

## **Klachtenprocedure Minerva Vastgoedbeheer**

### **Inleiding**

Minerva Vastgoedbeheer heeft een klachtenprocedure en een klachtenregistratiesysteem. De klachtenprocedure ziet toe op de behandeling van alle soorten klachten die Minerva bereiken. Het klachtenregistratiesysteem is een ondersteunend hulpmiddel bij deze procedure.

Uitgangspunt is dat klachten vertrouwelijk worden afgehandeld en dat alleen die personen op de hoogte worden gebracht van (het bestaan van) de klacht voor zover dit uit hoofde van hun functie wenselijk of noodzakelijk is.

In de klachtenprocedure worden de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- Doelstelling
- Definitie klacht
- Meldplicht
- Behandeling en afwikkeling van externe klachten
- Spoedklachten
- Toezicht en beheer
- Geschillencommissie

### **1.1 Doelstelling**

Doelstelling is het verkrijgen van inzicht in de aard, omvang en afwikkeling van klachten over Minerva Vastgoedbeheer zodat zo nodig adequate maatregelen kunnen worden getroffen om de klacht op te heffen en in de toekomst te voorkomen.

### **1.2 Definitie klacht**

Klachten betreffen schriftelijke uitingen (incl. e-mail) van ontevredenheid van een klant of relatie over het handelen of nalaten van Minerva Vastgoedbeheer, diens medewerkers of een van haar gecontracteerde onderaannemers. Hierbij dient de schriftelijke uiting gekenmerkt te worden als een klacht.

Een telefonische of mondelinge klacht wordt niet beschouwd als klacht. Een medewerker tegenover wie de klacht wordt geuit zal de klager mededelen dat, indien de klager een klacht in wenst te dienen, hij/zij dit schriftelijk kan doen.

### **1.3 Meldplicht**

Elke Minerva Vastgoedbeheer medewerker is volgens deze klachtenprocedure verplicht, om (externe) klachten te melden bij de direct leidinggevenden. Hij/zij draagt hiervoor direct na ontvangst van de klacht zorg.

## **2. Behandeling en afwikkeling externe klacht**

Schriftelijke klachten kunnen gericht worden aan [info@minerva-vgb.nl](mailto:info@minerva-vgb.nl) of per post naar:

Minerva Vastgoedbeheer  
Postbus 79146  
1070 ND Amsterdam

Stap 1: De klacht wordt ontvangen door Minerva Vastgoedbeheer.

Stap 2: De klacht wordt binnen één werkdag bevestigd door de behandelaar.

Stap 3: Een kopie van de klacht gaat naar de behandelaar en deze dient de klacht binnen 7 werkdagen schriftelijk te hebben beantwoord.

Stap 4: Indien er binnen 7 werkdagen na het versturen van de schriftelijke beantwoording geen reactie is ontvangen van de klager zal de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

Stap 5: De klachtbrief wordt door de behandelaar opgeborgen in het dossier van de desbetreffende klager.

## **3. Spoedklachten**

Indien een klacht met spoed opgelost dient te worden, dan is de ontvanger van de klacht verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

## **4. Toezicht en beheer**

Het toezicht op naleving van de klachtenprocedure vindt plaats door de directie van Minerva Vastgoedbeheer. De gegevens omtrent de klacht worden gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard door de behandelaar.

## **5. Geschillencommissie**

Minerva Vastgoedbeheer is aangesloten bij De Geschillencommissie. Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan deze voorgelegd worden aan deze commissie. De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- de kwaliteit van het financiële beheer;
- de kwaliteit van het bestuurlijk /administratieve beheer;
- de kwaliteit van het bouwkundig/technisch beheer;
- de advisering of juridische dienstverlening door de vastgoedbeheerder.

Let op, alleen een Vereniging van Eigenaars (VvE) kan een geschil indienen. Een particulier of een groep particulieren kan dat niet. Hetzelfde geldt voor ondernemingen. Bovendien kan de commissie geen geschillen behandelen waarvan het financiële belang het bedrag van € 25.000,-- te boven gaat.

Voor meer informatie verwijzen wij u door naar:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/vve-management-zakelijk>