

Klachtenprotocol VvE's

Het spijt ons te vernemen dat u (mogelijk) een klacht heeft over onze dienstverlening, of over het functioneren van uw vaste contactpersoon bij Adeona VvE Diensten. Omdat we kwalitatief goede dienstverlening hoog in het vaandel hebben staan nemen we alle klachten en verbeter suggesties serieus. Voor een goede afhandeling vragen wij u dit klachtenprotocol te volgen.

1. Maak uw klacht per e-mail (info@adeona.nl) kenbaar bij Adeona VvE Diensten. Vermeld in de onderwerpregel de VvE-code, de roepnaam van de VvE en het onderwerp. Bijvoorbeeld: '24000 – VvE Basis / Demo – beroep klachtenprotocol'. Geef in de mail duidelijk aan wat de klacht is en om welke medewerker het gaat.
2. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie vanuit de directie van Adeona VvE Diensten. Uiteraard hopen wij dat uw klacht naar aanleiding daarvan naar believen is opgelost.
3. Mocht dat niet het geval zijn, maak dan uw klacht per e-mail kenbaar bij het bestuur van uw VvE. De contactgegevens van het bestuur (mocht u die niet al hebben), staan in de reactie van Adeona VvE Diensten op uw mail. Herhaal de klacht bij het bestuur en motiveer waarom de reactie vanuit Adeona VvE Diensten niet afdoende is.
4. Binnen 10 werkdagen ontvangt u, na hoor en wederhoor, van het bestuur van uw VvE een inhoudelijke reactie.
5. Mocht ook die reactie in uw ogen niet afdoende zijn, dan adviseren wij uw klacht kenbaar te maken op de eerstvolgende algemene ledenvergadering van uw VvE. Indien deze niet binnen een in uw ogen acceptabele termijn plaatsvindt, kunt u overeenkomstig de bepalingen uit uw akte van splitsing, het verzoek tot een extra vergadering indienen. U moet dat doen bij het bestuur van uw VvE.
Let op! Het kan zijn dat het bestuur geen gehoor hoeft te geven aan uw oproep. De exacte regels en bepalingen verschillen per VvE en treft u in uw akte van splitsing en/of het vigerende modelreglement. Beide treft u bij de documenten op de VvE-website van uw VvE.
6. Mocht de algemene ledenvergadering u niet steunen in uw klacht en/of de (voorgestelde) afhandeling daarvan, dan is er de mogelijkheid om afhankelijk van het onderwerp een melding te doen bij:
 - a. de BVVB (Branchevereniging voor VvE-beheerders)¹, of
 - b. het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)².

Voor meldingen aangaande het (dis)functioneren van uw beheerder kunt u zich wenden tot de BVVB middels: <https://www.bvvb.nl/leden/klachtenprotocol>.

Voor meldingen aangaande dienstverlening omtrent verzekeringen kunt u zich wenden tot het Kifid middels: <https://www.kifid.nl/werkwijze/>.

¹ Adeona VvE Diensten is lid van de BVVB sinds 16 november 2024.

² Adeona VvE Diensten is een aangesloten instelling bij Meijers Assurantiën B.V. sinds 1 januari 2025 en opereert op het vlak van het bemiddelen (niet adviseren) in zakelijke schadeverzekeringen onder diens licentie (licentienummer: 12011032) bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten).