

Klachtenprocedure Van 't Hof Rijnland Vastgoedmanagement BV

Uitgangspunt

Van 't Hof Rijnland Vastgoedmanagement BV (hierna: Van 't Hof Rijnland) doet haar uiterste best om, binnen het kader van haar bevoegdheden, huurders, bewoners, opdrachtgevers en andere belanghebbenden tevreden te stellen.

A complaint is a gift

Ondanks onze zorg om iedereen tevreden te stellen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze organisatie of één van onze medewerkers. Laat ons dit alstublieft weten, uw klacht kan ons helpen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Algemeen:

Voor huurders of appartementseigenaren: bespreek de klacht eerst met uw Accountmanager of Technisch Manager. Die kennen de situatie in principe het beste. Komt u er samen niet uit, volg dan de onderstaande procedure.

Klachten worden vertrouwelijk afgehandeld en alleen die personen, voor wie het uit hoofde van hun functie wenselijk of noodzakelijk is, worden op de hoogte gebracht van (het bestaan van) de klacht.

Klachten:

Klachten betreffen iedere schriftelijke uiting (incl. e-mail en fax) van ontevredenheid van een klant of relatie over het handelen of nalaten van Van 't Hof Rijnland.

De klacht dient voorzien te zijn van een naam en contactgegevens, gegevens van het adres van het huur- of VvE-complex (voor zover van toepassing) en de zienswijze van de klagende partij met betrekking tot de klacht.

Uitsluiting van klachten:

- ✓ Een telefonische of mondelinge klacht wordt niet beschouwd als klacht. Een medewerker tegenover wie de klacht wordt geuit moet de klager mededelen dat, indien de klager een klacht in wenst te dienen, hij/zij dit schriftelijk kan doen.
- ✓ Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Behandeling en afwikkeling klachten:

- De ontvangst van de klacht wordt per ommekeer bevestigd en hierin wordt vermeld wie de brief c.q. klacht in behandeling zal nemen.

- De klager ontvangt binnen (uiterlijk) drie weken een inhoudelijke reactie.

Toezicht en beheer:

Het toezicht op naleving van de Klachtenprocedure vindt plaats door het directiesecretariaat van Van 't Hof Rijnland. De gegevens omtrent de klacht worden gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.