

Klachtenprocedure van VVE-010

Onderhavige Klachtenprocedure geeft inzicht in de wijze waarop VVE-010 een Klacht van een externe partij, in de meeste gevallen een VvE, afhandelt. Daartoe worden de stappen beschreven van het in behandeling nemen van een Klacht tot en met de verslaglegging van de afhandeling van de Klacht.

1. Definities

In deze Klachtenprocedure wordt verstaan onder:

Derde Een partij, niet zijnde VVE-010, die zich heeft gecommitteerd aan de Klachtenprocedure.

Klacht Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, Schriftelijke uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening van VVE-010 of een Derde, door of namens Klager kenbaar gemaakt.

Klager Een natuurlijk persoon of VvE die een Klacht heeft ingediend.

Klachtenbehandelaar Door VVE-010 of door een Derde aangewezen persoon die de Klacht in behandeling neemt.

Klachtendossier Een dossier waarin de registratie van een Klacht plaatsvindt en de voortgang in de behandeling en de afwikkeling ervan wordt bijgehouden.

Klachtenformulier Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de Klachtenprocedure vastgelegde procedure.

Klachtenprocedure Het onderhavige document, zijnde een schriftelijke weergave van de door VVE-010 en Derden gehanteerde regeling voor de behandeling en afwikkeling van Klachten.

Project De projectmatige aanpak van VvE's door middel van een combinatie van informeren, stimuleren en faciliteren ontwikkeld en uitgevoerd door of onderleiding van VVE-010, met als doel het in het leven roepen van VvE's en het activeren van bestaande VvE's, bestaande uit de volgende fasen: (i) informatiefase; (ii) bouwkundige fase; (iii) financieringsfase en (iv) uitvoeringsfase.

Schriftelijk Onder schriftelijk wordt in deze Klachtenprocedure mede verstaan per fax, e-mail, Electronic Data Interchange ("EDI") of via enig ander (elektronisch) medium, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald of uit de context anders blijkt.

VvE Vereniging van Eigenaren die onderwerp is van een Project van VVE-010.

VVE-010 Stichting VVE-010, statutair gevestigd te Rotterdam, met adres (3083 EW) Rotterdam, Pleinweg 218d-222, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 24451731 bij de Kamer van Koophandel voor Rotterdam.

2. Doelstelling

De doelstelling van deze Klachtenprocedure is het vastleggen van de manier waarop Klachten van VvE's die onderwerp zijn van een Project door VVE-010 en Derden worden afgehandeld. Tevens dient de procedure voor het vastleggen van de oorzaken van Klachten van VvE's. Door kennis en analyse van de oorzaken van de Klachten kan vervolgens de dienstverlening verbeterd worden.

3. Uitgangspunt

VVE-010 is het centrale aanspreekpunt voor alle soorten Klachten betreffende de projectmatige aanpak van VvE's. VVE-010 heeft niet de rol van bemiddelaar ten aanzien van Klachten aangaande de dienstverlening van een Derde en is niet verantwoordelijk voor de door de Derde aangeboden oplossing.

4. Klachtrecht

4.1 Een ieder heeft het recht over de wijze waarop VVE-010 dan wel een Derde zich in een bepaalde fase van een Project tegenover hem heeft gedragen een Klacht in te dienen bij VVE-010.

4.2 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van VVE-010 dan wel een Derde, wordt aangemerkt als een gedraging van respectievelijk VVE-010 of die Derde.

5. Indiening van een Klacht

5.1 De Klager dient de Klacht bij voorkeur online via het Klachtenformulier in.

5.2 Indien de Klager hiertoe niet de mogelijkheid heeft, kan de Klager de Klacht schriftelijk of mondeling indienen op het kantoor van VVE-010. De Klacht zal dan worden verwerkt op het Klachtenformulier, dat door de Klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan Klager een afschrift ontvangt.

5.3 De klacht bevat ten minste:

- a. Naam, adres en telefoonnummer van de Klager evenals de naam en contactgegevens van de betreffende VvE;
- b. Dagtekening;
- c. Omschrijving van de Klacht evenals tegen wie de Klacht zich richt;
- d. Fase van het Project waarin de Klacht ontstaan is;
- e. Gewenste oplossing.

6. Interventie

6.1 Zodra VVE-010 of een Derde naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de Klachtenprocedure voor de desbetreffende Klacht.

6.2 Aan de Klager wordt Schriftelijk meegedeeld dat VVE-010 en/of de Derde ervan uitgaat dat de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de Klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn Klacht, zal deze alsnog volgens de Klachtenprocedure worden behandeld.

7. Niet verplicht in behandeling nemen

7.1 VVE-010 is niet verplicht de Klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een kwestie:

- a. Waarover al eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van deze Klachtenprocedure is/wordt behandeld;
- b. Die meer dan zes (6) maanden vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;

- c. Waarvoor een civiele of bestuursrechterlijke procedure aanhangig is dan wel waarover in een civiele of bestuursrechtelijke procedure is beslist.

7.2 Een Klacht die niet voldoet aan de in 5.3 gestelde vereisten hoeft door VVE-010 niet in behandeling te worden genomen.

