



HEB JE EEN KLACHT?

Heb je een klacht over Woonmaatschappij Dender-Zuid, omdat je vindt dat we iets niet goed hebben opgevolgd, hebben uitgevoerd, omdat een probleem blijft aanslepen, omdat je niet akkoord bent met de oplossing? Dan kan je een klacht indienen.

Opgelet: als er een probleem is, moet je niet onmiddellijk een klacht indienen. Een klacht dien je in als een probleem maar niet opgelost geraakt. Wil je een ander probleem melden dan helpen we je graag eerst op een andere manier:

✓ Is er een technisch probleem in je woning? Contacteer dan de bevoegde dienst:

☞ Equans contacteer je wanneer je een probleem hebt met:

- de verwarming
- de warmwaterboiler
- de sanitaire toestellen
- regenwaterpomp
- ventilatiesysteem

053 77 26 51 – socialhousing.zellik@equans.com

☞ Andere technische problemen: technischendienst@shmdenderstreek.be

✓ Wil je een probleem melden over de huurprijsafrekening? huur@shmdenderstreek.be

✓ Wil je overlast in de buurt melden? Dan meld je dit aan onze huurbegeleiding via huur@shmdenderstreek.be. Hou er wel rekening mee dat we als verhuurder enkel kunnen bemiddelen over wat binnen onze bevoegdheden valt.

✓ Problemen met je inschrijvingsdossier?

- Voor kandidaat-huurders: inschrijvingen@shmdenderstreek.be
- Voor kandidaat-kopers: koop@shmdenderstreek.be

Contacteer dus bij problemen eerst de betrokken diensten van Woonmaatschappij Dender-Zuid.

Uiteraard kunnen we enkel klachten behandelen die binnen het kader van onze verhuurdersplichten en bevoegdheden vallen.

Heb je eerdere stappen ondernomen en ga je toch niet akkoord met onze werking of beslissingen, met hoe we jouw vraag, melding of betwisting hebben behandeld of welke informatie we je hebben geven? Of blijft de oplossing te lang uit? Dan kan je een klacht indienen bij onze klachtenbehandelaar: klachten@shmdenderstreek.be



HOE DIEN JE EEN KLACHT IN?

Om een dossier op te starten voor een klacht hebben we volgende informatie nodig:

- ✓ de identiteits- en contactgegevens van degene die de klacht indient
- ✓ indien de klacht over een persoon gaat, informatie over wie het betreft
- ✓ de omschrijving van de klacht
- ✓ de datum van de eerste melding aan één van onze diensten
- ✓ de voorafgaande briefwisseling, emails, andere documenten om te staven dat de klacht al geruime tijd aansleept.

Je stuurt alle informatie per mail naar: klachten@shmdenderstreek.be
of via de post naar : [Woonmaatschappij Dender-Zuid - KLACHTEN](#) - Heilig Hartlaan 54 - 9300 Aalst

HOE WORD EEN KLACHT BEHANDELD?

Onze klachtenbehandelaar neemt elke klacht ernstig en zal de nodige informatie voor het klachtendossier verzamelen bij alle betrokkenen, intern en extern. Uiteraard respecteren we eveneens de privacyregels.

Op basis van alle informatie wordt dan een oplossing of voorstel uitgewerkt en gecommuniceerd.

Wie een klacht indient, zal een ontvangstbevestiging krijgen.

De termijn die we hanteren voor het behandelen van een klacht is maximaal 45 kalenderdagen. Na deze termijn mag u in principe een voorstel verwachten. Hiervan kan worden afgeweken wanneer het een complex dossier betreft met externe betrokkenen (aannemer, verzekeraar, lokaal bestuur,...) Maar in dat geval zullen we u op de hoogte houden van de termijn waarbinnen een antwoord mogelijk is.

Elke klacht die we ontvangen moet worden geregistreerd in het klachtenregister van Woonmaatschappij Dender-Zuid. Dit register maken we jaarlijks over aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Agentschap Inspectie RWO – Afdeling Toezicht

Voel je je benadeeld door een beslissing die Woonmaatschappij Dender-Zuid nam over je huurders- of kopersdossier? Dan kan je dit melden aan de Afdeling Toezicht van het Agentschap Inspectie RWO van de Vlaamse Overheid. Zij zullen je melding dan beoordelen.

Vlaamse Ombudsdienst

Ga je niet akkoord met de manier waarop we jouw klacht hebben afgehandeld. Of ben je het niet eens met het oordeel van de klachtenbehandelaar van Woonmaatschappij Dender-Zuid? Dan kan je een klacht neerleggen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

