

Klachtenprocedure Heerenstede Vastgoed Beheer B.V.

A) Definities

Klacht

Een klacht wordt omschreven als iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient van het management van Heerenstede Vastgoed Beheer B.V.

Klachtverantwoordelijke

De directie van Heerenstede Vastgoed Beheer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beheert het klachtdossier.

Klachtdossier

Na ontvangst van een klacht wordt een dossier aangelegd dat bestaat uit:

1. de NAW- gegevens van de klager;
2. de indieningsdatum van de klacht;
3. een omschrijving van de klacht;
4. de naam van de klachtverantwoordelijke;
5. de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
6. de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
7. de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld).

Klager kan ten allen tijde inzage krijgen in deze gegevens van het klachtdossier.

Informatie ter zake de klachtenregeling Heerenstede Vastgoed Beheer B.V.

De klachtenregeling van Heerenstede Vastgoed Beheer staat op de website www.heerenstede.nl vermeld.

B) Procedure

Indiening klachten

Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk, per fax en middels e-mail worden ingediend bij Heerenstede Vastgoed Beheer. Bij ontvangst van een klacht zal de klager binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht van de klachtverantwoordelijke ontvangen en wordt de klacht in behandeling genomen. Doelstelling is om klager bij een eenvoudige klacht binnen zes weken en bij een complexe klacht binnen drie maanden een schriftelijke reactie te geven. Indien deze termijnen onverhoopt niet haalbaar blijken te zijn dan zal de klager, ruim voor het verstrijken van deze perioden, schriftelijk worden bericht met vermelding van de reden van vertraging en de termijn waarbinnen een schriftelijke reactie te verwachten is.

Afhandeling klachten

De klachtverantwoordelijke:

1. bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
2. wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
3. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
4. bespreekt het dossier met het andere directielid binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie;
5. neemt een standpunt in;
6. informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
7. legt het standpunt vast in het klachtdossier;
8. informeert de klager over de beroepsmogelijkheid bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid).

C) Geschilbeslechting

Indien een klager zich niet kan verenigen met het door de klachtverantwoordelijk ingenomen standpunt heeft hij gelegenheid tot het geven van een reactie. Op enig moment (na twee of drie keer over en weer reageren) ontstaat echter een moment van sluiting van standpuntwisseling. Indien klager zich niet kan verenigen met het eindoordeel van de klachtverantwoordelijke, waardoor er een blijvend geschil ontstaat, dan kan klager de klacht binnen drie maanden indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid).

D) Beheer

Heerenstede Vastgoed Beheer zal de gegevens uit het klachtdossier tenminste één jaar nadat de klacht is ingediend, bewaren.