

## Klachtenprocedure **FiDES**

FiDES vastgoedmanagement vindt het belangrijk om u goed van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat we de dienstverlening onverhoopt niet geheel naar uw wens verloopt, u niet tevreden bent over één van onze medewerkers of de manier waarop wij u hebben geholpen. Wanneer dat het geval is vinden wij het belangrijk om dit van u te vernemen. Deze ervaring willen we oplossen en kan er mede voor zorgen dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Hoe u uw Klacht met ons kunt delen leest u in deze procedure.

### Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippenlijst
Artikel 2	Doelstelling Klachtenprocedure
Artikel 3	Indienen Klacht
Artikel 4	Klachtafhandeling door de Directie
Artikel 5	Registratie en administratie
Artikel 6	Overige bepalingen

### Artikel 1 Begrippenlijst

<b>Beheerder</b>	FiDES vastgoedmanagement, uitvoerder van de Beheerovereenkomst.
<b>Beheerovereenkomst</b>	De schriftelijke overeenkomst waarbij Beheerder zich heeft verbonden om het beheer van een klant uit te voeren.
<b>Directie</b>	De eigenaar en leidinggevende van FiDES vastgoedmanagement.
<b>Klacht</b>	Een Klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst of een persoon in het algemeen.
<b>Indiener</b>	Een eigenaar (met een appartementsrecht) van een Vereniging van Eigenaars (VvE) in beheer bij FiDES vastgoedmanagement.
<b>Lid</b>	Persoon die deelneemt aan de vereniging van de klant.

### Artikel 2 Doelstelling Klachtenprocedure

- 2.1 Het verzamelen van Klachten met de bedoeling de kwaliteit ten opzichte van het beheer te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het beheer.
- 2.2 Het ontvangen, beoordelen en in behandeling nemen van een Klacht en de indiener zo goed als mogelijk van een oplossing te voorzien.

### Artikel 3 Indienen Klacht

- 3.1 Uw dient uw Klacht schriftelijk in via [info@fidesvgm.nl](mailto:info@fidesvgm.nl) onder de vermelding “Klacht inzake VvE en uw naam” binnen 3 maanden na het voorval waar de Klacht betrekking op heeft.
- 3.2 De schriftelijke Klacht dient ten minste te bevatten:
- a. naam en adres van de Indiener
  - b. de naam van de VvE waar de Klacht betrekking op heeft
  - c. de dagtekening
  - d. omschrijving van de Klacht:
    - de datum waarop de Klacht is geconstateerd
    - de aard van de Klacht
    - wat heeft FiDES voor u tot nu toe gerealiseerd
    - als u beschikt over foto’s van de Klacht deze graag toevoegen.
- 3.3 Een Klacht wordt niet in behandeling genomen als:
- a. Klachten die niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn zijn ingediend
  - b. De Klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest
  - c. De Klacht niet voldoet aan de in deze Klachtenprocedure genoemde vereisten.
- 3.4 De Directie beoordeelt of een Klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.
- 3.5 Als een Klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de Indiener hiervan gemotiveerd uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangstbevestiging geïnformeerd.

#### Artikel 4 Klachtafhandeling door de Directie

- 4.1 De Directie stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de Klacht naar de Indiener.
- 4.2 De Directie draagt binnen 30 werkdagen na ontvangst van de Klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke, afhandeling van deze Klacht.
- 4.3 De Indiener ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief, welke in het dossier van de Klacht wordt opgeslagen.
- 4.4 Als de Klacht naar het oordeel van de Indiener niet voldoende is opgelost, informeert de indiener de Directie hier schriftelijk over binnen 5 werkdagen. De Directie treedt in overleg met de Indiener om tot een andere oplossing te komen.
- 4.5 De indiener kan ervoor kiezen zijn Klacht (direct) kenbaar te maken bij de overkoepelende branchevereniging van de Beheerder, Branchevereniging VvE Beheerders ([www.bvvh.nl](http://www.bvvh.nl)).
- 4.6 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 burgerlijke rechter.

#### Artikel 5 Registratie en administratie

- 5.1 De Directie registreert de Klacht. De Klacht wordt voorzien van een dossier-/ behandelnummer. Het hele behandelproces wordt vastgelegd in een dossier.

#### Artikel 6 Overige bepalingen

- 6.1 De Klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
- 6.2 Deze Klachtenprocedure wordt op de website gepubliceerd en maakt vanaf 01 juli 2023 deel uit van de Beheerovereenkomst.
- 6.3 De Klachtenprocedure treedt in werking op 01 juli 2023.
- 6.4 Deze Klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure FiDES vastgoed- en VvE-management".