



Klachtenregeling leden VvE's

Bij Van Amstel Nederveen B.V. staat de best mogelijke dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag van u weten. Samen met u zoeken wij dan naar een passende oplossing.

Definitie van een klacht:

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met Van Amstel Nederveen B.V. of diens medewerkers heeft ervaren.

Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Hoe kunt u uw klacht melden?

Klachten dienen uitsluitend schriftelijk, per e-mail of op papier, te worden ingediend. De ingediende klachten worden direct overgedragen aan de directie.

Via mail kunt u uw klacht melden via info@vanamstelnederveen.nl

Voor de adresgegevens verwijzen wij naar onze website: <https://vanamstelnederveen.nl>

Behandeling van klachten:

Uw klacht wordt geregistreerd door de directie. De ontvangst van uw klacht wordt binnen 7 dagen na ontvangst per email bevestigd.

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Na het interne onderzoek neemt de directie contact op met de vergunninghouder en legt de klacht, de resultaten van het onderzoek en de voorgestelde oplossingsrichting ter goedkeuring voor. In overleg met de vergunninghouder wordt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een definitief standpunt ingenomen met betrekking tot de ingediende klacht. De directie stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte, dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk. Indien dit in een persoonlijk gesprek plaatsvindt, wordt de strekking van het gesprek altijd schriftelijk aan de klager bevestigd.

Dossiervorming:

Klachten worden door de directie geregistreerd in het klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearchiveerd. Dossiers van (afgehandelde) klachten worden tot twee jaar na datum afhandeling bewaard.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet wordt gehonoreerd en/of op de juiste wijze is verwerkt verwijzen wij u naar het klachtenprotocol van onze branchevereniging op de www.bvvb.nl (tevens hieronder opgenomen).

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 schriftelijk 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-uitreksel met de samenstelling van het bestuur en als appartementsrechteligenaren kopieën van de splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de betreffende eigenaren)
- 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.

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.

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.

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.