

Klachtenprocedure Westeneng

Westeneng neemt een proactieve houding aan ten opzichte van klanttevredenheid. Onze klachtenprocedure is vastgelegd en legt uit hoe een klacht bij ons kan worden ingediend. De klachtenprocedure kent de volgende stappen.

Stap 1

Deze stap geeft Westeneng de mogelijkheid om uw klacht in behandeling te nemen. Westeneng probeert de klacht naar uw tevredenheid op te lossen. Als u met ons gesproken heeft over uw klacht, vragen wij u de informatie over de klacht op papier te zetten. We vragen u dit te doen om een goed beeld te krijgen van uw klacht. De schriftelijke klacht kunt u sturen aan:

Makelaarskantoor Westeneng
Thorbeckelaan 18
3771 EG Barneveld
Per email: info@westeneng.nl

We nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen twee werkdagen ontvangt u van ons bericht dat wij uw klacht ontvangen hebben. Binnen 10 werkdagen ontvangt u van ons een reactie op uw klacht. Indien het voor ons niet mogelijk is binnen 10 werkdagen een reactie op uw klacht te geven, ontvangt u binnen deze termijn een bericht waarin wij specificeren waarom wij nog geen reactie kunnen geven en een prognose binnen welke termijn wij dit wel kunnen.

Als u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing, dan kunt u kiezen voor stap twee.

Stap 2

U kunt kiezen voor een second opinion door een onafhankelijke partij. In Nederland is dit:

Tuchtrecht NRVT

De taxateur die zich inschrijft in het register van het NRVT is onderworpen aan de statuten en de reglementen van het NRVT en derhalve ook aan tuchtrechtspraak. Dat betekent dat hij voor zijn handelen of nalaten in strijd met de Algemene gedrags- en beroepsregels en/of andere reglementen van het NRVT, individueel ter verantwoording kan worden geroepen voor het centraal ingericht en onafhankelijk opererend tuchtcollege van de Stichting Tuchtrechtspraak NRVT (STNRVT). De STNRVT is onafhankelijk van het NRVT, kent een eigen bestuur, statuten en reglementen.

Klachten kunnen worden ingediend door belanghebbenden, opdrachtgevers of door het NRVT. Klachten worden ingediend bij het klachtenbureau van de STNRVT. De klacht wordt vervolgens behandeld door een onafhankelijk tuchtcollege.

U kunt een klacht indienen bij het klachtenbureau STNRVT via: info@nrvtucht.nl

Postadres:

Stichting Tuchtrechtspraak NRVT

Postbus 4136

3006 AC ROTTERDAM

Klachtenprocedure NVM

NVM hanteert het standpunt dat een makelaar in eerste instantie de gelegenheid behoort te krijgen om klachten over hem of zijn kantoor zelf op te lossen. Bij het behandelen van klachten is Westenberg daarmee uw eerste aanspreekpunt.

Mocht u echter van mening zijn dat uw klacht niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot NVM, die een eigen klachtenprocedure kent en omschrijft.