

Klachtenprocedure RLD VVE Beheer Versie 1-12-2023

RLD VVE Beheer hecht er belang aan u goed van dienst te kunnen zijn.

Het kan uiteraard voorkomen dat onze dienstverlening door omstandigheden niet geheel naar uw wens verloopt, u niet tevreden bent over één van onze medewerkers of de manier waarop wij u hebben geholpen.

Wanneer dat het geval is dan vernemen wij dit graag om er voor de zorgen dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

De Klachtenprocedure:

1. U dient uw klacht schriftelijk met dagtekening en binnen 3 maanden na het ontstaan van de klacht in, via info@rld.nl of verstuurt deze naar Postbus 86, 1560 AB te Krommenie, met onderwerp "Klachtenprocedure RLD VvE Beheer", onder vermelding van de naam van uw VvE en uw naam en adresgegevens.
2. De schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:
 - I. Omschrijving van de klacht,
 - II. De datum waarop de klacht is geconstateerd,
 - III. De aard van de klacht,
 - IV. Wat heeft RLD VvE Beheer tot nu toe aan de klacht gedaan?
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze onvolledig en niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn is ingediend.
4. De klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
5. De klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
6. Het management beoordeelt of een klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.
7. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de indiener hiervan uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangstbevestiging geïnformeerd.
8. Het management stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht naar de indiener.
9. Het management draagt binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht.
10. De indiener ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief, welke in het dossier van de klacht wordt opgeslagen.
11. Als de klacht naar het oordeel van de indiener niet voldoende is opgelost, informeert de indiener het management hier schriftelijk over binnen 5 werkdagen.

12. Het management treedt in overleg met de indiener om indien mogelijk tot een andere oplossing te komen.
13. De indiener kan ervoor kiezen zijn klacht (direct) kenbaar te maken bij de overkoepelende Branchevereniging via www.bvzb.nl.
14. Het management registreert de klacht. Deze wordt voorzien van een dossier-/ behandelnummer.
15. De klachtenprocedure is kosteloos. Eventuele kosten van een in te roepen specialist/adviseur zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
16. Deze klachtenprocedure wordt op de website gepubliceerd en maakt vanaf 01 december 2023 deel uit van de Beheerovereenkomst.
17. De klachtenprocedure treedt in werking op 01 december 2023.

Aanvullend:

Het toezicht op de voortgang van de afhandeling van de klacht berust bij het management van RLD VvE Beheer.

Indien de klacht is afgehandeld wordt het dossier digitaal opgeslagen in het archief van RLD VvE Beheer.

Het management van RLD VVE Beheer is dagelijks bezig met het verbeteren van beheerprocessen. Geregistreerde klachten helpen er bij onze dienstverlening te verbeteren.

RLD VvE Beheer

Het management

BEZOEKADRES

Parklaan 37
1544 AK Zaandijk

POSTADRES

Postbus 86
1560 AB Krommenie

075 - 77 10 504
info@rldbeheer.nl

WWW.RLDBEHEER.NL