



Heeft u klachten over uw woning?

Uiteraard kunt u daarvoor bij ons terecht. We maken daarbij onderscheid tussen klachten die ontstaan binnen de garantieperiode van 3 maanden en klachten die daarna ontstaan. Graag informeren wij u hierover.

Klachten binnen de garantieperiode van 3 maanden

Spoedeisende klachten

Meld uw klacht via e-mail aan onze serviceafdeling: vastgoedonderhoud@hoedemakers.nu.
Of neem telefonisch contact op via nummer: 073- 20 40 417.

Niet spoedeisende klachten

Verzamel uw klachten en meld deze via e-mail in één keer bij onze service afdeling aan het einde van uw onderhoudsperiode: vastgoedonderhoud@hoedemakers.nu.

U ontvangt van ons een herinnering aan het einde van de onderhoudsperiode.

Procedure

- Uw klacht wordt door onze serviceafdeling geregistreerd en gemeld bij de uitvoerder van uw woning.
- De uitvoerder belt u binnen 3 werkdagen om uw klacht te bespreken. Indien mogelijk maakt hij direct een afspraak met u om deze te verhelpen.
- Indien er onderdelen besteld moeten worden, geeft hij u een inschatting wanneer de klacht kan worden verholpen. Zodra het onderdeel is geleverd, neemt hij opnieuw contact met u op om een afspraak te maken.
- Indien de klacht betrekking heeft op het werk van één van onze onderaannemers, dan meldt onze uitvoerder deze bij hen. De betreffende organisatie maakt vervolgens een afspraak met u om de klacht te verhelpen.
- Nadat uw klacht is verholpen, wordt deze gereed gemeld bij onze serviceafdeling.

Communicatie via de website

Als dezelfde klacht door meerdere woningeigenaren wordt gemeld, dan stellen wij alle eigenaars binnen hetzelfde project hiervan op de hoogte via het kopersgedeelte op onze website. Om deze reden verzoeken wij u om u niet af te melden voor deze berichtgeving in de eerste 6 maanden na oplevering.

Klachten na afloop van de garantieperiode van 3 maanden

Spoedeisende klachten

Meld uw klacht via e-mail aan onze service afdeling: vastgoedonderhoud@hoedemakers.nu.
Of neem telefonisch contact op via nummer: 073- 20 40 417.

Niet spoedeisende klachten

Meld uw klacht via e-mail aan onze service afdeling: vastgoedonderhoud@hoedemakers.nu.

Procedure

De procedure voor klachten na afloop van de garantieperiode is grotendeels gelijk aan de procedure binnen de garantieperiode. Nu zal echter niet de uitvoerder maar een medewerker van onze afdeling vastgoedonderhoud contact met u opnemen om deze te bespreken en om verdere afspraken met u te maken.