BOERS

REAL ESTATE

Klachtenprocedure

De *plus* in zakelijk vastgoed

Voorwoord

Boers Real Estate B.V. streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid en naar de beste dienstverlening. Mocht zich desondanks een situatie voordoen waarover u niet tevreden bent dan komen wij graag met u in contact. Daarvoor is deze klachtenprocedure opgesteld. In deze procedure leggen wij uit hoe u uw klacht kenbaar kan maken en hoe wij hier mee om gaan.

Onze klachtenprocedure omvat de volgende stappen:

1. Interne klachtenafhandeling
2. Externe klachtenbehandeling door een onafhankelijke partij

1 Interne klachtenafhandeling

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via info@boersrealestate.nl of per post aan:

Boers Real Estate B.V.
Maagdenburgstraat 22
7421 ZC Deventer

Vermeld uw contactgegevens, een duidelijke omschrijving van uw klacht en de opdracht waarop deze betrekking heeft. Voeg relevante stukken toe en geef aan welke oplossing u wenst.

Binnen 7 werkdagen na ontvangst sturen wij u een ontvangstbevestiging. Daarin vermelden wij wie uw klacht behandelt en wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en nemen zo nodig contact met u op voor een toelichting.

U ontvangt binnen vier weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijke, inhoudelijke reactie. Hebben wij meer tijd nodig voor het onderzoek? Dan informeren wij u vóór het verstrijken van deze termijn over de reden en de datum waarop u onze reactie kunt verwachten.

Bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u gebruikmaken van de mogelijkheden voor externe klachtenbehandeling, zoals beschreven bij stap 2.

2 Externe klachtenbehandeling door een onafhankelijke partij

Boers Real Estate B.V. is aangesloten bij de NVM en is een RICS Regulated Firm. Daarnaast zijn onze Register-Taxateurs ingeschreven bij het NRVT. Bent u niet tevreden over de uitkomst van onze interne klachtenafhandeling? Dan kunt u, afhankelijk van de aard van uwklacht en de betreffende dienstverlening, terecht bij een van de onderstaande instanties. Hieronder leest u welke instantie u waarvoor kunt benaderen.

NVM

Heeft uw klacht betrekking op onze dienstverlening als NVM-makelaar of taxateur? Dan kunt u terecht bij het onafhankelijke Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Het klachtenloket informeert u over de mogelijkheden en de toepasselijke vervolgprocedure en kan waarpassend bemiddelen. Meer informatie over de klachtenprocedure, de voorwaarden en eventuele kosten vindt u op de website van deNVM.

RICS

Boers Real Estate B.V. is een RICS Regulated Firm. Bent u van mening dat wij of een aan ons verbonden RICS-professional in strijd met de professionele standaarden of gedragsregels van RICS hebben gehandeld? Dan kunt u hiervan een melding doen bij RICS. RICS beoordeelt mogelijke overtredingen van deze regels, maar kent geen schadevergoeding toe. Meer informatie over de meldingsprocedure vindtu op de website van RICS.

NRVT

Heeft uw klacht betrekking op het handelen of nalaten van een bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT) ingeschreven taxateur? Dan kunt u bij een mogelijke schending van de geldende beroepsregels een klacht indienen bij het onafhankelijke Tucht RT. Meer informatie over de klachtenprocedure, de voorwaarden en eventuele kosten vindt u op de website van hetNRVT.



BOERS

REAL ESTATE

De *plus* in zakelijk vastgoed

NVM BUSINESS

VRT

RICS

Nederlands Register Vastgoed Taxateurs

TEGoVA
THE EUROPEAN GROUP OF VALUERS' ASSOCIATIONS