

Klachtenprotocol

Wij staan voor een VvE-branchen 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-branchen 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-uittreksel met de samenstelling van het bestuur en als appartementsrecht eigenaren kopieën van de splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de betreffende eigenaren)

Als de klacht voldoet aan alle criteria en we deze in behandeling nemen, betaal je een eigen bijdrage van € 200,- ex btw. Dit is voor de kosten van administratie, onderzoek, hoor- en wederhoor en dossiervorming. Op basis hiervan nemen we een standpunt in en leggen we eventueel sancties op, zoals herstel van de ontstane schade, berisping, schorsing of royement.

Onafhankelijke geschillencommissie

Op dit moment oriënteren wij ons op een samenwerking met een onafhankelijke geschillencommissie. Zodra hierover meer duidelijk is, delen we dit uiteraard met je.

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 appartementsrechtenaren. In het tweede geval moet de klacht minimaal 33,33% van de rechtsgeldige stemmen vertegenwoordigen.