

## **Klachtenprocedure / complaints handling procedure (CHP)**

Wij streven naar kwalitatief optimale dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn of een klacht hebben dan komen wij graag met u in contact om onze kwaliteit van dienstverlening te kunnen verbeteren. We zullen er alles aan doen om u naar tevredenheid van dienst te zijn. In eerste instantie verwachten wij uw klacht in een persoonlijk contact op te lossen.

Onze klachtenprocedure kent een aantal achtereenvolgende stappen:

### **1. Onderlinge klachtafhandeling**

U neemt contact met ons op om uw klacht verbaal te communiceren of meld uw klacht per e-mail aan [info@kruidenier.nu](mailto:info@kruidenier.nu) zodat wij contact met u kunnen opnemen. Als wij u niet direct een mondelinge oplossing kunnen bieden vragen wij uw klacht schriftelijk toe te lichten en te sturen naar:

Kruidenier Recreatie Bedrijfsmakelaardij B.V,

Boterdijk 21

8072 DK Nunspeet

Tel: 0341-276355

E-mail: [info@kruidenier.nu](mailto:info@kruidenier.nu)

Binnen een week na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. In deze bevestiging wordt uw klacht formeel bevestigd en geven we aan wanneer we verwachten op uw klacht te reageren.

Mogelijk vragen wij om meer informatie of verduidelijking van uw klacht. Indien nodig zullen we deskundige bijstand raadplegen of andere betrokkenen consulteren. Nadat een gefundeerd oordeel over uw klacht is geformuleerd, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.

We streven ernaar om uw klacht binnen 28 dagen na het verzenden van de ontvangstbevestiging te behandelen. Mocht de omvang van de klacht of de complexiteit aanleiding geven deze termijn van reageren te verlengen stellen wij u daarvan op de hoogte.

## 2. Alternatieve aanbieder van geschillenbeslechting

Mocht u ondanks geboden maatregelen een onafhankelijke second opinion wensen dan kunt u zich in Nederland richten tot de

Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)

Postbus 19290

3501 DG UTRECHT

Tel: 030 - 2 343 222

E-mail: [info@raadvanarbitrage.nl](mailto:info@raadvanarbitrage.nl)

Omdat Kruidenier Recreatie Bedrijfsmakelaardij B.V, gereguleerd is door RICS hanteren wij deze klachtenprocedure en kunt u zich tot RICS wenden als u van mening bent dat het RICS lid niet handelt volgens de professionele standaarden van RICS:

RICS in Europe

Rue Ducale, Hertogstraat 67, BE-1000, Brussels

[www.rics.org](http://www.rics.org)

Tel: +32 2 733 10 19

E-mail: [ricseurope@rics.org](mailto:ricseurope@rics.org)

Tenslotte

### **Tuchtrecht Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen (NVM)**

Als NVM lid onderwerpen wij ons aan het NVM Tuchtrecht. De regionale Raad van Toezicht kan NVM-leden of NVM-Makelaars die hun werk niet goed doen een straf opleggen, te weten berisping, boete te betalen aan de vereniging, schorsing of beëindiging van de aansluiting tussen NVM en NVM-makelaar. Informatie over de NVM-klachtenprocedure en kosten van klachtenafhandeling kunt u verkrijgen via [www.nvm.nl](http://www.nvm.nl)

### **Tuchtrecht Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT)**

Als een Register Taxateur in strijd handelt met wet- en regelgeving, Reglement Gedrags- en Beroepsregels NRVT of daarop gebaseerde nadere regels, of anderszins de functie van Register-Taxateur in diskrediet brengt, kan dit aanleiding zijn voor (kwaliteits-)onderzoek door NRVT bij de betreffende Register-Taxateur en kan worden gebruikt in een (tucht)rechtelijke procedure, al dan niet geïnitieerd door NRVT

Het kan voorkomen dat u als opdrachtgever niet tevreden bent over het werk van de Register-Taxateur of de wijze waarop u bent behandeld. Lukt het niet in onderling

overleg tot een oplossing te komen, dan kunt u de klacht of het geschil schriftelijk indienen bij het bureau van de Stichting Tuchtrechtspraak NRVT.

Uw klacht kunt u mailen naar [info@nrvtucht.nl](mailto:info@nrvtucht.nl) of per post toesturen naar:

Stichting Tuchtrechtspraak NRVT

Postbus 4136

3006 AC ROTTERDAM

Informatie over klachten en kosten van klachtenafhandeling vindt u op [www.nrvt.nl](http://www.nrvt.nl)