



KLACHTENPROCEDURE

FOCUS VvE Beheer

Versie 1.1

1. Inleiding

FOCUS VvE Beheer hecht grote waarde aan een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan verenigingen van eigenaren en hun leden. Wij zijn ervan overtuigd dat een transparante en toegankelijke klachtenafhandeling bijdraagt aan het vertrouwen van onze opdrachtgevers en aan de continue verbetering van onze organisatie.

Deze klachtenprocedure is opgesteld ter voldoening aan de eisen van het BVVB-branchekeurmerk en beschrijft op welke wijze klachten worden ontvangen, behandeld en afgehandeld. De procedure is van toepassing op alle klachten die worden ingediend door VvE-bestuurders, eigenaren en overige betrokkenen die een zakelijke relatie onderhouden met FOCUS VvE Beheer.

2. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

Klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of nalatigheid van FOCUS VvE Beheer of een van haar medewerkers in het kader van de dienstverlening.
Klager	Een VvE-bestuur, een eigenaar, of een andere rechtstreeks betrokken partij die een klacht indient.
Klachtenfunctionaris	De door de directie aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor de behandeling en registratie van klachten.
Verweerder	De medewerker of afdeling van FOCUS VvE Beheer waarop de klacht betrekking heeft.
Klachttermijn	De periode waarbinnen een klacht kan worden ingediend na het voorval waarop de klacht betrekking heeft.
Behandeltermijn	De periode waarbinnen FOCUS VvE Beheer een klacht dient te beoordelen en af te handelen.
BVVB	Branchevereniging Professionele VvE Beheerders, waarvan FOCUS VvE Beheer lid is.

3. Reikwijdte en toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle activiteiten die FOCUS VvE Beheer verricht in het kader van:

- Technisch beheer van VvE-gebouwen en gemeenschappelijke voorzieningen;
- Financieel beheer, waaronder begrotingsbeheer, incasso en jaarrekeningen;
- Administratief beheer, waaronder ledenadministratie en vergaderservices;
- Advisering aan VvE-besturen en leden.

De procedure is niet van toepassing op:

- Bezwaren tegen beslissingen van de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de VvE zelf;
- Juridische geschillen die reeds aanhangig zijn bij een bevoegde rechter;
- Anonieme meldingen, tenzij de klacht voldoende feitelijk onderbouwd is.

4. Contactgegevens klachtenbehandeling

Klachten kunnen worden gericht aan de klachtenfunctionaris via de volgende contactgegevens:

Organisatie	FOCUS VvE Beheer (Vizier VvE Beheer B.V.)
T.a.v.	M.C. Kerpel
Bezoekadres	Ien Daleshof 83
Postcode & Woonplaats	3066 KJ Rotterdam
E-mailadres	info@focusvastgoed-groep.nl
KVK-nummer	72131578
Bereikbaarheid	Maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur

5. Klachtenprocedure — stap voor stap

De behandeling van een klacht verloopt volgens de onderstaande stappen:

1

Indienen van de klacht

De klager dient de klacht schriftelijk in (per e-mail of brief) bij de klachtenfunctionaris. De klacht bevat minimaal: de naam en contactgegevens van de klager, een duidelijke omschrijving van de gedraging of nalatigheid waarop de klacht betrekking heeft, de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, en het gewenste resultaat of de beoogde oplossing.

2

Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris stuurt de klager binnen vijf (5) werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze bevestiging worden het referentienummer van de klacht en de verwachte behandeltermijn vermeld.

3

Registratie

De klacht wordt opgenomen in het klachtenregister van FOCUS VvE Beheer. Het register bevat minimaal: het kenmerk en de datum van ontvangst, de naam van de klager, de aard van de klacht en de uiteindelijke afhandeling.

4

Onderzoek en hoor en wederhoor

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in. De betrokken medewerker of afdeling (verweerder) krijgt de gelegenheid te reageren op de klacht. Indien nodig worden aanvullende stukken of informatie opgevraagd bij beide partijen.

5

Beoordeling en beslissing

Op basis van het onderzoek wordt de klacht beoordeeld als gegrond, gedeeltelijk gegrond, of ongegrond. De klager ontvangt binnen de behandeltermijn een gemotiveerde schriftelijke reactie met de uitkomst en, indien van toepassing, de te nemen herstelmaatregelen.

6

Afhandeling en opvolging

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, treft FOCUS VvE Beheer passende herstelmaatregelen. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De genomen maatregelen worden vastgelegd in het klachtenregister en meegenomen in de periodieke evaluatie van de kwaliteit van dienstverlening.

6. Termijnen

Termijn	Duur
Klachttermijn (indiening na voorval)	Binnen 12 maanden na het voorval
Ontvangstbevestiging door klachtenfunctionaris	Binnen 5 werkdagen
Behandeltermijn (standaard)	Binnen 4 weken na ontvangst
Behandeltermijn (complex dossier)	Maximaal 8 weken, met tussentijdse kennisgeving
Reactietermijn verweerder	Binnen 10 werkdagen na uitnodiging

Indien FOCUS VvE Beheer de behandeltermijn niet kan halen, wordt de klager hiervan tijdig en schriftelijk op de hoogte gesteld met opgave van reden en een nieuwe, realistische termijn.

7. Escalatie — externe klachteninstantie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, heeft hij of zij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een externe instantie. FOCUS VvE Beheer is aangesloten bij de BVVB (Branchevereniging Professionele VvE Beheerders).

Instantie	BVVB — Branchevereniging Professionele VvE Beheerders
Website	www.bvvb.nl/leden/klachtenprotocol
Toelichting	De BVVB beschikt over een klachtencommissie die onafhankelijk klachten behandelt over bij de branchevereniging aangesloten leden. Raadpleeg de website voor de actuele procedure en contactgegevens.

Aanvullend staat de weg naar de burgerlijke rechter te allen tijde open voor geschillen die niet in der minne kunnen worden opgelost.

8. Vertrouwelijkheid en privacy

FOCUS VvE Beheer behandelt alle klachten vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). De klachtgegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- De behandeling en afhandeling van de betreffende klacht;
- De interne registratie ten behoeve van kwaliteitsverbetering;
- Rapportage aan de BVVB voor zover dit op grond van het keurmerk is vereist.

Klachtgegevens worden bewaard volgens de wettelijke bewaartermijnen en vervolgens op veilige wijze vernietigd.

9. Registratie en jaarlijkse evaluatie

De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij. Minimaal eenmaal per jaar evalueert de directie van FOCUS VvE Beheer alle ontvangen klachten. De evaluatie heeft als doel:

1. Structurele verbeterpunten in de dienstverlening te identificeren;
2. Te beoordelen of de klachtenprocedure zelf aanpassing behoeft;
3. Te toetsen of de naleving voldoet aan de eisen van het BVVB-keurmerk.

De resultaten van de jaarlijkse evaluatie worden vastgelegd en, indien van toepassing, verwerkt in een herziene versie van deze procedure.

10. Vaststelling en wijziging

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door de directie van Vizier VvE Beheer B.V. en treedt in werking per de datum zoals vermeld op de titelpagina. De procedure wordt periodiek herzien, maar minimaal bij:

- Wijzigingen in de BVVB-keurmerkeisen;
- Significante wijzigingen in wet- en regelgeving;
- Uitkomsten van de jaarlijkse evaluatie die aanpassing vereisen.

Vastgesteld door de directie van Focus VvE Beheer