



Hertog Aalbrechtweg 30
Postbus 263
1800 AG Alkmaar
(072) 527 66 19
info@pilaster.nl
www.pilaster.nl

Klachtenprocedure

1. Officiële klachten worden door het bestuur per brief of e-mail ingediend bij Pilaster, via info@pilaster.nl of via de adviseur (e-mailadres is bekend bij het bestuur);
2. Het secretariaat registreert de klacht en stuurt deze per e-mail door naar de manager;
3. De manager bevestigt de ontvangst per e-mail of gebruikt de invulbrief Uw klacht in Twinq;
4. De manager overlegt intern wie de klacht in behandeling neemt en nodigt een vertegenwoordiging van het bestuur uit voor een persoonlijk gesprek op kantoor;
5. De manager bevestigt wie de behandelaar wordt en geeft aan, indien mogelijk, wat de verwachte afhandelingstermijn is;
6. De behandelaar koppelt binnen de behandelingstermijn de resultaten/bevindingen terug aan het bestuur;
7. De behandelaar registreert de datum waarop de klacht is afgehandeld onder vermelding van evtuele opmerkingen.
8. Eventuele correspondentie en het verslag van het persoonlijk gesprek worden in het VvE dossier opgeslagen.

Wij gaan er van uit dat wij er gezamenlijk uit zullen komen maar mocht u na het gesprek ontevreden zijn over de afwikkeling dan kunt u zich als bestuur wenden tot de Geschillencommissie via: <https://www.degeschillencommissie.nl>