

Klachtenprotocol Pitlo Vastgoed Beheer B.V.

Wij volgen de visie alsmede strikt alle (gedrags-)regels van onze branche organisatie BVVB teneinde zorg te dragen als een goed beheerder / bestuurder van een VvE zich beaamt. Indien u echter toch een klacht over onze organisatie heeft hanteren wij onderstaand klachten protocol.

U kunt uw klacht inhoudelijk mailen naar info@pitlovastgoedbeheer.nl en/of per post sturen naar Straatweg 64A, 3051 BJ Rotterdam.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Deze bevestiging wordt gestuurd door de beheerder van de VvE. De beheerder van de VvE bespreekt binnen twee werkdagen de klacht met de leidinggevende.

U ontvangt binnen vier weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht, indien beantwoording niet lukt binnen het gestelde termijn ontvangt u een gemotiveerd bericht per mail en/of per post met een tijdsindicatie van de afwikkeling van de klacht.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet wordt gehonoreerd en/of op de juiste wijze is verwerkt verwijzen wij u naar het klachtenprotocol van onze branchevereniging op de www.bvvb.nl (tevens hierna te lezen)

Voorts wijzen wij u erop, dat alle klachten serieus worden genomen, overzichtelijk bijgehouden worden in een Excel overzicht en gearchiveerd worden. Tevens worden de klachten regelmatig geëvalueerd binnen onze organisatie.



Klachtenprotocol BVVB

Wij staan voor een VvE-branche van de hoogste kwaliteit, waarin iedereen rechtvaardig wordt behandeld. Daarom vind je bij ons alleen betrouwbare VvE-beheerders, die vanaf april 2023 gecertificeerd worden voor ons BVVB-keurmerk. Uiteraard kunnen wij niet al onze leden continu controleren op de uitvoering van het beheer. Daarom hanteren we een transparant klachtenprotocol.

Voor VvE's

Voldoet onze VvE-beheerder of bestuurder waarmee jij samenwerkt niet aan de wet- en regelgeving? Voert hij of zij hierdoor wanbeheer? En is dit aantoonbaar? Dan kun je als VvE altijd gebruikmaken van ons klachtenprotocol. Als dé gesprekspartner voor de gehele VvE-branche zijn wij er tenslotte ook voor jou.

Mogelijke klachten

We doen er uiteraard alles aan om klachten te voorkomen, maar voorbeelden van wanbeheer zijn:

- misbruik van vertrouwen, bijvoorbeeld door woekerbedragen te berekenen voor standaard advies;
- 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 daarover schriftelijk afspraken zijn gemaakt, met uitzondering van betaling van verzekeringspremies.

Klachtenproces

Allereerst wordt jouw klacht getoetst door ons bestuur aan de hand van de volgende punten:

- Is de betreffende beheerder lid van de BVVB?
- Is de aanvrager gemachtigd om een klacht in te dienen?
- Gaat de klacht om aantoonbaar onethisch handelen?
- Zijn de benodigde documenten bijgevoegd? (Als voltallig bestuur een KvK-uittreksel met de samenstelling van het bestuur en als appartementsrechteigenaren kopieën van de splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de betreffende eigenaren)

Als de klacht voldoet aan alle criteria en we deze in behandeling nemen, betaal je een eigen bijdrage van € 200,- ex btw. Dit is voor de kosten van administratie, onderzoek, hoor- en wederhoor en dossiervorming. Op basis hiervan nemen we een standpunt in en leggen we eventueel sancties op, zoals herstel van de ontstane schade, berisping, schorsing of roeyement.

Onafhankelijke geschillencommissie

Op dit moment oriënteren wij ons op een samenwerking met een onafhankelijke geschillencommissie. Zodra hierover meer duidelijk is, delen we dit uiteraard met je.

Klacht indienen

We vragen je om de klacht eerst schriftelijk kenbaar te maken bij de VvE-beheerder of bestuurder. Verandert de situatie niet binnen zes weken? Dan kun je jouw klacht indienen bij ons bestuur. Dit kan als voltallig bestuur van de VvE óf als appartementsrechteigenaren. In het tweede geval moet de klacht minimaal 33,33% van de rechtsgeldige stemmen vertegenwoordigen.