



Klachtenprotocol Vereniging van Eigenaars (VvE)

Naam VvE: [Naam Vereniging]

Adres Complex: [Adres]

Datum Inwerkingtreding: [dd-mm-jjjj]

1. Doel van het Klachtenprotocol

1.1. Het doel van dit klachtenprotocol is het bieden van een duidelijke en transparante procedure voor het indienen, registreren, behandelen en oplossen van klachten van bewoners of eigenaren met betrekking tot het beheer van de VvE.

1.2. Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van onvrede over de uitvoering van beheer, dienstverlening of communicatie door de VvE of de beheerder.

2. Wie kan een klacht indienen?

2.1. Iedere eigenaar of bewoner van een appartement binnen de VvE kan een klacht indienen.

2.2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Administratief beheer (bijv. foutieve facturatie, gebrekkige communicatie).
 - Technisch beheer (bijv. niet uitgevoerd onderhoud, gebrekkige opvolging).
 - Financieel beheer (bijv. fouten in de servicekosten).
-

3. Procedure voor het Indienen van een Klacht

3.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij:

- **VvE-beheerder:** e-mailadres: klachten@actiefvve.nl
- **Bestuur VvE:** indien de klacht betrekking heeft op de beheerder, via [E-mailadres bestuur] of [Postadres bestuur].

3.2. Een klacht bevat minimaal:

- Naam, adres en contactgegevens van de indiener.
- Duidelijke omschrijving van de klacht (wat, wanneer, waar en wie).
- Eventuele bijlagen ter ondersteuning van de klacht (bijv. foto's, correspondentie).

3.3. Klachten kunnen ook mondeling worden gemeld, maar dienen schriftelijk te worden bevestigd door de indiener om in behandeling te worden genomen.



4. Behandeling van de Klacht

4.1. Ontvangstbevestiging:

Binnen [termijn, bijv. 5 werkdagen] na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging.

4.2. Registratie:

De klacht wordt geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem met:

- Datum van ontvangst.
- Omschrijving van de klacht.
- Naam van de behandelaar.
- Acties en beslissingen die zijn genomen.

4.3. Onderzoek:

De beheerder of het bestuur onderzoekt de klacht en kan indien nodig aanvullende informatie opvragen bij de indiener.

4.4. Reactietermijn:

Binnen [termijn, bijv. 15 werkdagen] na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener een schriftelijke reactie. Deze reactie bevat:

- De bevindingen van het onderzoek.
- Een voorstel voor de oplossing of verdere acties.

5. Afhandeling en Oplossing

5.1. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer:

- Een oplossing is geboden en door beide partijen is geaccepteerd.
- Er geen verdere reacties of verzoeken van de indiener worden ontvangen binnen [bijv. 10 werkdagen].

5.2. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de indiener een beroep doen op:

- **De geschillencommissie van de VvE (indien ingesteld).**
- **Een externe mediator** (op eigen kosten, tenzij anders overeengekomen).
- **De rechter** als laatste redmiddel.

6. Verantwoordelijkheid

6.1. De beheerder of het bestuur is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte afhandeling van klachten.

6.2. De beheerder rapporteert regelmatig aan het bestuur over de ontvangen klachten en de genomen acties.



7. Evaluatie en Verbetering

7.1. Jaarlijks evalueert het bestuur de klachtenprocedure en stelt deze zo nodig bij om de dienstverlening te verbeteren.

7.2. Een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten wordt besproken tijdens de algemene ledenvergadering van de VvE.

8. Contactgegevens

- **Beheerder:** Actief VvE Beheerder: klachten@actiefvve.nl
- **Bestuur VvE:** [Naam contactpersoon, e-mail en telefoonnummer]