

De klant heeft een klacht

Klant meldt klacht bij VvE-beheerder. Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van de klacht.

Indien gewenst wordt een bemiddelingsgesprek gepland binnen vier weken. Als dit niet gewenst is, dan ontvangt de klager een schriftelijke reactie binnen deze termijn.

Bemiddelingsgesprek of reactie naar tevredenheid van klager?

JA

Klant meldt een officiële klacht bij de klachtencommissie van de BVVB via het contactformulier op de [website](#).

Bemiddelingsgesprek of reactie naar tevredenheid van klager?

NEE

De klager wordt verwezen naar het (kanton)gerecht.

JA

NEE

JA

Einde klachtenprocedure