

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 is verderop in dit document te vinden.

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. De bewaartermijn van de klacht in het register is minimaal een jaar. Vernietiging van klachtendossiers zal op aanwijzing of onder toezicht van de directie/vestigingsleider plaatsvinden.

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.

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?

4. 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 119 K,
2624 AK Delft.



Branchevereniging VvE Beheerders (BVVB)

Platinaweg 25
2544 EZ Den Haag

Een vraag? Maak gebruik van ons [contactformulier](#).

Telefoonnummer: 070-221 09 75
KvK: 54936071

Klachtenprotocol

Wij staan voor een VvE-branche van hoge kwaliteit, waarin partijen zorgvuldig en rechtvaardig worden behandeld. Daarom zijn bij de BVVB uitsluitend VvE-beheerders aangesloten die gecertificeerd zijn voor het BVVB-keurmerk.

Hoewel wij niet continu toezicht houden op de dagelijkse uitvoering van het beheer door onze leden, vinden wij transparantie en zorgvuldigheid essentieel. Daarom hanteert BVVB een helder klachtenprotocol en werken wij samen met de Nationale Geschillencommissie VvE. Deze onafhankelijke instantie beoordeelt klachten en geschillen objectief en professioneel.

Klachtenregeling BVVB

Branchevereniging VvE-Beheerders (BVVB) hecht waarde aan een zorgvuldige en transparante afhandeling van klachten over aangesloten beheerders. Deze klachtenregeling beschrijft hoe en wanneer een Vereniging van Eigenaars (VvE) of een groep eigenaren een klacht kan indienen wanneer zij vinden dat de dienstverlening van een beheerder niet aan de afspraken of kwaliteitseisen voldoet.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend wanneer het bestuur van een VvE of een groep eigenaren (minimaal een derde van de stemgerechtigden binnen de VvE) van mening is dat een aangesloten beheerder niet naar behoren handelt. **Let op:** Het moet gaan om meer dan een eenmalig incident. Alleen klachten over **ernstige nalatigheid of opzettelijk onethisch handelen** komen in aanmerking voor behandeling door de geschillencommissie. Denk aan structureel onzorgvuldig beheer, herhaaldelijke gebrekkige communicatie of het stelselmatig niet nakomen van afspraken.

2. Eerste stap: bij de beheerder zelf

De klacht wordt altijd eerst schriftelijk ingediend bij de betreffende beheerder. De beheerder krijgt de gelegenheid de klacht binnen zes weken te behandelen en een schriftelijke reactie te geven.

Indien de beheerder niet binnen de gestelde termijn reageert of de reactie onvoldoende wordt geacht, kan de klacht aan BVVB worden voorgelegd.

3. Tweede stap: registratie bij de BVVB

BVVB ontvangt de klacht, controleert of de beheerder lid is van de vereniging, of de klacht voldoet aan ernstige nalatigheid en of het dossier volledig is. Indien de klacht aan de voorwaarden voldoet, dan registreert BVVB de klacht formeel en stuurt deze door naar de **Nationale Geschillencommissie VvE** voor inhoudelijke beoordeling door de Klachtenkamer. BVVB informeert de klager dat de klacht ontvankelijk is verklaard en dat deze zal worden doorgestuurd naar de klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE.

4. Derde stap: externe toetsing door de Klachtenkamer

De klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE behandelt de klacht onafhankelijk van BVVB. Voor deze behandeling stort de klager een bijdrage van **€ 500**, die wordt terugbetaald als de klacht gegrond wordt verklaard.

Na ontvangst van het dossier:

- registreert de commissie de zaak en informeert beide partijen;
- krijgt de beheerder twee weken (verlengbaar met maximaal vier weken) om te reageren;
- volgt een korte online hoorzitting waarin beide partijen hun standpunten toelichten.

Binnen vier weken na de hoorzitting geeft de Klachtenkamer een advies over de gegrondheid van de klacht en kan zij aanbevelen:

- herstel van schade bij de VvE;
- een waarschuwing of berisping aan de beheerder;
- schorsing of roeyement van het BVVB-lidmaatschap.

5. Na afronding

Wordt de klacht ongegrond verklaard of is de uitkomst voor de VvE onbevredigend, dan kan de VvE ervoor kiezen het geschil formeel voor te leggen aan de Nationale Geschillencommissie VvE op grond van het Reglement Geschillencommissie VvE.