Klachtenprocedure VvE diensten Nederland Rotterdam B.V.

Definitie 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 ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Indienen van klachten

Als de klacht via de website, schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager

Behandeling van klachten

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 de klager en gaat over tot afhandeling van de klacht.

Dossiervorming

Klachten worden door de directie geregistreerd in het klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearchiveerd. Dossiers van afgehandelde klachten dienen tenminste tot één jaar na datum afhandeling te worden bewaard. Vernietiging van klachtendossiers zal op aanwijzing of onder toezicht van de directie.