

# NOP VvE-beheer Klachtenprotocol

## 1. Doel

NOP VvE-beheer streeft naar optimale dienstverlening. Dit protocol beschrijft hoe wij klachten over onze werkzaamheden (administratief/financieel beheer, technisch beheer of additionele werkzaamheden) behandelen.

## 2. Indienen van een klacht

- Een klacht moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking, schriftelijk of elektronisch worden gemeld aan [info@bvvb.nl](mailto:info@bvvb.nl) of via het contactformulier op de website.
- Vermeld altijd: naam VvE, adres, contactpersoon, datum, omschrijving van de klacht en gewenste oplossing.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## 3. Behandeling

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- Binnen 15 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie (conform art. 10.1 AV).
- Wij onderzoeken de klacht en stellen zo nodig een herstelplan, schadebeperking of oplossing voor (conform art. 10.2 AV).
- De behandeling is kosteloos, tenzij anders overeengekomen.

## 4. Escalatie

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling, kunt u binnen 14 dagen escaleren naar de directie. De directie reageert binnen 10 werkdagen.

Bij blijvend geschil kan de zaak worden voorgelegd aan de bevoegde rechter (art. 13.1 AV) of een door beide partijen gekozen mediator.

## 5. Registratie en verbetering

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd in het kader van onze kwaliteitsbewaking. Wij gebruiken klachten uitsluitend voor interne verbetering.

## 6. Privacy

Uw klachtgegevens worden verwerkt conform de AVG en geheimhoudingsplicht (art. 2.6 AV).