



Klachtenprotocol

Wij staan voor een VvE-branche van hoge kwaliteit, waarin partijen zorgvuldig en rechtvaardig worden behandeld. Daarom zijn bij de BVVB uitsluitend VvE-beheerders aangesloten die gecertificeerd zijn voor het BVVB-keurmerk.

Hoewel wij niet continu toezicht houden op de dagelijkse uitvoering van het beheer door onze leden, vinden wij transparantie en zorgvuldigheid essentieel. Daarom hanteert BVVB een helder klachtenprotocol en werken wij samen met de Nationale Geschillencommissie VvE. Deze onafhankelijke instantie beoordeelt klachten en geschillen objectief en professioneel.

Klachtenregeling BVVB

Branchevereniging VvE-Beheerders (BVVB) hecht waarde aan een zorgvuldige en transparante afhandeling van klachten over aangesloten beheerders. Deze klachtenregeling beschrijft hoe en wanneer een Vereniging van Eigenaars (VvE) of een groep eigenaren een klacht kan indienen wanneer zij vinden dat de dienstverlening van een beheerder niet aan de afspraken of kwaliteitseisen voldoet.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend wanneer het bestuur van een VvE of een groep eigenaren (minimaal een derde van de stemgerechtigden binnen de VvE) van mening is dat een aangesloten beheerder niet naar behoren handelt (zie punt 3). **Let op:** Het moet gaan om meer dan een eenmalig incident. Alleen klachten over **ernstige nalatigheid of opzettelijk onethisch handelen** komen in aanmerking voor behandeling door de geschillencommissie. Denk aan structureel onzorgvuldig beheer, herhaaldelijke gebrekkige communicatie of het stelselmatig niet nakomen van afspraken.

2. Eerste stap: bij de beheerder zelf

De klacht wordt altijd eerst schriftelijk ingediend bij de betreffende beheerder. De beheerder krijgt de gelegenheid de klacht binnen zes weken te behandelen en een schriftelijke reactie te geven.

Indien de beheerder niet binnen de gestelde termijn reageert of de reactie onvoldoende wordt geacht, kan de klacht aan BVVB worden voorgelegd.

3. Tweede stap: registratie bij de BVVB

BVVB ontvangt de klacht, controleert of de beheerder lid is van de vereniging, of de klacht voldoet aan ernstige nalatigheid en of het dossier volledig is.



Aanleveren stukken:

- Correspondentie dat klacht is gemeld bij de beheerder/bestuurder en deze niet binnen de gestelde tijd heeft gereageerd.
- Besluit aanleveren waarin staat dat bestuur gemachtigd is om klacht in te dienen tezamen met een uittreksel van de KvK.
- Lijst aanleveren met handtekeningen van leden, minimaal 33,33%, inclusief een kopie van de Akte van Splitsing.

Indien de klacht aan de voorwaarden voldoet, dan registreert BVVB de klacht formeel en stuurt deze door naar de **Nationale Geschillencommissie VvE** voor inhoudelijke beoordeling door de Klachtenkamer. BVVB informeert de klager dat de klacht ontvankelijk is verklaard en dat deze zal worden doorgestuurd naar de klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE.

4. Derde stap: externe toetsing door de Klachtenkamer

De klachtenkamer van de Nationale Geschillencommissie VvE behandelt de klacht onafhankelijk van BVVB. Voor deze behandeling stort de klager een bijdrage van **€ 500**, die wordt terugbetaald als de klacht gegrond wordt verklaard.

Na ontvangst van het dossier:

- registreert de commissie de zaak en informeert beide partijen;
- krijgt de beheerder twee weken (verlengbaar met maximaal vier weken) om te reageren;
- volgt een korte online hoorzitting waarin beide partijen hun standpunten toelichten.

Binnen vier weken na de hoorzitting geeft de Klachtenkamer een advies over de gegrondheid van de klacht en kan zij aanbevelen:

- herstel van schade bij de VvE;
- een waarschuwing of berisping aan de beheerder;
- schorsing of roeyement van het BVVB-lidmaatschap.

5. Na afronding

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