

Klachtenprocedure VvE-BeheerPlus

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippenlijst
Artikel 2	Doelstelling klachtenprocedure
Artikel 3	Indienen klacht
Artikel 4	Klachtafhandeling door de beheerder
Artikel 5	Registratie en administratie
Artikel 6	Overige bepalingen

Artikel 1 Begrippenlijst

Klant: Een Vereniging van Eigenaren (VvE) als bedoeld in artikel 5:112 van het Burgerlijk Wetboek onder beheer van VvE-BeheerPlus v.o.f.

Beheerder: VvE-BeheerPlus v.o.f., uitvoerder van de Beheerovereenkomst.

Klacht: Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de uitvoering van het beheer in de breedste zin des woords.

Klager: De indiener van een Klacht door een (bestuurs)lid van de Klant.

Lid: Een lid van de Klant.

Beheerovereenkomst: De schriftelijke overeenkomst waarbij Beheerder zich heeft verbonden om het beheer van een Klant uit te voeren.

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

- 2.1 Het verzamelen van Klachten ten einde de kwaliteit van de uitvoering van het beheer te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het beheer;
- 2.2 Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een Klacht.

Artikel 3 Indienen Klacht

- 3.1 Een Klacht dient schriftelijk door de Klager te worden ingediend bij de Beheerder onder de vermelding “Klacht inzake VvE beheer” binnen 3 maanden na het voorval waar de klacht betrekking op heeft;

- 3.2 De schriftelijke Klacht dient ten minste te bevatten:
 - a. naam en adres van Klant en de Klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de datum, het tijdstip, de aard en omschrijving van de Klacht;
- 3.3 Een Klacht is niet ontvankelijk als:
 - a. Klachten welke niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd;
 - b. de Klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - c. de gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- 3.4 de Klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten;
- 3.5 De Beheerder beoordeelt of een Klacht niet ontvankelijk is.
- 3.6 Indien een Klacht niet ontvankelijk is, dan dient de Klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging gemotiveerd in kennis te worden gesteld.

Artikel 4 Klachtafhandeling door de Beheerder

- 4.1 De beheerder stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager.
- 4.2 De Beheerder draagt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de Klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke, afhandeling van deze Klacht.
- 4.2 De Klager ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief, welke in het dossier van de Klacht wordt opgeslagen.
- 4.3 Indien de Klacht naar het oordeel van de Klager niet afdoende is opgelost, treedt de Beheerder in overleg met de Klager om tot een andere oplossing te komen.
- 4.4 Als de klager wenst kan de klager zijn klacht (direct) kenbaar maken bij de overkoepelende branchevereniging van de beheerder, Branchevereniging VvE Beheerders (www.bvvb.nl).
- 4.5 Bij het niet goed afhandelen van een Klacht, d.w.z. de Klager is niet tevreden met de geboden oplossing of verbeteractie van de Beheerder, kan de Klager de Klacht aanhangig maken bij de daartoe bevoegde rechter.

Artikel 5 Registratie en administratie

- 5.1 De Beheerder registreert de Klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 6 Overige bepalingen

- 6.1 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
- 6.2 Deze klachtenprocedure wordt op de website gepubliceerd en maakt vanaf 01 januari 2023 deel uit van de Beheerovereenkomst.
- 6.3 De klachtenprocedure treedt in werking op 01 januari 2023.
- 6.4 Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als “Klachtenprocedure VvE-BeheerPlus”.