

Klachtenprocedure AD-Vi VVE Beheer B.V.

Inleiding

AD-Vi VVE Beheer B.V. hecht veel waarde aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Er kan ontevredenheid zijn over de afhandeling van werkzaamheden, over een van de medewerkers, over de dienstverlening of over wat voor aspect van de organisatie dan ook. Klachten dienen altijd zeer serieus genomen te worden en waar wenselijk dient er gezocht te worden naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Bij een klacht is het dan ook verstandig contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat er eerst geprobeerd wordt om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of zijn er andere redenen dat de melder dit niet wil dan zal dit opgenomen moeten worden met de directie.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Indien iemand schriftelijk een klacht wenst te melden kan dat via het onderstaande formulier.

Verloop procedure

De klacht nemen wij zo spoedig mogelijk in behandeling, doch wordt er uiterlijk binnen één week na de melding voor het eerste contactmoment contact opgenomen met de melder. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken na het eerste contactmoment af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Tijdens de behandeling van de klacht zal er, indien van toepassing, hoor en wederhoor plaatsvinden om zodoende tot volledige beeldvorming te komen.

Geschillencommissie

Komen wij er niet samen uit, dan wijzen wij u op de mogelijkheid tot het melden bij de geschillencommissie.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over AD-Vi VVE Beheer B.V. die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directie (vertrouwelijk) met postadres: Dorpstraat 139, 5504 HD te Veldhoven.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam (organisatie):	
Naam (persoonlijk):	
Adres:	
Postcode/plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht verzoeken wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al, heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst, wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: ____ / ____ / ____

Handtekening: _____