

1. Wat zijn de uitgangspunten van De Blauwe Fenix?

Natuurlijk doet De Blauwe Fenix haar best om klachten te voorkomen.

Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben, laat dit dan zo snel mogelijk weten. De Blauwe Fenix zoekt samen met u naar een oplossing. U begrijpt, wij hebben graag dat u wel tevreden bent.

De Blauwe Fenix gaat ervan uit dat het mogelijk moet zijn om tot een oplossing te komen van een klacht, als beide partijen hiervoor openstaan.

In zeldzame gevallen kan er sprake zijn van overmacht.

De Blauwe Fenix bekijkt naar aanleiding van een klacht of de dienstverlening kan worden verbeterd.

2. Wat is een klacht?

In deze klachtenprocedure wordt met klacht bedoeld: een klacht over een **dienst** van De Blauwe Fenix. Er is iets misgegaan of het loopt anders dan u verwachtte.

Een klacht over **een storing of reparatieverzoek** wordt hier niet bedoeld. Op de website van De Blauwe Fenix kunt u via "Mijn VvE" met uw eigen gekozen wachtwoord een storing of reparatieverzoek melden en volgen. U kunt ook bellen naar 06-534 17 226. In spoedgevallen kunt u dit nummer 24/7 bellen.

Als u een klacht wilt indienen over het gebruik van uw **persoonsgegevens**, dan kunt u contact met ons opnemen via telefoon: 06-534 17 226 of e-mail: privacy@deblauwefenix.nl Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als u uw klacht liever niet bij ons indient, kunt u deze ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

3. Welke klachten neemt De Blauwe Fenix niet in behandeling?

In de volgende situaties neemt De Blauwe Fenix uw klacht niet in behandeling:

- Een klacht over een vergaderbesluit.

U kunt uw klacht voorleggen aan het bestuur en/of een agendapunt indienen voor de ALV. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter binnen een maand na de dag waarop u van het besluit heeft kennis genomen (aanwezig op de ALV) of kennis heeft kunnen nemen (na ontvangst van de notulen als u niet aanwezig was).
- Een klacht over zaken die buiten de uitvoering van de afgesloten overeenkomst valt.

Heeft u een klacht over bijvoorbeeld het onderhoud van het wijkgroen, neem dan contact op met de verantwoordelijke partij.

- Een klacht die u zelf al heeft voorgelegd aan de rechter.
- Een klacht die De Blauwe Fenix al heeft voorgelegd aan de deurwaarder of rechter.
- Een klacht die anoniem is.

4. Hoe meld ik een klacht?

Uw klacht over de dienstverlening van De Blauwe Fenix dient u uiterlijk binnen een kalendermaand na ontdekken in per mail met een duidelijke klachtomschrijving info@deblauwefenix.nl. Wilt u in het vakje bij onderwerp "klacht" zetten?

Ook kunt een brief met uw klacht sturen aan:

De Blauwe Fenix
t.a.v. Nynke van Eijsden
Broeklaan 14 C
9405 AM Assen

5. Wanneer krijg ik een reactie op mijn klacht?

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt De Blauwe Fenix eerst telefonisch contact met u op om de klacht samen te bespreken.

Vervolgens krijgt u van De Blauwe Fenix binnen 5 werkdagen per mail of brief een reactie:

- opties om tot een oplossing te komen met de verwachte benodigde tijd.
- of de vermelding van “niet in behandeling genomen” met verwijzing naar punt 3 van deze klachtenprocedure.

6. Wat gebeurt er als u samen met De Blauwe Fenix niet tot een oplossing kunt komen?

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, neem dan contact met ons op. Het liefst komt De Blauwe Fenix er samen met u uit.

Als De Blauwe Fenix niet voldoet aan uw verwachting en u blijft ontevreden over de afhandeling van de klacht zijn er verschillende mogelijkheden.

- U kunt een klacht indienen bij [het meldpunt van de brancheorganisatie van VvE beheerders BVVB](#).
- U kunt uw klacht indienen bij [het meldpunt voor klachten over VvE beheerders van VvE belang](#) of bellen met hun klachtenlijn 0162 – 469 120. U hoeft niet aangesloten te zijn bij VvE Belang om uw klacht in te dienen.

- Betreft uw klacht verzekeringszaken, kijk dan verder bij De Blauwe Fenix - Dienstenwijzer Verzekeringen.
- Heeft u een rechtsbijstandverzekering? Dan kunt u deze inschakelen.
- Of u kunt de zaak voorleggen aan de rechter.