INTERN KLACHTENREGLEMENT
NederWoon Vastgoedbeheer
Opgesteld in het kader van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)

Versie: 1.0
Datum: 22 oktober 2026
Verantwoordelijke afdeling: Debiteurenbeheer

Artikel 1 | Doel van de klachtenregeling

NederWoon Vastgoedbeheer vindt het belangrijk dat schuldenaren zorgvuldig, eerlijk en respectvol worden behandeld.
Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over onze dienstverlening. Met deze klachtenregeling zorgen wij ervoor dat klachten duidelijk, zorgvuldig en tijdig worden behandeld.
Deze regeling geldt voor klachten over incassowerkzaamheden die NederWoon Vastgoedbeheer uitvoert.

Artikel 2 | Wie kan een klacht indienen?

Iedere schuldenaar die te maken heeft met onze incassowerkzaamheden kan een klacht indienen. Ook opdrachtgevers en schuldeisers kunnen een klacht indienen over de incassodienstverlening van NederWoon Vastgoedbeheer.
Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- De manier waarop een medewerker iemand heeft behandeld.
- Onduidelijke of onjuiste communicatie.
- De hoogte of berekening van incassokosten.
- Het niet nakomen van gemaakte afspraken.
- De behandeling van een betalingsregeling.
- De manier waarop een betalingsachterstand wordt behandeld.

Een klacht kan ook worden ingediend door een gemachtigde namens de schuldenaar.
Aan het indienen en intern behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 3 | Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via HuurDossier worden ingediend. Ook mondelinge klachten worden geregistreerd en behandeld volgens dit reglement.
Klachten kunnen worden ingediend bij de afdeling Debiteurenbeheer van NederWoon Vastgoedbeheer. Dit kan via het HuurDossier op: **www.nederwoon.nl/klantenservice**

Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de afdeling Debiteurenbeheer via debiteuren@nederwoon.nl of 088-3684300.

De klager vermeldt bij voorkeur:

1. Naam en contactgegevens.
2. Het adres of dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft.
3. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
4. Eventuele documenten die de klacht ondersteunen.

Wanneer gegevens ontbreken, nemen wij contact op om de klacht verder te kunnen behandelen.

Artikel 4 | Ontvangst en registratie
Iedere ontvangen klacht wordt geregistreerd in onze administratie.
Wij leggen daarbij vast:

- De datum waarop de klacht is ontvangen.
- De naam van de klager.
- Het betreffende dossier.
- De inhoud van de klacht.
- De medewerker die de klacht behandelt.
- De ondernomen acties.
- De datum en inhoud van onze reactie.
- De uiteindelijke uitkomst.

De verantwoordelijke medewerker bewaakt de voortgang en de reactietermijn.
NederWoon Vastgoedbeheer bevestigt de ontvangst van iedere mondelinge of schriftelijke klacht binnen twee werkdagen schriftelijk. De klacht wordt vervolgens geregistreerd en behandeld volgens dit reglement.

Artikel 5 | Behandeling binnen vijf werkdagen
NederWoon Vastgoedbeheer behandelt klachten zo snel mogelijk.
De klager ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.
Dit betekent dat wij niet alleen bevestigen dat de klacht is ontvangen, maar ook inhoudelijk op de klacht ingaan.
Wij streven ernaar klachten binnen tien werkdagen volledig af te handelen.
Wanneer meer onderzoek nodig is, ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een uitleg over:

- Wat wij al hebben onderzocht.
- Welke informatie nog nodig is.
- Welke vervolgstappen wij nemen.
- Waarom meer tijd nodig is.
- Wanneer wij verwachten een definitief antwoord te geven.

Wij houden de klager op de hoogte totdat de klacht volledig is afgehandeld.

Artikel 6 | Onafhankelijke interne beoordeling
Klachten worden zorgvuldig en zo onafhankelijk mogelijk behandeld.
Wanneer een klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker, wordt de klacht beoordeeld door de leidinggevende of een andere medewerker die niet rechtstreeks bij de oorspronkelijke behandeling betrokken was. Wanneer de klacht betrekking heeft op de verantwoordelijke leidinggevende, wordt deze behandeld door de directie.

De behandelaar onderzoekt de klacht en beoordeelt of onze werkwijze juist is geweest. Indien nodig worden betrokken medewerkers en de opdrachtgever om aanvullende informatie gevraagd.

Artikel 7 | Uitkomst van de klacht
Na het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie.
Hierin vermelden wij:

- Wat wij hebben onderzocht.
- Wat onze conclusie is.
- Waarom wij tot deze conclusie zijn gekomen.
- Welke maatregelen wij eventueel nemen.
- Wat de klager kan doen als deze het niet eens is met onze beslissing.

Wanneer een klacht terecht is, herstellen wij de fout zo snel mogelijk.

Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat wij een bedrag aanpassen, onterecht berekende kosten verwijderen of onze werkwijze verbeteren.

Artikel 8 | Gevolgen voor het incassotraject
Wanneer een klacht betrekking heeft op de juistheid van een vordering, de hoogte van incassokosten of een gemaakte betalingsafspraak, beoordelen wij of verdere incassomaatregelen tijdelijk moeten worden opgeschort.

Wij voorkomen dat een schuldenaar onnodig extra kosten maakt terwijl een inhoudelijke klacht wordt onderzocht. Het indienen van een klacht betekent niet automatisch dat een betalingsverplichting vervalt.

Artikel 9 | Onafhankelijke geschillencommissie
Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij NederWoon Vastgoedbeheer is aangesloten.

Naam geschilleninstantie: Stichting NowID
Website: Incassoklacht.nl
Contactgegevens:
Stichting NowID
Postbus 62 | 2280 AB Rijswijk
Weena 505 | 3013 AL Rotterdam

Bij de definitieve afhandeling van een klacht informeren wij de klager over deze mogelijkheid en de wijze waarop een geschil kan worden ingediend.
NederWoon Vastgoedbeheer werkt mee aan de behandeling van geschillen volgens de regels van de aangesloten geschilleninstantie.

Artikel 10 | Vertrouwelijkheid en privacy
Wij behandelen klachten vertrouwelijk.
Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van de klacht en voor zover dit wettelijk is toegestaan.
Wij houden ons hierbij aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht krijgen toegang tot de noodzakelijke gegevens.

Artikel 11 | Controle en verbetering
De verantwoordelijke leidinggevende controleert regelmatig of klachten zorgvuldig en binnen de afgesproken termijnen worden behandeld.
Wij bekijken daarbij:

- Het aantal ontvangen klachten.
- De onderwerpen waarover wordt geklaagd.
- De tijd die nodig is om klachten af te handelen.
- De maatregelen die zijn genomen.
- Of dezelfde klachten vaker voorkomen.

Wanneer klachten aanleiding geven om onze dienstverlening te verbeteren, passen wij onze werkwijze aan.

Artikel 12 | Verantwoordelijkheid
De directie van NederWoon Vastgoedbeheer is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van dit klachtenreglement.
De verantwoordelijke leidinggevende ziet toe op de dagelijkse naleving.
Alle betrokken medewerkers zijn verplicht volgens deze regeling te werken.

Artikel 13 | Inwerkingtreding
Dit klachtenreglement treedt in werking na vaststelling door de directie.
Het reglement wordt minimaal één keer per jaar beoordeeld en zo nodig aangepast.

Vastgesteld namens NederWoon Vastgoedbeheer B.V.
Datum: 22-10-2026