

Klachtenprocedure - NH Vastgoed en VvE beheer B.V.

1. Inleiding

NH Vastgoed en VvE beheer B.V. hanteert een vastgestelde klachtenprocedure en een klachtenregistratiesysteem.

De klachtenprocedure ziet toe op de zorgvuldige, consistente en tijdige behandeling van alle klachten die NH Vastgoed en VvE beheer B.V. bereiken. Het klachtenregistratiesysteem ondersteunt deze procedure en biedt inzicht in aard, omvang en afwikkeling van klachten.

Uitgangspunt is dat klachten vertrouwelijk worden behandeld. Alleen die medewerkers die uit hoofde van hun functie betrokken moeten zijn bij de behandeling, worden geïnformeerd over (het bestaan en de inhoud van) de klacht.

In deze klachtenprocedure worden de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- Doelstelling
- Definitie klacht
- Meldplicht
- Behandeling en afwikkeling van externe klachten
- Spoedklachten
- Toezicht en beheer
- Geschillencommissie

1.1 Doelstelling

De doelstelling van deze klachtenprocedure is het verkrijgen van inzicht in de aard, omvang en afwikkeling van klachten over NH Vastgoed en VvE beheer B.V. Op basis hiervan kunnen, indien nodig, passende en corrigerende maatregelen worden getroffen om klachten op te lossen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

1.2 Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan:

een schriftelijke uiting van ontevredenheid (waaronder e-mail) van een klant of relatie over het handelen of nalaten van NH Vastgoed en VvE beheer B.V., haar medewerkers of door NH Vastgoed ingeschakelde derden, waarbij deze uiting expliciet als klacht kenbaar wordt gemaakt.

Telefonische of mondelinge meldingen worden niet als klacht aangemerkt.

Indien een klacht mondeling of telefonisch wordt geuit, wijst de medewerker de betrokkene erop dat een klacht schriftelijk kan worden ingediend, indien men deze als officiële klacht wenst te laten behandelen.



1.3 Meldplicht

Iedere medewerker van NH Vastgoed en VvE beheer is verplicht ontvangen (externe) klachten onverwijld te melden bij de direct leidinggevende.

De medewerker draagt er zorg voor dat de klacht direct na ontvangst wordt doorgezet, zodat tijdige registratie en verdere behandeling kan plaatsvinden conform deze klachtenprocedure.

1.4 Behandeling en afwikkeling van externe klachten

Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via info@nhvastgoed.nl of per post aan:

NH Vastgoed en VvE beheer B.V.

Brugstraat 42

1775 BG Middenmeer

Behandelstappen:

1. De klacht wordt ontvangen door NH Vastgoed en VvE beheer B.V.
2. De administratief beheerder/accountmanager registreert de klacht en stuurt deze door naar de gekoppelde manager/leidinggevende.
3. De behandelaar bevestigt de ontvangst van uw klacht per e-mail.
4. De behandelaar en nodigt, waar nodig, een vertegenwoordiger van het bestuur uit voor een persoonlijk gesprek op kantoor.
5. De behandelaar koppelt binnen de behandelingstermijn de resultaten/bevindingen terug aan het bestuur.
6. De behandelaar registreert de datum waarop de klacht is afgehandeld.
7. De klacht en de bijbehorende correspondentie worden door de behandelaar opgeslagen in het dossier van de betreffende klager en opgenomen in het klachtenregistratiesysteem en/of VvE dossier.

1.5 Spoedklachten

Indien sprake is van een klacht die spoedeisend is en onmiddellijke actie vereist, is de ontvanger van de klacht verantwoordelijk voor een tijdige en adequate afhandeling. Waar nodig wordt de klacht met voorrang behandeld en intern geëscaleerd.

1.6 Toezicht en beheer

Het toezicht op de naleving van deze klachtenprocedure berust bij de directie van NH Vastgoed en VvE beheer B.V.

Gegevens met betrekking tot klachten worden ten minste één jaar na afhandeling bewaard door de behandelaar, conform de geldende bewaartermijnen en privacywetgeving.

1.7 Geschillencommissie

NH Vastgoed en VvE beheer B.V. is aangesloten bij de **Geschillencommissie VGM NL**.

Wij hopen uiteraard gezamenlijk de klacht naar tevredenheid af te handelen. Echter als een



VASTGOED
VASTGOED & VVE BEHEER

klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan deze geschillencommissie.

De commissie kan onder meer geschillen behandelen die betrekking hebben op:

- de kwaliteit van het financieel beheer;
- de kwaliteit van het bestuurlijk en administratief beheer;
- de kwaliteit van het bouwkundig en technisch beheer;
- de advisering of juridische dienstverlening door de vastgoedbeheerder.

Let op:

Uitsluitend een Vereniging van Eigenaars (VvE) kan een geschil indienen bij deze commissie. Individuele particulieren, groepen particulieren of ondernemingen zijn hiertoe niet bevoegd.