

Klachtenprocedure en Geschillenregeling

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat is niet altijd te voorkomen. Ook All-in VvE Beheer maakt wel eens een fout of doet iets wat een klant niet bevalt. In de meeste gevallen zetten wij vergissingen snel recht, maar niet altijd. Dan blijft de klant zitten met een klacht of is er zelfs sprake van een geschil

Doel

Het reguleren van de wijze waarop All-in VvE Beheer omgaat met klachten en/of geschillen tussen haar en de VvE's in beheer.

Omschrijving

- Het betreft klachten van leden uit een VvE of een bestuur(lid) van de VvE inzake het niet nakomen van afspraken en/of vastgelegde verplichtingen.
- Klachten kunnen worden ingediend door individuele eigenaren of namens het bestuur van de VvE
- Klachten worden uiterlijk 4 weken na het ontstaan/bekend worden van de klacht ingediend.

Melding

Een klacht wordt schriftelijk ingediend, voorzien van een motivering en waar mogelijk van aanvullende informatie en/of documentatie.

Een klacht zal in ieder geval omvatten:

- Naam van de VvE
- Naam en adres van de klager
- Datum
- Datum van optreden/bekend worden van de klacht
- Omschrijving van de klacht

De klacht wordt gericht aan All-in VvE Beheer. De ontvangst van de klacht zal binnen 5 werkdagen schriftelijk of per e-mail worden bevestigd.

Behandeling

All-in VvE Beheer zal een analyse maken van de klacht op basis van objectief en feitelijk vast te stellen informatie.

Op basis van de klachtanalyse en de van toepassing zijnde reglementen, afspraken en/of besluiten, zal All-in VvE Beheer trachten te komen met voorstellen die leiden tot een minnelijke oplossing van de klacht of het gerezen geschil.

Dergelijke voorstellen zullen tenminste de volgende uitgangspunten hebben:

1. Zorgen dat iedereen (melder/belanghebbende/betrokkenen) voldoende geïnformeerd is/wordt over de van toepassing zijnde regels en/of afspraken.
2. Betrokkenen schriftelijk informeren over de gemaakte afspraken die de klacht of geschil moet

beslechten.

3. Het functioneren op basis van vastgelegde regels en/of afspraken binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid.

4. Het opereren op basis van het gelijkheidsbeginsel, zowel tussen personen als in de tijd. 5. Het opereren op basis van hoor en wederhoor

Afhandeling

All-in VvE Beheer verstrekt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijk schriftelijk antwoord. Gestreefd wordt de klager reeds binnen twee weken te informeren over de behandeling van de klacht en, indien mogelijk, de voorgestelde oplossing.

Indien het niet mogelijk is om binnen vier weken inhoudelijk op de klacht te antwoorden, ontvangt de klager binnen deze termijn schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd bericht. Hierin wordt de reden van de vertraging vermeld en wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht naar verwachting zal worden afgehandeld.

Bij de inhoudelijke beantwoording van de klacht wordt de klager tevens gewezen op het klachtenprotocol van de BVVB en de mogelijkheid om, indien van toepassing, gebruik te maken van de daarin beschreven klachtenprocedure: <https://bvvb.nl/leden/klachtenprotocol>.

Toezicht en verantwoordelijkheid

De directie van All-in VvE Beheer is verantwoordelijk voor het toezicht op een tijdige en zorgvuldige behandeling van klachten. De behandelaar van de klacht bewaakt de voortgang en de geldende termijnen. De directie ziet erop toe dat klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure worden behandeld en is bevoegd om, indien noodzakelijk, aanvullende maatregelen te treffen of de behandeling van een klacht over te nemen.

Klachtenregistratie en archivering

Alle ontvangen klachten, de daarop betrekking hebbende correspondentie, de inhoudelijke beantwoording, de genomen maatregelen en de uiteindelijke afwikkeling worden centraal en inzichtelijk geregistreerd en gearhiveerd.

Evaluatie en verbetermaatregelen

De geregistreerde klachten worden periodiek door de directie van All-in VvE Beheer geëvalueerd. Hierbij wordt onder meer beoordeeld of sprake is van terugkerende of structurele klachten, of de klachten binnen de gestelde termijnen zijn afgehandeld en of aanleiding bestaat om werkprocessen, dienstverlening of interne afspraken aan te passen.

Indien uit de evaluatie blijkt dat sprake is van structurele tekortkomingen of terugkerende klachten, worden passende verbetermaatregelen vastgesteld. De uitvoering en opvolging van deze maatregelen worden vastgelegd.