KLACHTENPROTOCOL

Doel van het protocol:
Dit klachtenprotocol heeft als doel een gestructureerde en transparante procedure te bieden voor het behandelen en oplossen van klachten die worden ingediend bij de VvE-beheerder.

1 . **Klachtenindiening**
1.1. Wie kan een klacht indienen?
Elke eigenaar, bewoner, leverancier of andere belanghebbende die direct betrokken is bij de VvE-beheeractiviteiten kan een klacht indienen. De klacht kan ingediend worden over de werkzaamheden van Symfonie VvE Beheer.

1 .2. Hoe kan een klacht worden ingediend?
Klachten kunnen schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de VvE-beheerder. Een klachtenformulier is beschikbaar op de website en kan op verzoek worden verstrekt.

2 . Registratie van de klacht

2.1. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de VvE-beheerder een ontvangstbevestiging naar de klager. Hierin wordt aangegeven dat de klacht in behandeling is genomen en wordt voorzien van een referentienummer.

2 .2. Registratie

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Hierin worden gegevens opgenomen zoals de aard van de klacht, de datum van indiening, het referentienummer en de naam van de klager.

3 . Onderzoek en Behandeling

3.1. Onderzoeksfase

De VvE-beheerder zal de klacht onderzoeken en indien nodig aanvullende informatie opvragen bij de klager of andere betrokkenen. Het streven is om het onderzoek binnen 15 werkdagen af te ronden.

3 .2. Terugkoppeling

Na afronding van het onderzoek wordt de klager schriftelijk of elektronisch op de hoogte gebracht van de bevindingen en de voorgestelde oplossing, inclusief de termijn waarbinnen deze wordt uitgevoerd.

4 . Bezwaar

4.1. Mediation

Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing is de volgende stap mediation. De directeur van Symfonie VvE Beheer zal een mediationprocedure starten en binnen 15 werkdagen behandelen.

4 .2 Bezwaarprocedure

Indien de klager het ook niet eens is met de mediation, kan er bezwaar worden gemaakt.
De directeur van Symfonie VvE Beheer zal een bezwaarprocedure starten en het bezwaar binnen 15 werkdagen behandelen.

4.3. Externe geschillencommissie (BVVB)

Indien het bezwaar niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie conform de geldende wet- en regelgeving. Zie tevens onderaan dit document de informatie van BVVB.

5 . Evaluatie en Rapportage
Jaarlijks evalueert de VvE-beheerder de klachtenprocedure en rapporteert hierover aan de betrokken partijen. Indien nodig worden verbeteringen doorgevoerd om de klachtenafhandeling te optimaliseren.

Dit klachtenprotocol kan worden aangepast aan de specifieke behoeften en juridische context van de betreffende VvE-beheerder. Het is van belang dat het protocol bekend is bij alle betrokkenen en dat er heldere communicatie plaatsvindt gedurende het gehele klachtenproces.

Klachtenformulier

Persoonlijke Informatie

Naam: _____

E-mailadres: _____

Telefoonnummer: _____

Adres: _____

Plaats: _____

Postcode: _____

Klachtinformatie

1 . Beschrijving van de klacht
Beschrijf de aard van je klacht zo gedetailleerd mogelijk:

2. Relevante informatie

Datum van de gebeurtenis: _____

Betreffend product/dienst: _____

Eventuele referentienummers: _____

3 . Gewenste oplossing
Wat is je gewenste oplossing of hoe denk je dat de klacht het beste kan worden opgelost?

Verklaring

Ik verklaar dat de bovenstaande informatie naar waarheid is ingevuld en dat ik akkoord ga met de voorwaarden van de klachtenprocedure.

Naam: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Indienen van het formulier

Verzend het ingevulde formulier per e-mail naar: info@symfonievvebeheer.nl of
Stuur het formulier per post naar: Symfonie VvE Beheer B.V., Papsouwselaan 119K, 2624AK Delft of
Neem telefonisch contact op met onze klantenservice: 015-2576763

Klachtenprotocol BVVB

Wij staan voor een VvE-branche van de hoogste kwaliteit, waarin iedereen rechtvaardig wordt behandeld. Daarom vind je bij ons alleen betrouwbare VvE-beheerders, die vanaf april 2023 gecertificeerd worden voor ons BVVB-keurmerk. Uiteraard kunnen wij niet al onze leden continu controleren op de uitvoering van het beheer. Daarom hanteren we een transparant klachtenprotocol.

Voor VvE's

Voldoet onze VvE-beheerder of bestuurder waarmee jij samenwerkt niet aan de wet- en regelgeving? Voert hij of zij hierdoor wanbeheer? En is dit aantoonbaar? Dan kun je als VvE altijd gebruikmaken van ons klachtenprotocol. Als dé gesprekspartner voor de gehele VvE-branche zijn wij er tenslotte ook voor jou.

Mogelijke klachten

We doen er uiteraard alles aan om klachten te voorkomen, maar voorbeelden van wanbeheer zijn:

- misbruik van vertrouwen, bijvoorbeeld door woekerbedragen te berekenen voor standaard advies;
- misbruik maken van toegekende bevoegdheden of macht voor persoonlijk gewin (corruptie),
- bijvoorbeeld door omkoping, zoals het aannemen van steekpenningen/smeergeld;
- het voeren van misleidende (financiële) administratie;
- opzettelijk misleidend schriftelijk communiceren;
- het wegsluizen van gelden zonder geldige reden en toestemming;
- geld van de VvE-rekening naar de eigen rekening overmaken voor privé-/eigen zakelijke uitgaven;
- het tegen betaling lenen van geld aan de VvE (bij een liquiditeitstekort) zonder dat daarover schriftelijke afspraken zijn gemaakt, met uitzondering van betaling van verzekeringspremies.

Klachtenproces

Allereerst wordt jouw klacht getoetst door ons bestuur aan de hand van de volgende punten:

- Is de betreffende beheerder lid van de BVVB?
- Is de aanvrager gemachtigd om een klacht in te dienen?
- Gaat de klacht om aantoonbaar onethisch handelen?
- Zijn de benodigde documenten bijgevoegd? (Als voltallig bestuur een KvK-uittreksel met de samenstelling van het bestuur en als appartementsrechteigenaren kopieën van de

splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de betreffende eigenaren)

Als de klacht voldoet aan alle criteria en we deze in behandeling nemen, betaal je een eigen bijdrage van € 200,- ex btw. Dit is voor de kosten van administratie, onderzoek, hoor- en wederhoor en dossiervorming. Op basis hiervan nemen we een standpunt in en leggen we eventueel sancties op, zoals herstel van de ontstane schade, berisping, schorsing of royement.

Onafhankelijke geschillencommissie

Op dit moment oriënteren wij ons op een samenwerking met een onafhankelijke geschillencommissie. Zodra hierover meer duidelijk is, delen we dit uiteraard met je.

Symfonie VvE Beheer B.V. | Papsouwselaan 119K | 2624 AK Delft
www.symfonievvebeheer.nl | info@symfonievvebeheer.nl | 015-2576763

Klacht indienen
We vragen je om de klacht eerst schriftelijk kenbaar te maken bij de VvE-beheerder of bestuurder. Verandert de situatie niet binnen zes weken? Dan kun je jouw klacht indienen bij ons bestuur. Dit kan als voltallig bestuur van de VvE óf als appartementsrechteigenaren. In het tweede geval moet de klacht minimaal 33,33% van de rechtsgeldige stemmen vertegenwoordigen.