

Klachtenprotocol Vereniging van Eigenaars (VvE)

Beheerder: Actief VvE Beheerder

Naam VvE: [Naam Vereniging]

Adres complex: [Adres]

Versie / inwerkingtreding: 11 augustus 2026

Uitgangspunt: Actief VvE Beheerder staat voor een zorgvuldige, transparante en rechtvaardige behandeling van klachten. Dit protocol beschrijft zowel de interne klachtenbehandeling door de beheerder als de mogelijkheid van escalatie via de Branchevereniging VvE-Beheerders (BVVB) en de Nationale Geschillencommissie VvE, voor zover aan de daarvoor geldende voorwaarden wordt voldaan.

1. Doel en reikwijdte

1.1. Dit klachtenprotocol biedt een duidelijke procedure voor het indienen, registreren, onderzoeken, beantwoorden en afronden van klachten over de uitvoering van het VvE-beheer, de dienstverlening of de communicatie door Actief VvE Beheerder.

1.2. De interne klachtenprocedure staat open voor eigenaren en bewoners die een klacht hebben over de dienstverlening. Voor escalatie via de BVVB gelden aanvullende ontvankelijkheidsvoorwaarden zoals opgenomen in hoofdstuk 6.

1.3. Niet iedere melding of ontevredenheid is automatisch een klacht die voor externe behandeling in aanmerking komt. De BVVB-route is volgens de aangeleverde regeling bedoeld voor ernstige nalatigheid of opzettelijk onethisch handelen en niet voor een eenmalig incident.

2. Wie kan intern een klacht indienen?

2.1. Iedere eigenaar of bewoner van een appartement binnen een door Actief VvE Beheerder beheerde VvE kan een klacht indienen over de dienstverlening.

2.2. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op administratief beheer, technisch beheer, financieel beheer, communicatie of de opvolging van gemaakte afspraken.

2.3. Wanneer een bewoner geen eigenaar is, kan het voorkomen dat bepaalde inhoudelijke of besluitvormende aspecten uitsluitend met de eigenaar of het VvE-bestuur kunnen worden besproken.

3. Indienen van een klacht

3.1. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend via klachten@actiefvve.nl. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van de beheerder kan tevens het bestuur van de VvE worden geïnformeerd.

3.2. De klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de indiener, de naam en het adres van de VvE, een duidelijke omschrijving van de klacht, relevante data en gebeurtenissen en – indien beschikbaar – ondersteunende stukken zoals correspondentie, foto's of besluiten.

3.3. Een mondelinge klacht wordt voor formele behandeling schriftelijk bevestigd, zodat de inhoud en het verzoek van de klager eenduidig kunnen worden vastgesteld.

4. Interne behandeling door Actief VvE Beheerder

- 4.1. Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd. In de registratie worden minimaal de ontvangstdatum, de aard van de klacht, de behandelaar, relevante acties, correspondentie en de uiteindelijke afhandeling vastgelegd.
- 4.2. Actief VvE Beheerder onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan aanvullende informatie opvragen bij de indiener, het bestuur, leveranciers of andere betrokkenen, voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling.
- 4.3. De beheerder krijgt volgens de aangeleverde BVVB-regeling maximaal zes weken de gelegenheid om de klacht te behandelen en daarop schriftelijk te reageren.
- 4.4. De schriftelijke reactie bevat, voor zover van toepassing, de bevindingen, een inhoudelijk standpunt, eventuele herstelmaatregelen en/of de verdere acties die worden ondernomen.
- 4.5. Waar mogelijk streeft Actief VvE Beheerder naar een eerdere inhoudelijke reactie dan de maximale termijn van zes weken.

5. Afronding van de interne klacht

- 5.1. De klacht wordt intern als afgehandeld geregistreerd wanneer een inhoudelijke schriftelijke reactie is gegeven en de toegezegde acties zijn uitgevoerd of duidelijk zijn vastgelegd.
- 5.2. Indien de indiener zich niet kan vinden in de afhandeling, wordt in de afsluitende reactie – indien relevant – gewezen op de mogelijke vervolgstappen en de voorwaarden die daarvoor gelden.
- 5.3. Het feit dat een klager het niet eens is met de uitkomst betekent niet automatisch dat de klacht voldoet aan de voorwaarden voor behandeling door de BVVB of de Nationale Geschillencommissie VvE.

