Klachtenprocedure – conform richtlijnen BVVB

Artikel 1 – Reikwijdte en definities
Deze klachtenprocedure geldt voor alle meldingen van onvrede over de dienstverlening van de beheerder die afkomstig zijn van eigenaren of bestuurders die direct verbonden zijn met de VvE.

- ***Melder***: degene die een klacht indient.
- ***Beheerder***: Remans Vastgoedbeheer.
- ***Klacht***: een schriftelijke of digitale melding waarin wordt aangegeven dat de beheerder zijn verplichtingen of werkzaamheden niet naar behoren uitvoert.

Artikel 2 – Doel van de klachtenprocedure

1. Het bieden van een toegankelijke en transparante manier om klachten te melden.
2. Het zorgvuldig en tijdig behandelen van ingediende klachten.
3. Het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan per post of e-mail worden ingediend bij de beheerder.
2. De klacht dient minimaal te bevatten: naam en contactgegevens van de melder, naam van de VvE, datum van het voorval en een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. Mondelinge meldingen worden niet als formele klacht behandeld, maar de melder wordt gewezen op deze procedure.

Artikel 4 – Ontvangst en bevestiging

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst bevestigt de beheerder schriftelijk of per e-mail dat de klacht is ontvangen.
2. De klacht wordt opgenomen in een centraal klachtenregister.

Artikel 5 – Behandeling en afhandeling

1. De beheerder onderzoekt de klacht en neemt indien nodig contact op met de melder of andere betrokkenen voor aanvullende informatie.
2. Binnen vijftien werkdagen ontvangt de melder een schriftelijke reactie met de bevindingen en, indien van toepassing, de voorgestelde oplossing en termijn van uitvoering.
3. Indien een inhoudelijke reactie binnen deze termijn niet haalbaar is, wordt de melder tijdig geïnformeerd over de reden en de nieuwe termijn.
4. Als de melder het niet eens is met de voorgestelde oplossing, kan dit schriftelijk kenbaar worden gemaakt. De directie van de beheerder heroverweegt de klacht en geeft binnen vijftien werkdagen een gemotiveerd besluit.
5. Indien de klacht daarna niet naar tevredenheid is opgelost, kan de melder gebruikmaken van het klachtenprotocol van de **Branchevereniging VvE Beheerders (BVVB)**. Informatie hierover is te vinden op www.bvvb.nl.

Artikel 6 – Kosten

Het indienen en behandelen van een klacht binnen deze procedure is kosteloos. Eventuele kosten die verbonden zijn aan behandeling door de BVVB of andere externe instanties vallen buiten deze procedure.

Artikel 7 – Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard.
2. Jaarlijks wordt het klachtenregister geëvalueerd en worden waar nodig verbetermaatregelen doorgevoerd.

Artikel 8 – Publicatie en inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is openbaar, wordt geplaatst op de website van de beheerder en treedt in werking per 01-10-2025.

Klik hier om het klachtenformulier in te vullen.