

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

- 1) De klacht wordt ontvangen via brief of e-mail en omvat een duidelijke omschrijving van de klacht;
- 2) De klacht wordt geregistreerd door de Accountmanager VvE Beheer;
- 3) De Accountmanager verzendt een ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht;
- 4) De klager ontvangt binnen vier weken een inhoudelijk antwoord op de klacht; indien er afgeweken wordt van deze termijn, dan wordt door de Accountmanager een bericht met motivatie gestuurd waarom er afgeweken wordt van de termijn. De Accountmanager geeft een tijdsindicatie af van de afwikkeling;
- 5) Indien de klacht gaat over de betreffende Accountmanager, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de direct leidinggevende van de Accountmanager.
- 6) De klachten worden per dossier opgeslagen op de QR-data schijf.

Ontvangst van de klachten

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Quadyck Real Estate, bij voorkeur per e-mail naar vve@quadyckrealestate.nl. In de klacht moeten de volgende gegevens worden vermeld:

Naam van de klager

Adres van de klager

Datum van indiening

Een gedetailleerde beschrijving van de klacht

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, aangezien wij streven naar een open en constructieve dialoog.

Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Quadyck Real Estate een ontvangstbevestiging naar de klager. In deze bevestiging staat vermeld wie de klacht in behandeling neemt en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

Onderzoek en behandeling

Quadyck Real Estate zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een oplossing binnen een redelijke termijn.

Indien nodig kan Quadyck Real Estate aanvullende informatie opvragen bij de klager of andere betrokken partijen om het onderzoek te vergemakkelijken.

Terugkoppeling

Quadyck Real Estate streeft ernaar om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie te geven aan de klager. Hierin wordt de uitkomst van het onderzoek en eventuele genomen maatregelen uiteengezet.

Indien meer tijd nodig is voor het onderzoek, zal Quadyck Real Estate de klager hiervan op de hoogte stellen en aangeven wanneer de definitieve reactie kan worden verwacht.

BVVB (Branchevereniging VVE-beheer)

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Quadyck Real Estate, kan de klager het geschil voorleggen aan de klachtencommissie van de BVVB. De uitspraak van deze commissie is bindend voor Quadyck Real Estate.

Registratie van klachten

Quadyck Real Estate houdt een register bij van alle ontvangen klachten, inclusief de aard van de klacht, de genomen stappen en de geboden oplossing. Deze informatie wordt gebruikt om de dienstverlening continu te verbeteren.

Wij streven ernaar om klachten op een transparante en constructieve manier af te handelen en zijn altijd bereid om te leren van feedback om onze dienstverlening te verbeteren.