

Heb je een klacht?

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over een reparatie die op zich laat wachten, of een medewerker die je niet correct behandelt. Wij hopen dat je dat kenbaar wilt maken zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en samen tot een oplossing komen.

Hoe meld je een klacht?

Je kunt dit schriftelijk doen ter attentie van 'klachtbehandeling' via e-mail met een duidelijke klachtenomschrijving aan vve@nmg.nl. Vermeld hierbij ook altijd duidelijk je naam en adres. Je klacht kun je ook per post versturen aan NMG VvE Beheer B.V., Postbus 188, 6500 AD Nijmegen.

Welke klachten nemen wij niet in behandeling?

- Een reparatieverzoek is géén klacht;
- Anonieme klachten. Het is voor ons belangrijk om een terugkoppeling te kunnen geven over de klacht. Wij verwerken persoonlijke gegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de wet. Voor meer informatie verwijzen wij je naar de privacyverklaring op onze website.
- Klachten die je al hebt voorgelegd aan de rechter;
- Klachten die NMG VvE Beheer B.V. al heeft voorgelegd aan de deurwaarder of advocaat;
- Klachten naar aanleiding van een Vergaderbesluit. Hiervoor dien je je te richten tot de Vereniging van Eigenaars of tot de rechter. De termijn hiervoor is binnen een maand na de dag waarop je kennis hebt genomen of kennis had kunnen nemen van het besluit.

klachtenprocedure

Wanneer ontvang je reactie van ons?

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je van ons een ontvangstbevestiging. Je klacht zal worden behandeld en beoordeeld door de manager VvE. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je van ons een reactie met:

- De oplossing
- Of een inschatting van de periode die benodigd is om tot een oplossing te komen
- Of het bericht 'klacht niet in behandeling genomen'.

Als wij er samen niet uitkomen

Heb je als VvE een klacht over de VvE Beheerder en komen wij er samen niet uit dan kan de VvE de klacht indienen bij de Geschillencommissie VvE Management.

www.degeschillencommissie.nl

Ben je een eigenaar en heb je een klacht over het debiteurenbeheer uitgevoerd door de VvE Beheerder neem dan contact op met het onafhankelijke klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid. Ons Kifid aansluitnummer is 300.019163.

Je kunt je ook tot de Burgerlijke rechter wenden.

www.kifid.nl

Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024