Klachtenprocedure VvE Maas AB

VvE Maas AB streeft naar een professionele, zorgvuldige en klantgerichte dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkzaamheden of dienstverlening. Wij nemen iedere klacht serieus en vinden het belangrijk dat deze op een transparante en zorgvuldige wijze wordt behandeld. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij hiermee omgaan.

1. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via e-mail of per post.

E-mail: info@vvemaasab.nl

Vermeld in uw klacht de volgende gegevens:

- Uw naam en contactgegevens.
- De naam van de betreffende VvE of het appartementencomplex.
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht.
- Eventuele relevante informatie of documentatie die kan bijdragen aan de beoordeling van uw klacht.

Wij verzoeken u uw klacht zo volledig mogelijk te omschrijven, zodat wij deze zorgvuldig kunnen beoordelen.

2. Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht hanteren wij de volgende procedure:

1. Ontvangstbevestiging: u ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
2. Inhoudelijke beoordeling: wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en streven ernaar om binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk te reageren.
3. Vertraging: wanneer het niet mogelijk is om binnen deze termijn een inhoudelijke reactie te geven, informeren wij u schriftelijk over de reden van de vertraging en geven wij aan binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.
4. Vervolgstappen: in onze inhoudelijke reactie informeren wij u over de verdere mogelijkheden wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure.

3. Externe klachtenbehandeling

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost nadat de interne klachtenprocedure volledig is doorlopen, kunt u, indien van toepassing, gebruikmaken van de klachtenregeling van de Branchevereniging voor VvE Beheerders (BVVB).

Het klachtenprotocol van de BVVB vindt u via de volgende link:

https://www.bvvb.nl/leden/klachtenprotocol

De mogelijkheid om een klacht extern voor te leggen, is afhankelijk van de toepasselijke voorwaarden en de bevoegdheid van de betreffende instantie.

4. Verantwoordelijkheid en toezicht

Alle ingediende klachten worden rechtstreeks onder de aandacht van de directie van VvE Maas AB gebracht. De directie is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht en bewaakt de voortgang en de gehanteerde termijnen.

Hiermee waarborgen wij dat iedere klacht de nodige aandacht krijgt en zorgvuldig wordt beoordeeld.

5. Registratie en archivering

Alle klachten worden centraal geregistreerd en op zorgvuldige wijze gearchiveerd. Per klacht leggen wij vast wanneer deze is ontvangen, wat de inhoud ervan is, welke stappen zijn ondernomen, wanneer er is gereageerd en op welke wijze de klacht is afgehandeld.

Bij de registratie en archivering worden de toepasselijke privacyregels in acht genomen.

6. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

VvE Maas AB evalueert de ontvangen klachten periodiek om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten. Wanneer klachten structureel of herhaaldelijk voorkomen, beoordelen wij welke verbetermaatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen en de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

VvE Maas AB beschouwt klachten als een belangrijk middel om onze dienstverlening te evalueren en waar mogelijk te verbeteren.