

# Klachtenprocedure

Datum

1 februari 2024



DE BEHEERDER VOOR DE KLEINE VVE



**WILCOSA VASTGOED BEHEER B.V.**



Adviseur: Klachtencoördinator

Ingangsdatum: 01 januari 2024

Status: Definitief

Versie: 1.0

Datum goedkeuring: 01 januari 2024

# Inhoudsopgave

1: Wie zijn wij?	3
2: Waarom heeft de Valk Groep B.V een klachten procedure?	3
3: Hoe gaan we met uw klacht om?	3
3.1 Behandeling	3
3.2 BvVB	3
3.3 Klachten administratie	4
4: Contact	4

## **1 Wie zijn wij?**

Deze klachtenprocedure is opgesteld door Valk Groep B.V. en is van toepassing op Valk VvE beheer B.V., VvE-tje B.V. en Wilcosa vastgoed beheer B.V. De Valk Groep is aangesloten bij de Branchevereniging VvE Beheerders en houden ons aan de gedragscode van de Branchevereniging VvE Beheerders. (hierna aangeduid als BvVB).

## **2 Waarom heeft Valk Groep een klachtenprocedure?**

Valk Groep streeft ernaar om haar dienstverlening zo goed mogelijk te verlenen. Daarbij hoort het goed onderhouden van haar relaties en klantvriendelijkheid. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is dan horen wij dat graag van u. Valk Groep neemt klachten over haar dienstverlening serieus. Naast de wettelijke verplichtingen hecht Valk Groep ook grote waarde aan het zorgvuldig afhandelen van klachten. Valk Groep beschouwt een klacht als een kans om de kwaliteit te verbeteren, zodat wij u nog beter van dienst kunnen zijn.

## **3 Hoe gaan wij met uw klacht om?**

Ons uitgangspunt is om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Hierbij mag de termijn van een maand in beginsel niet overschreden worden. Als blijkt dat uw klacht niet binnen deze termijn afgehandeld kan worden, dan wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Vervolgens worden er nadere afspraken met u gemaakt.

### **3.1 Behandeling**

1. Zodra wij uw brief of e-mail hebben ontvangen, sturen wij u binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.
2. Onze managementleden zullen de klacht intern bespreken met betrokkenen en de achtergrond van de klacht onderzoeken. Wanneer uw klacht betrekking heeft op het handelen van één of meerdere personen, en wenst u dat uw klacht niet met de perso(o)n(en) in kwestie wordt besproken, dan verzoeken wij u dit uitdrukkelijk te vermelden in uw klachtbrief of e-mail.
3. Nadat dit gesprek heeft plaatsgevonden, wordt er contact met u opgenomen. De vervolgpcedure zal met u besproken worden.
4. Na het bespreken van de vervolgpcedure ontvangt u binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van hetgeen dat besproken is.
5. Raetsheren onderneemt zo nodig actie waardoor uw klacht wordt verholpen.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, wanneer u naar tevredenheid een antwoord of oplossingsystematiek heeft ontvangen. Valk Groep zal naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk stellen om uw klacht naar behoren te verhelpen.



### **3.2 BvVB**

Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden na onze definitieve reactie uw klacht voor te leggen aan de branchvereniging. BvVB is het deskundige en toegankelijke branchevereniging voor VvE's en appartementen eigenaars . Voor meer informatie over BvVB en hoe u een klacht kunt indienen bij BvVB: <https://www.bvvb.nl/leden/klachtenprotocol>

### **3.3 Klachtenadministratie**

Valk Groep B.V. beschikt conform wet- en regelgeving over een behoorlijke administratie van klachten.

### **4 Contact**

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Valk Groep en wilt u een klacht indienen? Neem dan contact op met onze klachtencoördinator via [patricia@valkvvebeheer.nl](mailto:patricia@valkvvebeheer.nl) of door een brief te sturen naar het volgende adres:

Valk Groep B.V.  
postbus 281  
2000 AG Haarlem  
T.a.v. klachtencoördinator

Vermeld in uw brief of e-mail duidelijk dat het een klacht betreft. Vermeld uw naam, adres en (eventueel) uw e-mailadres. Vermeld tevens de dagtekening, de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van uw klacht.