

## ***Klachtenreglement en -procedure Vastgoed Belang.***

### **1. Wat is een klacht.**

Een klacht is een uiting, verbaal of non-verbaal, van ontevredenheid of misnoegen over iets aan iemand. Het is een signaal of aanklacht wegens ervaren of geleden onrecht.

Vastgoed Belang realiseert zich dat alles altijd beter kan. Vanuit die filosofie is een klacht tevens een uitnodiging om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Klachtafhandeling staat in de eerste plaats in het teken van genoegdoening jegens klager. Dit betekent niet dat de klager altijd gelijk heeft, maar wel dat klager recht heeft op een correcte manier van handelen. In de tweede plaats wordt iedere klacht gezien als een gratis advies, een aanwijzing of les om te komen tot een kwalitatief betere dienstverlening.

### **2. Belang van een goede klachtafhandeling.**

Klachten en klachtafhandeling kosten geld. Effecten van klachten zijn onder andere dat ontevreden klanten niet meer terug komen. Direct gevolg is verloren omzet alsmede herstellkosten. Dit zijn kosten die moeten worden gemaakt ten behoeve van het oplossen van de klacht. Er moet vaak veel tijd en moeite in klachtafhandeling gestoken worden. Deze tijd kan niet worden gebruikt voor iets anders. Dit is het indirecte verlies aan omzet.

De klant heeft er recht op te weten hoe er met klachten wordt omgegaan. Het is van groot belang dat er een duidelijke, snelle en vooral ook correcte klachtafhandeling plaats vindt.

### **3. Doelstelling klachtenreglement.**

De klant ervaart dat Vastgoed Belang klachten serieus neemt en blijft tevreden terugkomen.

Vastgoed Belang laat zich daarbij leiden door Aandacht, Accuratesse, Afspraak is afspraak en Initiatief richting klager.

### **4. Klachtenprocedure**

De klachtenprocedure bestaat uit klachtafhandeling in eerste aanleg en indien van toepassing klachtafhandeling in tweede aanleg.

#### *4.1. Klachten in eerste aanleg.*

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Ingeval van een mondelinge klacht wordt de klager gewezen op het bestaan van deze klachtenprocedure en wordt de klant verzocht de klacht schriftelijk of per E-mail in te dienen.

De klant krijgt binnen 48 uur na indiening van de klacht van de klachtenfunctionaris een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht alsmede een kopie van dit klachtenreglement.

- a. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat binnen 48 uur na indiening de klacht terecht komt bij de betrokken afdeling of functionaris.
- b. Een kopie van de klacht wordt ter kennisgeving gebracht van de directie.

- c. De betrokken afdeling of functionaris geeft binnen één week (vijf werkdagen) een inhoudelijke reactie op de klacht. Daarbij horen historische gegevens, wie heeft wanneer wat gedaan en een overzicht van de actuele situatie. De betrokken afdeling of functionaris handelt in eerste instantie de klacht zelf af.
- d. De betrokken afdeling of functionaris is verantwoordelijk voor het adequaat reageren op de klacht, binnen de gestelde termijn.
- e. Een kopie van de reactie op de klacht wordt ter kennis gebracht van de directie.
- f. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het monitoren van deze procedure en controleert of de betrokken afdeling of functionaris conform de richtlijnen van het klachtenreglement handelt.
- g. Binnen 7 werkdagen na indiening van de klacht moet de klacht afgehandeld zijn en de klager op de hoogte zijn van de reactie van Vastgoed Belang.

#### *4.2. Klachten in tweede aanleg.*

Het is mogelijk dat de klager niet akkoord gaat met of ontevreden is over de klachtenafhandeling in eerste aanleg. Dan kan de klager in beroep gaan of een klacht indienen bij de directie.

- h. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat binnen 48 uur na indiening het beroep terecht komt bij de directie.
- i. Een kopie van het beroep wordt ter kennisgeving gebracht van de betrokken afdeling of functionaris.
- j. De directie geeft binnen één week (vijf werkdagen) een inhoudelijke reactie op de klacht. Daarbij laat zij zich informeren omtrent historische gegevens, wie heeft wanneer wat gedaan en een overzicht van de actuele situatie. De betrokken afdeling of functionaris wordt gehoord.
- k. De directie is verantwoordelijk voor het adequaat reageren op de klacht, binnen de gestelde termijn.
- l. Een kopie van de reactie op het beroep wordt ter kennis gebracht van de betrokken afdeling of functionaris.
- m. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het monitoren van deze procedure en controleert of de directie conform de richtlijnen van het klachtenreglement handelt.
- n. Binnen 7 werkdagen na indiening van de klacht moet de klacht afgehandeld zijn en de klager op de hoogte zijn van de reactie van de directie van Vastgoed Belang.

### **5. Beroep bij hoofdbestuur.**

Het staat betrokken klager vrij om zijn of haar klacht voor te leggen aan het hoofdbestuur.

Deze zal evenwel niet inhoudelijk ingaan op de voorgelegde kwestie, als niet voldaan is aan het gestelde in onderdeel 4 van deze procedure.

Vastgesteld d.d.

Voorzitter

Secretaris