

## Klachtenprocedure

### Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippenlijst
Artikel 2	Doelstelling Klachtenprocedure
Artikel 3	Indienen Klacht
Artikel 4	Afhandelen Klacht
Artikel 5	Klachtenregistratie
Artikel 6	Overige bepalingen

### Artikel 1 Begrippenlijst

**Beheerder:** Portalis VvE Beheer.

**Beheerovereenkomst:** De schriftelijke overeenkomst tussen Portalis VvE Beheer en de VvE waarin de omvang van de dienstverlening van Portalis VvE Beheer aan de VvE is vastgelegd.

**Klacht:** Een Klacht is een uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de verplichtingen van Portalis VvE Beheer jegens de VvE die voortvloeien uit de Beheerovereenkomst.

**Klager:** Een mede-eigenaar of bestuurder van een VvE waarmee Portalis VvE een Beheerovereenkomst heeft. Klachten van gebruikers, niet zijnde eigenaars, moeten via de eigenaar worden ingediend.

### Artikel 2 Doelstelling Klachtenprocedure

2.1 Het verhelpen van een ingediende klacht.

2.2 Het verbeteren van de dienstverlening van Portalis VvE Beheer en die verbetering te waarborgen door de processen en werkwijzen aan te passen.

### Artikel 3 Indienen Klacht

3.1 Een Klacht moet binnen één maand na het voorval waar de Klacht betrekking op heeft, schriftelijk worden ingediend via [info@portalis-vvebeheer.nl](mailto:info@portalis-vvebeheer.nl). Bij telefonische of mondelinge melding van een Klacht, wordt de Klager op de Klachtenprocedure gewezen.

3.2 De Klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de Klager.
- De naam van de VvE waar de Klacht betrekking op heeft.
- Een omschrijving van de Klacht waarin tenminste de datum, het tijdstip, de aard en omschrijving van de Klacht staan. Eventuele bewijsstukken zoals correspondentie en/of foto's zijn niet verplicht maar zullen het proces wel bespoedigen.

3.3. Een Klacht is niet ontvankelijk als:

- Een Klacht niet binnen de vastgestelde termijn is ingediend.
- Een Klacht niet aan de definitie van Klacht binnen deze Klachtenprocedure voldoet.
- Een Klacht niet aan de gestelde eisen in Artikel 3 lid 2 voldoet.
- Een Klacht niet is gestuurd naar [info@portalis-vvebeheer.nl](mailto:info@portalis-vvebeheer.nl)

3.4 De Beheerder beoordeelt of een Klacht ontvankelijk is.

3.5 Indien een Klacht niet ontvankelijk is verklaard, wordt de Klager binnen drie werkdagen na ontvangstbevestiging op de hoogte gesteld door middel van een gemotiveerde mail.

#### **Artikel 4 Afhandelen Klacht**

4.1 De Beheerder stuurt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging naar de Klager.

4.2 De Beheerder zal binnen vijftien werkdagen na de ontvangstbevestiging van de Klacht een schriftelijk inhoudelijk antwoord sturen naar het emailadres waarvandaan de Klacht werd verstuurd. Wanneer het niet mogelijk is binnen de gestelde termijn een inhoudelijke reactie te geven, wordt een bericht gestuurd naar de Klager waarom niet aan deze termijn kan worden voldaan en wordt indicatie gegeven van de termijn waarop een inhoudelijk reactie mag worden verwacht.

4.3 Indien de Klager niet binnen vijf werkdagen reageert op het schriftelijke antwoord, zal de Klacht als afgehandeld worden beschouwd.

4.4 Indien de Klager niet tevreden is met de afhandeling van de Klacht, maakt deze dat kenbaar bij de Beheerder waarna in overleg naar een minnelijke oplossing wordt gezocht.

4.5 Wanneer naar oordeel van de Klager geen oplossing voor de klacht wordt gevonden, zal de Beheerder de Klager wijzen op het Klachtenprotocol van de Branchevereniging VvE Beheerders ([www.bvvb.nl](http://www.bvvb.nl)).

#### **Artikel 5 Klachtenregistratie**

5.1 Alle Klachten worden voor ten minste drie jaar opgeslagen in het dossier van de VvE en in het klachtenregister van de Beheerder.

5.2 Het Klachtenregister wordt periodiek, minimaal iedere zes maanden, geëvalueerd om de dienstverlening van de Beheerder verder te verbeteren.

#### **Artikel 6 Overige bepalingen**

6.1 De Klachtenprocedure is kosteloos.

6.2 De Klachtenprocedure wordt op de website van de Beheerder gepubliceerd.

6.3 De Klachtenprocedure treedt in werking vanaf 01 oktober 2024.