

Klachtenprocedure

Snelder Zijlstra streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid. Dat neemt niet weg dat zich altijd een situatie kan voordoen waarover u niet tevreden bent. Daarvoor hebben wij een klachtenprocedure vastgelegd. In deze procedure leggen wij uit hoe u uw klacht kenbaar kan maken en hoe wij hier verder mee om gaan.

Onze klachtenprocedure kent twee stappen:

Stap 1:

Deze stap geeft Snelder Zijlstra de mogelijkheid om uw klacht in behandeling te nemen. Snelder Zijlstra probeert de klacht naar al uw tevredenheid op te lossen. Als u met ons gesproken heeft over uw klacht, vragen wij u de informatie over de klacht zo volledig mogelijk 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:

Snelder Zijlstra
T.a.v. T.A. van der Veen
Hoedemakerplein 1
7511 JR Enschede
Tel: 053-4852244
Email: t.vanderveen@snelderzijlstra.nl

Binnen 7 dagen ontvangt u van ons een bevestiging dat wij de klacht hebben ontvangen. Binnen 21 dagen kunt u een inhoudelijke reactie van ons op uw klacht verwachten.

Mocht het ons onverhoopt niet lukken om binnen 21 dagen te reageren, dan zullen wij u daarvan tijdig in kennis stellen. Uiteraard zullen wij dan aangeven binnen welke termijn u wél een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Mocht de oplossing die wij aandragen niet naar uw tevredenheid zijn, dan heeft u de mogelijkheid om de zaak voor te leggen bij een onafhankelijk instituut. Dat is stap 2.

Stap 2:

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

Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)
Postbus 19290
3501 DG Utrecht
Tel: 030-2343222
Email: info@raadvanarbitrage.nl
Website: www.raadvanarbitrage.nl

Omdat Dynamis 'Regulated bij RICS' voert, kunt u vragen over onze klachtenprocedure stellen aan:

RICS Europe
Rue Ducale 67
B-1000 Brussel
België
Tel: 0032-2-7331019
Fax: 0032-2-7429748
E-mail: ricseurope@rics.org
Website: <https://www.rics.org/nl/>

Tuchtrecht NRVT

De uitvoerende taxateur die staat ingeschreven 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. De stichting is onafhankelijk van het NRVT, kent een eigen bestuur, statuten en reglementen. Derhalve wordt er een compleet onafhankelijk oordeel geschetst.

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

U kunt een klacht indienen bij het Stichting Tuchtrechtspraak NRVT via het klachtenformulier die te vinden is op: www.nrvt.nl/tucht/klachten-en-tuchtrecht. Dit formulier kunt u vervolgens naar onderstaand adres toesturen:

Stichting Tuchtrechtspraak NRVT
Postbus 42530
3006 AC Rotterdam
Tel: 010 - 3161200
Email: secretariaat@nrvtucht.nl

Klachtenprocedure NVM

NVM hanteert het standpunt dat een NVM-makelaar/taxateur 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 T.A. van der Veen 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 hanteert.