

Klachtenregeling

Bij VvE Beheer Zeeland staat een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag weten. Samen met u zoeken wij dan naar een oplossing.

Definitie van een klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met VvE Beheer Zeeland of diens medewerkers heeft ervaren.

Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Hoe kunt u uw klacht melden?

Klachten dienen uitsluitend schriftelijk, per e-mail of op papier, te worden ingediend. De ingediende klachten worden direct overgedragen aan de directie.

Via mail kunt u uw klacht melden via info@vvebeheerzeeland.nl.

Voor de adresgegevens verwijzen wij naar onze website: <https://vvebeheerzeeland.nl/>.

Behandeling van klachten

Uw klacht wordt geregistreerd door de directie. De ontvangst van uw klacht wordt binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk (per email of brief) bevestigd.

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Na het interne onderzoek neemt de directie contact op met de vergunninghouder en legt de klacht, de resultaten van het onderzoek en de voorgestelde oplossingsrichting ter goedkeuring voor. In overleg met de vergunninghouder wordt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een definitief standpunt ingenomen met betrekking tot de ingediende klacht. De directie stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte, dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk. Indien dit in een persoonlijk gesprek plaatsvindt, wordt de strekking van het gesprek altijd schriftelijk aan de klager bevestigd.

Dossiervorming

Klachten worden door de directie geregistreerd in het klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearchiveerd. Dossiers van (afgehandelde) klachten worden tot twee jaar na datum afhandeling bewaard.