



Klachtenregeling VvE Totaalservice

Versie: 1.0

Datum: 01-06-2016

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door VvE Totaalservice, door of namens de klant kenbaar gemaakt, welke niet het karakter heeft van een reparatieverzoek, snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is dat dit aandacht verdient van het management van de organisatie.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtverantwoordelijke

Een van de vennoten van de v.o.f., niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenformulier

Een formulier waarin een klant zijn klacht ter uiting kan brengen.

Medewerker

Iedere medewerker in dienst bij VvE Totaalservice v.o.f.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
3. het bijdragen aan de voortdurende kwaliteitsverbetering van de organisatie

3. Informeren van de klant

De medewerker

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert indien een klant kenbaar maakt dat hij een klacht wil indienen.
2. stelt het klachtenformulier beschikbaar aan klant, per post dan wel per e-mail
3. maakt kenbaar dat klachten per post of per e-mail (info@vve-totaalservice.nl) ingediend kunnen worden.
4. maakt kenbaar dat er uiterlijk binnen zes weken inhoudelijk op de klacht wordt gereageerd.

4. Interne Klachtenprocedure

De klachtverantwoordelijke

1. beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Bij niet ontvankelijke klachten wordt de klager op de hoogte gesteld.
2. legt een dossier aan op basis van het klachtenformulier bij ontvankelijke klachten
3. bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
4. bestudeert de relevantie gegevens waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt, eventueel met de betreffende medewerker alle relevante informatie
5. wint indien nodig nadere informatie in bij de klager
6. tracht middels informele bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen
7. Indien informele bemiddeling niet slaagt, zal een schriftelijke inhoudelijke reactie worden opgesteld met een voorstel om te komen tot een oplossing. Hiertoe kan uitgebreide correspondentie worden gevoerd.
8. indien een klacht niet naar wens van partijen wordt opgelost, na doorlopen van de interne klachtenprocedure, komen klager en beheerder overeen dat een bindend advies zal worden verzocht van de Geschillencommissie VvE Management Zakelijk, overeenkomstig de regelen zoals beschreven in het reglement Geschillencommissie VvE Management, zoals deze drie maanden voor de dag van het tekenen van de overeenkomst luiden.
9. indien een klacht naar wens wordt opgelost, wordt de oplossing verwoord in het dossier en gecommuniceerd met management en betrokken medewerker.

5. Ontvankelijkheid

De klachtverantwoordelijke beoordeelt een klacht als niet ontvankelijk als:

1. De klacht niet de dienstverlening betreft van VvE Totaalservice en haar medewerkers, maar bijvoorbeeld klachten betreft over het bestuur van een VvE, de bouwkundige staat van de VvE of het functioneren van de VvE in het algemeen.
2. De klacht onvoldoende informatie bevat om deze in behandeling te nemen en klager niet binnen vier weken na het uitvragen van extra informatie overgaat tot het verstrekken van gevraagde informatie.
3. De klacht betrekking heeft op een periode langer dan een jaar geleden van het optreden van de klacht.
4. De klacht reeds in de klachtenprocedure of middels de Geschillencommissie is behandeld. Elke klacht wordt slechts eenmaal in behandeling genomen.

6. Analyse van de klachten

1. De klachtverantwoordelijke maakt eenmaal per jaar een verslag over de ingediende en behandelde klachten en maakt een analyse;
2. De klachtverantwoordelijke doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

De klachtenregeling VvE Totaalservice v.o.f. is in werking getreden op 1 juni 2016.