

Klachtenprocedure Larento

1. Doel

Bij Larento streven wij naar een hoge mate van klanttevredenheid. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval nemen wij uw klacht serieus en zoeken wij samen naar een passende oplossing.

2. Definitie klacht

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over de dienstverlening, communicatie of het handelen van medewerkers van Larento.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via:

- E-mail: info@larento.nl
- Post: Larento, t.a.v. klachtenbehandeling, Ruys de Beerenbroucklaan 29, 6417 CC Heerlen
- Of telefonisch: 045-5352000, waarna u verzocht wordt de klacht ook schriftelijk te bevestigen.

Vermeld daarbij:

- Uw naam en contactgegevens
- De VvE of het project waarop de klacht betrekking heeft
- Een heldere omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante bijlagen of correspondentie

4. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht:

- Ontvangt u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wordt de klacht onderzocht door een van onze medewerkers die niet direct betrokken is bij de situatie.
- Binnen 10 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt u hierover geïnformeerd met een nieuwe termijn.

5. Oplossing en afronding

Wij streven ernaar om samen tot een oplossing te komen. Indien u akkoord gaat met onze voorgestelde oplossing, wordt dit schriftelijk bevestigd en sluiten wij de klacht af.

Indien u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u – afhankelijk van het onderwerp – de klacht voorleggen aan:

- Het bestuur van uw VvE (indien Larento optreedt als beheerder)
- Een onafhankelijke geschillencommissie (indien contractueel overeengekomen)
- Een juridisch adviseur of mediator (voor conflicten van andere aard)

6. Registratie en evaluatie

Elke klacht wordt geregistreerd en periodiek geëvalueerd binnen Larento, met als doel het verbeteren van onze dienstverlening.

Heeft u een klacht? Laat het ons weten. Samen lossen we het op.
Larento – Wij pakken het aan.