



Klachtenprotocol

Het BVVB Klachtenprotocol is bedoeld voor Verenigingen van Eigenaars, die kunnen bewijzen dat hun VvE Beheerder/en of bestuurder zich niet conformeert aan de Wet- en Regelgeving en daardoor wanbeheer voert ten nadele van de Vereniging van Eigenaars (VvE).

De VvE Beheerder waar de klacht betrekking op heeft, dient lid te zijn van de Branchevereniging BVVB, en de VvE dient ook klant van deze VvE Beheerder te zijn.

Let op: De BVVB oordeelt en bemiddelt niet in een zakelijk conflict tussen opdrachtgever (VvE) en opdrachtnemer (beheerder).

Het is geen beleid van de BVVB is om zich bezig te houden met de controle op de uitvoering van het beheer en/of de bestuurlijke taken ten behoeve van VvE's door onze leden.

Wanneer uw klacht een geschil van inzicht betreft kan deze door de BVVB niet worden geaccepteerd eer u door een juridische instantie in het gelijk gesteld wordt, ofwel objectief bewijsmateriaal wordt aangeleverd van het incorrect handelen van de beheerder.

Pro-actief handelen

Te allen tijde kan de BVVB pro-actief handelen, als er signalen zijn van wanbeheer bij een aangesloten lid en eveneens in die situaties, waarin de goede naam van de BVVB door een lid in diskrediet wordt gebracht.

Wat is onze definitie van een klacht?

Een bewijs van incorrect ethisch handelen van een VvE beheerder, waaruit **aantoonbaar** blijkt dat een VvE Beheerder/en of bestuurder zich niet conformeert aan de Wet- en Regelgeving en daardoor wanbeheer voert, als gevolg waarvan materiële en immateriële schade voor de VvE is ontstaan.

Wanneer kunt u een klacht indienen bij de BVVB:

Een klacht wordt door de klachtencommissie van de BVVB slechts in behandeling genomen, indien klager zijn klacht eerst **schriftelijk** bij de beheerder heeft ingediend. Indien de VvE beheerder zijn **mogelijk incorrect** ethisch handelen niet, binnen 6 weken na indiening van de klacht, aantoonbaar heeft weerlegd, kan klager zijn klacht bij het secretariaat van de BVVB indienen. Dit dient te geschieden binnen 6 weken na het verstrijken van de hiervoor vermelde termijn. Het BVVB bestuur behoudt zich het recht voor van de procedure af te wijken.

De klachten hebben betrekking op aantoonbare foutieve ethische handelingen (wanbeheer), zoals:

- misbruik van vertrouwen, door o.a. woekerbedragen te berekenen voor simpele/normale adviezen;
- misbruik maken van toegekende bevoegdheden of macht voor persoonlijk gewin (corruptie), bijvoorbeeld door omkoping, zoals het aannemen van steekpenningen/smeergeld;
- het voeren van misleidende (financiële) administratie;
- opzettelijk misleidend schriftelijk communiceren;
- het wegsluizen van gelden zonder geldige reden en toestemming;
- geld van de VvE rekening naar de eigen rekening overmaken voor privé-/eigen zakelijke uitgaven;



- het tegen betaling lenen van geld aan de VvE (bij een liquiditeitstekort) zonder dat daar schriftelijk afspraken over zijn gemaakt, met uitzondering van betaling van verzekeringspremies.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan ingediend worden door:

- Het voltallig bestuur van de VvE. Indien de klacht wordt ingediend door het voltallig bestuur, voegt u bij het klachtenformulier een (digitaal) gewaarmerkt uittreksel KvK, waarop de samenstelling van het bestuur is vermeld.
- Appartementsrechteigenaren. Indien de klacht wordt ingediend door appartementsrechteigenaren, dienen deze minimaal 33,33% van binnen de VvE aanwezige rechtsgeldige stemmen te vertegenwoordigen. U voegt kopieën van de splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de desbetreffende eigenaren bij.

Eerste toetsing van uw klacht

Uw klacht wordt door het bestuur op ontvankelijkheid getoetst:

- is de desbetreffende beheerder lid van de BVVB?
- is de aanvrager gemachtigd om een klacht in te dienen?
- heeft de klacht betrekking op aantoonbaar onethisch handelen?
- zijn de benodigde documenten bijgevoegd?
- bij ontvankelijkheid van de klacht is een bijdrage van € 200,- van toepassing als aandeel in de kosten van administratie, recherche, hoor-/wederhoor en dossiervorming.

Wat kan de BVVB voor u betekenen?

Het BVVB bestuur kan uitsluitend besluiten om sancties op te leggen, zoals herstel van de ontstane schade, berisping, schorsing of roeyement.

Nogmaals: De BVVB toetst niet en doet geen uitspraak over de al dan niet kwalitatief verrichte werkzaamheden op basis van een (beheer) overeenkomst tussen de VvE en beheerder.

Link klachtenformulier: <https://bvvb.nl/formulieren/formulieren-vereniging/4.-klachtenformulier-namens-bestuur>