

Klachtenprocedure Vireco Beheer

De klachtenprocedure van Vireco Beheer verloopt als volgt:

- a) Melder stuurt de klacht schriftelijk aan Vireco Beheer, bij voorkeur per e-mail, onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer.
- b) Melder ontvangt binnen 5 (vijf) werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging.
- c) Melder krijgt binnen 4 (vier) weken een inhoudelijk antwoord op de klacht; indien beantwoording niet lukt binnen de termijn, moet melder een gemotiveerd bericht (per normale post of e mail) ontvangen met een tijdsindicatie van afwikkeling.
- d) Hierbij wordt de melder ook geattendeerd op het BVVB klachtenprotocol, door te verwijzen naar de website van de BVVB: [Klachtenprotocol - Branchevereniging VvE Beheerders \(BVVB\)](#)
- e) Het toezicht op de voortgang van en de zorgvuldigheid bij de klachtenbehandeling wordt gemonitord door de kwaliteitsfunctionaris. Klachten worden intern inzichtelijk geregistreerd en gearhiveerd door Vireco Beheer.
- f) Binnengekomen klachten worden periodiek geëvalueerd (aan het einde van het kalenderjaar) en indien noodzakelijk worden verbetermaatregelen genomen.