

Klachtenprocedure



Uitgangspunt:

Krouwel VvE Beheer streeft ernaar om binnen haar bevoegdheden haar klanten en andere belanghebbenden zo goed mogelijk tevreden te stellen.

Een klacht is een kans:

Hoewel we ons uiterste best doen om iedereen tevreden te stellen, kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent over het VvE beheer. Laat ons dit alstublieft weten, want uw klacht helpt ons onze dienstverlening te verbeteren.

Algemeen:

Deze klachtenprocedure geldt uitsluitend voor een klacht m.b.t. het VvE beheer. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, waarbij alleen diegenen die vanwege hun functie betrokken moeten zijn, op de hoogte worden gebracht van de klacht.

Voor VvE's: bespreek uw klacht eerst met uw VvE-beheerder of Technisch Manager, aangezien zij doorgaans het beste op de hoogte zijn van de situatie. Als u er samen niet uitkomt, volg dan de onderstaande procedure.

Klachten:

Een klacht is iedere schriftelijke en/ of mondelinge uiting (inclusief e-mail) van ontevredenheid van een klant of relatie over het handelen of nalaten van Krouwel VvE Beheer. De klacht moet voorzien zijn van een naam, contactgegevens, adresgegevens van het VvE-complex (indien van toepassing), en de zienswijze van de klagende partij met betrekking tot de klacht.

Klachten kunnen worden gestuurd naar:

Krouwel VvE Beheer
T.a.v. de directie
Postbus 42
6710 BA EDE
E-mail: info@krouwelbeheer.nl

Uitsluiting van klachten:

- De medewerker aan wie de klacht wordt geuit, moet de klager informeren dat, indien hij/zij een klacht wil indienen, dit kan zowel mondeling als schriftelijk.
- Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Behandeling en afwikkeling van klachten:

- Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie via de telefoon. Mocht de aangeboden oplossing niet tot tevredenheid leiden dan zal de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen van de formele klachten behandeling;
- Klager ontvangt vervolgens binnen 4 weken een inhoudelijk antwoord op zijn/ haar klacht. Mocht onverhoopt beantwoording niet lukken binnen de gestelde termijn, dan zal de klager een bericht ontvangen met een tijdsindicatie van afwikkeling.
- Mocht 1 van de partijen niet tevreden zijn over de afwikkeling dan ontvangst van de klacht dan zal de klager worden geattendeerd op het klachtenprotocol van de BVVB.

Ontevreden over de afwikkeling van de klacht:

- Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de melder de klacht voorleggen aan de de Branchevereniging BVVB, Platinaweg 25, 2544 EZ Den Haag. Telefoonnummer: 070-2210975.

Toezicht en beheer:

Het toezicht op naleving van de klachtenprocedure wordt uitgevoerd door de directie van Krouwel VvE Beheer. De gegevens met betrekking tot de klacht worden minimaal één jaar na afhandeling bewaard. Klachten worden inzichtelijk geregistreerd, gearchiveerd en geëvalueerd met de medewerkers om hieruit vervolgens verbeterpunten te kunnen realiseren.

