

Bij Fiducie Beheer en Adviesdiensten staat een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening onverhoopt niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag weten. Samen met u zoeken wij dan maar een oplossing.

Hoe kunt u uw klacht melden?

U kunt uw klacht melden via de mail: klachten@fiduciebeheer.nl, per telefoon of via de post.

Wie kan een klacht indienen?

Elke eigenaar bewoner, leverancier of andere belanghebbende die direct betrokken is bij de VvE-beheeractiviteiten kan een klacht indienen. De klacht kan ingediend worden over de werkzaamheden van Fiducie Beheer en Adviesdiensten.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt geregistreerd door de directie en wordt voorzien van een dossier-/behandelnummer.

De ontvangst van uw klacht wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst per mail bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven op welke termijn de inhoudelijke reactie volgt. In beginsel is de onderzoeks- en reactietermijn gesteld op 4 weken.

De VvE-beheerder zal de klacht onderzoeken en indien nodig aanvullende informatie opvragen bij de klager of andere betrokkenen. Het streven is om het onderzoek binnen 15 werkdagen af te ronden. Na afronding van het onderzoek wordt de klager per mail op de hoogte gebracht van de bevindingen en de voorgestelde oplossing, inclusief de termijn waarbinnen deze wordt uitgevoerd.

Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing is de volgende stap bemiddeling. De directeur van Fiducie Beheer en Adviesdiensten zal een bemiddelingsprocedure starten en binnen 15 werkdagen behandelen.

De ervaring in het algemeen leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mocht het toch voorkomen dat er gezamenlijk geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan kunt u met uw klacht terecht bij de branchevereniging (zie hiervoor het klachtenprotocol op de website van de BvVB) of u kunt terecht bij de burgerlijke rechter.

Jaarlijks evalueert de VvE-beheerder de klachtenprocedure en rapporteert hierover aan de betrokken partijen. Indien nodig worden verbeteringen doorgevoerd om de klachtenafhandeling te optimaliseren.