

## **Klachtenregeling**

Bij DK VvE Beheer VOF staat een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening onverhoopt niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag weten. Samen met u zoeken wij dan maar een oplossing.

Hoe kunt u uw klacht melden?

Contact opnemen met ons kantoor. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen over het algemeen adequaat en snel worden opgelost;

Uw klacht schriftelijk indienen bij DK VvE Beheer VOF, voor de adresgegevens verwijzen wij naar onze website: [dkvvebeheer.nl](http://dkvvebeheer.nl)

Via onze mail kunt u uw klacht tevens melden via [info@dkvvebeheer.nl](mailto:info@dkvvebeheer.nl)

## **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Uw klacht wordt geregistreerd door de directie en wordt voorzien van een dossier-/ behandelnummer;

De ontvangst van uw klacht wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst schriftelijk (per email of brief) bevestigd;

In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven op welke termijn de inhoudelijke reactie volgt. In beginsel is de onderzoeks- en reactietermijn gesteld op 14 dagen, wanneer meer tijd nodig wordt geacht dan ontvangt u daarover schriftelijk (per email of brief) bericht;

Na de onderzoekstermijn ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie.

De ervaring in het algemeen leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mocht het toch voorkomen dat er gezamenlijk geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan kunt u met uw klacht terecht bij de burgerlijke rechter.

DK VvE Beheer VOF attendeert u op het BVVB klachtenprotocol, hierna te vinden;

<https://bvvb.nl/leden/klachtenprotocol>