

Klachtenprotocol Mulder Beheer B.V.

Wij werken volgens de visie en alle (gedrags)regels van onze brancheorganisatie BVVB, zodat wij onze taken uitvoeren zoals van een zorgvuldig beheerder of bestuurder van een VvE verwacht mag worden. Mocht u desondanks een klacht over onze organisatie hebben, dan hanteren wij het onderstaande klachtenprotocol.

U kunt uw klacht per e-mail sturen naar **info@mulderbeheer.nl** en/of per post naar:
Statenweg 106a, 3039 JK, Rotterdam

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging. Deze bevestiging wordt verstuurd door de beheerder van de VvE. Vervolgens bespreekt de beheerder uw klacht binnen twee werkdagen met de leidinggevende.

Binnen vier weken ontvangt u een inhoudelijke reactie. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen deze termijn een volledig antwoord te geven, ontvangt u een gemotiveerd bericht per e-mail en/of per post met een nieuwe tijdsindicatie voor de afhandeling.

Wanneer u van mening bent dat uw klacht niet naar behoren is behandeld, verwijzen wij u naar het klachtenprotocol van onze branchevereniging, beschikbaar op www.bvvb.nl.

Alle ingediende klachten worden serieus genomen, zorgvuldig geregistreerd in een overzicht en gearchiveerd. Daarnaast worden de klachten periodiek geëvalueerd binnen onze organisatie.

MULDER BEHEER BV

