Klachtenprocedure Tijmen Kroes

Binnen Tijmen Kroes Vastgoedmanagement is er een klachtenprocedure opgesteld zodat klachten correct worden afgehandeld. Deze klachten komen terecht in een klachtenregistratiesysteem en zijn bedoeld voor alle soorten klachten.

Doelstelling

Door het hanteren van een klachtenprocedure wordt er zorgvuldig gekeken naar uw klacht en kan er binnen een redelijke termijn naar een passende oplossing worden gezocht. Middels deze procedure kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening behouden en verbeteren.

Definitie klacht

Een klacht betreft een dienst die geleverd is door of namens Tijmen Kroes waar u niet tevreden over bent. Wij verzoeken u dan ook om dit bij ons te melden. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch : 055 - 521 21 55
- Per e-mail (VvE) : vastgoed@tijmenkroes.nl
- Per e-mail (huur) : huurbeheer@tijmenkroes.nl
- Per post : Schumanpark 11, 7336AM Apeldoorn

Onder een klacht wordt niet verstaan een reparatieverzoek.

Vermeld in uw klacht de volgende gegevens:

- Voorletters + Achternaam
- VvE + straatnaam, huisnummer, postcode en plaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Uw klacht: wat is het probleem? Wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het of wanneer heeft het zich afgespeeld?
- Oplossing: wat is een mogelijke oplossing?

Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt ontvangen door het officemanagement van het Vastgoedteam van Tijmen Kroes en wordt doorgezet naar de juiste persoon (Directie, Accountmanagement, Technisch Beheer, Financieel Beheer).
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen bevestigd naar de klant, waarin tevens wordt aangegeven door wie de klacht wordt behandeld.
3. De klacht wordt binnen 4 weken na de verstuurde ontvangstbevestiging schriftelijk beantwoord.
4. Indien er binnen 5 werkdagen geen reactie wordt gegeven van de klant op de beantwoording, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
5. De klacht wordt gearchiveerd en opgeslagen in ons klachtenregister.
6. Wanneer u na afhandeling van de klacht door Tijmen Kroes nog niet tevreden bent, kunt u terecht bij de BVVB (e-mail: info@bvvb.nl). De BVVB beoordeelt of de klacht voldoet aan de voorwaarden voor verdere behandeling. Indien de klacht wordt doorgestuurd naar de Nationale Geschillencommissie VvE, is voor de behandeling een bijdrage van € 500,- verschuldigd. Dit bedrag wordt terugbetaald wanneer de klacht gegrond wordt verklaard.