7.3 Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de in 9.1 gestelde termijn na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.4 Een anonieme, mondelinge of telefonische Klacht worden niet in behandeling genomen.

8. Registratie van de klacht

8.1 VVE-010 registreert alle Klachten volgens het Klachtenformulier in een apart Klachtendossier.

8.2 De volgende gegevens zijn daarbij van belang:

- a. Tijdstip waarop de Klacht is ingediend;
- b. Naam, adres en telefoonnummer van de Klager;
- c. Type Klacht.

9. Ontvangstbevestiging

9.1 VVE-010 stuurt binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van de Klacht een Schriftelijke ontvangstbevestiging aan de Klager.

9.2 In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. Datum waarop de Klacht werd ontvangen;
- b. Korte omschrijving van de Klacht;
- c. Indien van toepassing; de Derde aan wie de Klacht zal worden doorgezonden;
- d. Indien van toepassing; of de Derde zich heeft gecommitteerd aan de Klachtenprocedure;
- e. Indien van toepassing; de vermelding dat de Klacht niet voldoet aan de in 5.3 gestelde vereisten dan wel het niet in behandeling nemen van de Klacht op grond van het in 7.1 bepaalde;
- f. Klachtenbehandelaar.

9.3 Indien daartoe bij de ontvangstbevestiging verzocht kan de Klager binnen zeven (7) werkdagen vanaf de dagtekening van de ontvangstbevestiging zijn Klacht nader onderbouwen.

10. Doorzending

10.1 Indien de Klacht gericht is tegen een Derde, althans VVE-010 zulks uit het Klachtenformulier kan opmaken, zendt VVE-010 de Klacht zo spoedig mogelijk door naar die Derde.

10.2 De behandeling van de Klacht zal dan geschieden door de Klachtenbehandelaar van die Derde voor zoveel als mogelijk volgens onderhavige Klachtenprocedure.

10.3 In het vervolg van deze Klachtenprocedure dient waar VVE-010 staat, in voorkomend geval die Derde te worden gelezen.

11. Verzekering

Indien de Klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling, dan wordt direct de betreffende verzekeraar van VVE-010 of de Derde geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de Klacht vinden vervolgens uitsluitend plaats na overleg met de verzekeraar. Alle termijnen genoemd in deze Klachtenprocedure zijn in het geval een verzekeraar van VVE-010 en/of een Derde bij de kwestie wordt ingeschakeld niet meer van toepassing.

12. Behandeling

12.1 De Klacht zal worden behandeld door de Klachtenbehandelaar.

12.2 Binnen zeven (7) werkdagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging vindt overleg plaats tussen Klachtenbehandelaar en degene tegen wie de Klacht is gericht tenzij dit naar de mening van de Klachtenbehandelaar geen enkel doel dient. Van het overleg wordt een gespreksnotitie gemaakt en na ondertekening wordt deze in het Klachtendossier gevoegd.

12.3 Aan de hand van de ernst van de Klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de Klachtenbehandelaar het voorstel aan de Klager.

12.4 De Klachtenbehandelaar doet binnen veertien (14) werkdagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging Schriftelijk een en gemotiveerd aanbod aan de Klager (Beslissing"). Deze termijn kan, indien daarvoor volgens de Klachtenbehandelaar aanleiding is worden verlengd.

12.5 De Beslissing bevat minimaal de volgende gegevens:

- a. Dagtekening;
- b. De bevindingen van de Klachtenbehandelaar;
- c. De aangeboden correctie, genoegdoening en/of vervangende dienst;
- d. De mededeling dat de Klager in ieder geval binnen zeven (7) werkdagen na dagtekening Schriftelijk dient te reageren of hij de Beslissing, dan wel dat hij daartegen in beroep gaat.
- e. De beroepsinstantie waarbij Klager in beroep kan gaan tegen de beslissing, voor zover in een dergelijke instantie wordt voorzien.

12.6 De Beslissing en de reactie van de Klager worden vastgelegd in het Klachtendossier.

12.7 De Klachtenbehandelaar ziet er op toe dat de onder 12.5 c geboden en geaccepteerde oplossing wordt nagekomen. Zodra volledige uitvoering van de in de Beslissing aangeboden oplossing heeft plaatsgevonden, wordt dit vermeld in het Klachtendossier en medegedeeld aan de Klager.

12.8 Op een Klacht tegen VVE-010 ontvangt de Klager binnen de gestelde termijn in artikel 12.4 namens de bestuurder van VVE-010 een de Beslissing. Tegen deze beslissing is geen beroep mogelijk.

13. Structurele maatregelen

13.1 De Klachtenbehandelaar bepaalt na afhandeling van elke Klacht of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de Klacht hebben geleid. In voorkomend geval overlegt de Klachtenbehandelaar met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen, worden deze maatregelen in het Klachtendossier aangetekend.

13.2 De Klachtenbehandelaar maakt jaarlijks een analyse van alle Klachten, met als doel de procedure te volmaken en de organisatie binnen VVE-010 te (doen) verbeteren.

14. Slotbepalingen

In alle gevallen waarin de Klachtenprocedure niet voorziet, beslist de directeur van VVE-010.