6. Escalatie via de BVVB

- 6.1. Een klacht kan volgens de aangeleverde BVVB-klachtenregeling aan de BVVB worden voorgelegd wanneer de interne klachtenprocedure bij de beheerder is doorlopen en de beheerder niet binnen zes weken heeft gereageerd of de reactie onvoldoende wordt geacht.
- 6.2. Voor deze externe route moet de klacht worden ingediend door het bestuur van de VvE of door een groep eigenaren die minimaal een derde (33,33%) van de stemgerechtigden binnen de VvE vertegenwoordigt.
- 6.3. De klacht moet betrekking hebben op meer dan een eenmalig incident. Alleen klachten over ernstige nalatigheid of opzettelijk onethisch handelen komen volgens de aangeleverde regeling in aanmerking voor behandeling door de geschillencommissie, bijvoorbeeld structureel onzorgvuldig beheer, herhaaldelijk gebrekkige communicatie of het stelselmatig niet nakomen van afspraken.
- 6.4. De BVVB controleert of de beheerder lid is, of de klacht aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet en of het dossier volledig is.
- 6.5. Voor de registratie moeten volgens de aangeleverde regeling in ieder geval worden aangeleverd: correspondentie waaruit blijkt dat de klacht eerst bij de beheerder is gemeld; een besluit waaruit blijkt dat het bestuur gemachtigd is de klacht in te dienen, tezamen met een KvK-uittreksel; of, bij indiening door eigenaren, een lijst met handtekeningen van minimaal 33,33% van de stemgerechtigden, inclusief een kopie van de akte van splitsing.
- 6.6. Indien de klacht ontvankelijk is, registreert de BVVB deze formeel en wordt het dossier doorgestuurd naar de Klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE.

7. Externe behandeling door de Klachtenkamer

7.1. De Klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE behandelt de klacht onafhankelijk van de BVVB.

7.2. Voor de behandeling stort de klager volgens de aangeleverde regeling een bijdrage van € 500. Dit bedrag wordt terugbetaald indien de klacht gegrond wordt verklaard.

7.3. Na ontvangst van het dossier registreert de commissie de zaak en worden beide partijen geïnformeerd. De beheerder krijgt twee weken om te reageren; deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.

7.4. Vervolgens vindt een korte online hoorzitting plaats waarin beide partijen hun standpunten kunnen toelichten.

7.5. Binnen vier weken na de hoorzitting geeft de Klachtenkamer volgens de aangeleverde regeling een advies over de gegrondheid van de klacht. Daarbij kan zij aanbevelingen doen, waaronder herstel van schade bij de VvE, een waarschuwing of berisping aan de beheerder, of schorsing dan wel roeyement van het BVVB-lidmaatschap.

8. Vervolg na externe klachtbehandeling

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

8.2. Eventuele andere rechtsmiddelen blijven afhankelijk van de aard van het geschil en de toepasselijke wet- en regelgeving.

9. Verantwoordelijkheid, registratie en verbetering

9.1. Actief VvE Beheerder is verantwoordelijk voor een tijdige, zorgvuldige en aantoonbare behandeling van klachten die rechtstreeks bij haar worden ingediend.

9.2. Klachten en de daarop genomen acties worden zodanig geregistreerd dat opvolging, evaluatie en – waar nodig – structurele verbetering van de dienstverlening mogelijk zijn.

9.3. Relevante trends, terugkerende oorzaken en verbetermaatregelen worden periodiek geëvalueerd. Waar passend wordt hierover aan het VvE-bestuur gerapporteerd.

9.4. Dit protocol wordt periodiek en in ieder geval bij relevante wijzigingen van de BVVB-regeling, het keurmerk of de interne werkwijze beoordeeld en zo nodig aangepast.

10. Contactgegevens

Actief VvE Beheerder

E-mail klachten: klachten@actiefvve.nl

Telefoon: 085 212 18 10 / 06 413 01 991

Bezoekadres (alleen op afspraak): Radarstraat 1, 2525 KC Den Haag

KvK: 77755324

Documentbeheer: Deze versie is bijgewerkt op basis van de door Actief VvE Beheerder aangeleverde gewijzigde BVVB-klachtenregeling. Bij toekomstige wijzigingen van BVVB-documenten of reglementen dient dit protocol opnieuw te worden getoetst.