

## **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 3 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**

Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht zal All-in VvE Beheer de klager en eventueel andere betrokkenen, informeren over de behandeling van de klacht en de voorgestelde oplossingen. Uiterlijk 2 weken hierna geeft de klager aan All-in VvE Beheer een schriftelijke reactie inzake de mate van tevredenheid over de afwikkeling. Indien de klacht niet, of niet effectief, in de minne kan worden opgelost zal All-in VvE Beheer de klager, eventueel andere betrokkenen en het bestuur, informeren over (wettelijke) mogelijkheden in het kader van de betreffende klacht of het geschil. Daarnaast kan het geschil ter beoordeling worden voorgelegd aan de geschillencommissie (Stichting geschillencommissie VvE Beheer).

### **Klachtendossier**

All-in VvE Beheer registreert alle ontvangen klachten en geschillen in een klachtendossier, dit omvat van alle klachten:

- Naam van de VvE
- Naam en adres van de klager
- Datum van ontvangst van de klacht
- Omschrijving van de klacht
- De ondernomen stappen (gedateerd) teneinde de klacht op te lossen of het geschil te beslechten.
- Datum en reactie (tevredenheid) van de klager inzake de afwikkeling.

Klachtenprocedure All-in VvE Beheer oktober 2021