



## **Klachtenprocedure VvE beheer VVEgemak**

### **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**

# Klachtenprocedure

## Artikel 1 Begrippenlijst

**Klant:** Een Vereniging van Eigenaren (VvE) als bedoeld in artikel 5:112 van het Burgerlijk Wetboek onder beheer van VVEgemak B.V.

**Beheerder:** VVEgemak B.V., uitvoerder van de Beheerovereenkomst.

**Klacht:** Een klacht is iedere uiting, zowel schriftelijk, mondeling als digitaal, van ongenoegen over de uitvoering van het beheer in de breedste zin des woords.

**Klager:** De indiener van een Klacht door een bestuurslid 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

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. Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een Klacht.

## Artikel 3 Indienen Klacht.

- ✓ Een Klacht dient schriftelijk naar mailadres [directie@vvegemak.nl](mailto:directie@vvegemak.nl) door de Klager te worden ingediend bij de Beheerder onder de vermelding “Klacht inzake VvE beheer” binnen 4 weken na het voorval waar de klacht betrekking op heeft.
  - ✓ Indien een Lid een Klacht heeft over de Beheerder, dan zal de Beheerder, direct na ontvangst van de Klacht, het lid verzoeken om de Klacht in te dienen bij het bestuur van de Klant. Het bestuur van de Klant dient vervolgens zelf te bepalen of zij, eventueel namens het Lid, een Klacht indient bij de Beheerder.
3. Klachten welke niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
  4. 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;
  5. Een Klacht is niet ontvankelijk als:
    - a. de Klacht te laat is ingediend;
    - 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;
    - d. de Klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
  6. De Beheerder beoordeelt of een Klacht niet ontvankelijk is.

7. 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, taken en bevoegdheden.**

1. De Beheerder draagt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke, afhandeling van deze Klacht.
2. De Klager ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief, welke in het dossier van de Klacht wordt opgeslagen.
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. 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 voorleggen aan de Geschillencommissie VvE Management, volgens de Geschillenregeling behorend bij de Beheerovereenkomst. Voor geschillen die een bedrag ad EUR 25.000,00 te boven gaan of anderszins ambtshalve niet ontvankelijk zijn volgens de Geschillenregeling, zal Klager het geschil aanhangig kunnen maken bij de daartoe bevoegde rechter.

#### **Artikel 5 Registratie en administratie.**

1. De Beheerder registreert de Klachten en de afhandeling daarvan.

#### **Artikel 6 Overige bepalingen.**

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.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de Beheerder. De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op 16 oktober 2017.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure VvE beheer VVEgemak".