

Klachtenprocedure:

1. Officiële klachten worden door het bestuur per brief of e-mail ingediend bij VBA, via info@vvebeheer-amsterdam.nl of via de accountmanager (e-mailadres is bekend bij het bestuur).
2. Het secretariaat registreert de klacht en stuurt deze per e-mail door naar de manager van de afdeling waar de klacht over gaat.
3. De manager bevestigt de ontvangst middels een invulbrief *Uw klacht* in Twinq
4. De manager overlegt intern wie de klacht in behandeling neemt en nodigt een vertegenwoordiging van het bestuur uit voor een persoonlijk gesprek op kantoor.
5. De manager bevestigt wie de behandelaar wordt en geeft aan, indien mogelijk, wat de verwachte afhandelingstermijn is.
6. De behandelaar koppelt binnen de behandelingstermijn de resultaten/bevindingen terug aan het bestuur.
7. De behandelaar registreert de datum waarop de klacht is afgehandeld o.v.v. evt. opmerkingen.
8. Eventuele correspondentie en het verslag van het persoonlijk gesprek worden in het VvE dossier opgeslagen.

Wij gaan er van uit dat wij er gezamenlijk uit zullen komen maar mocht u na het gesprek ontevreden zijn over de afwikkeling dan kunt u zich als bestuur wenden tot de Geschillencommissie via: <https://www.degeschillencommissie.nl/>.