan willen wij u daarbij graag helpen. U kunt ons daarvoor bellen op telefoonnummer 040 - 29 68 222 of even binnenlopen bij ons

kantoor in Best, Eindhoven of Son en Breugel. Daar kunt u ook terecht met vragen. Informatie over onze klachtenregeling kunt u ook vinden op onze internetsite www.domein-wonen.nl.







Klachtenformulier

Dit formulier is uitsluitend bestemd om een klacht in te dienen tegen het beleid van Domein of tegen een medewerker van Domein.

Hierbij wil ik een klacht indienen.

Naam : _____

Voorletters : _____ m / v* _____

Adres : _____

Postcode en Woonplaats : _____

Telefoonnummer(s) : _____

E-mailadres : _____

** Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Wij vragen u onderstaande vragen te beantwoorden. Probeer u zo volledig mogelijk te zijn, zodat wij uw klacht sneller en beter kunnen behandelen. Als u het lastig vindt om het formulier in te vullen, neem dan telefonisch contact op met 040 - 29 68 222 of vraag hulp aan de balie van ons kantoor.

Wat is uw klacht?

Welke medewerker of medewerkers van Domein zijn er bij betrokken?

Z.o.z. _____

Heeft u deze klacht al eerder kenbaar gemaakt bij Domein?

Ja Nee Zo ja, wanneer? _____

Heeft u verder nog opmerkingen?

Datum _____ Handtekening _____

U kunt dit formulier volledig ingevuld, eventueel aangevuld met bewijsstukken en voorzien van uw handtekening, sturen naar:

Domein

Secretariaat Bestuursondersteuning

Antwoordnummer 10248 (postzegel is niet nodig)

5600 VB EINDHOVEN

U ontvangt binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht.

Domein

Boschdijk 7-13

Eindhoven

T 040 - 29 68 222

E info@domein-wonen.nl

I www.domein-wonen.nl

Nazarethstraat 173

Best (in Bestwijzer)

T 0499 - 375 153

E info@domein-wonen.nl

I www.domein-wonen.nl

17 Septemberplein 59c

Son en Breugel (in Woonzorgcentrale)

T 0499 - 490 517

E info@domein-wonen.nl

I www.domein-wonen.nl