

# Klachten en problemen

## 7

**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 best 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.dekey.nl](http://www.dekey.nl). U kunt uw klacht ook per e-mail doorgeven aan [info@dekey.nl](mailto:info@dekey.nl).

U kunt uw klacht ook per brief indienen:

De Key  
T.a.v. de Klachtenmanager  
Postbus 2643  
1000 CP Amsterdam

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 020 621 43 33.

### **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 ‘Geschillencommissie’ van De Key. 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.dekey.nl](http://www.dekey.nl) of opvragen bij De Key (telefoon 020 621 43 33 of [info@dekey.nl](mailto:info@dekey.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). Ook De Key kan de 'Huurcommissie' vragen om een uitspraak bij een geschil.

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](http://www.huurcommissie.nl). De 'Huurcommissie' is telefonisch bereikbaar op 0800 488 72 43