



Klachtenregeling Bij VvE Beheer

Wat gebeurt er als u een klacht indient:

- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging;
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de aangewezen behandelaar.
- U krijgt binnen vier weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht. Indien beantwoording binnen deze termijn niet mogelijk blijkt, ontvangt u een **gemotiveerd bericht** (per post of e-mail) met een **tijdsindicatie van de verdere afwikkeling**.
- Klacht zal beoordeeld worden of deze gegrond of ongegrond is;
- Mogelijk bemiddelingsgesprek;
- Als er geen uitkomst is tussen melder en ontvanger kan BVVB ingeschakeld worden (zie ook klachtenprotocol BVVB);

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling worden ingediend bij:

Chantal de Vries, Leidseweg 68A 2251 LC te Voorschoten; info@bijvvebeheer.nl / 070-217 0548

De klacht dient ten minste te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de melder
- Datum van indiening;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Eventuele relevante documenten of correspondentie.

BVVB klachtenprotocol;

Wij houden ons bij het in behandeling nemen van een klacht aan het klachtenprotocol van BVVB. U kunt deze terugvinden op <https://bvvb.nl/leden/klachtenprotocol>;

Vervolg van ontvangen klachten;

- De klacht wordt geregistreerd en periodiek geëvalueerd;
 - Indien noodzakelijk worden er verbetermaatregelen getroffen;
-