

## Klachtenprocedure

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 [ar@roosvastgoedadvies.nl](mailto:ar@roosvastgoedadvies.nl) 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 versturen.

Binnen een week na ontvangst van uw klacht, ontvang 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 ([www.raadvanarbitrage.nl](http://www.raadvanarbitrage.nl)).

## Tenslotte

Als NVM lid onderwerpen wij ons aan het NVM Tuchtrecht. De regionale Raad van Toezicht kan NVM-leden 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-lid. 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 registertaxateur in strijd handelt met wet- en regelgeving, Reglement Gedrags- en Beroepsregels NRVT of daarop gebaseerde nadere regels, of anderszins de functie van registertaxateur in diskrediet brengt, kan dit aanleiding zijn voor (kwaliteits)onderzoek door NRVT bij de betreffende registertaxateur en kan worden gebruikt in een (tucht)rechtelijke procedure, al dan niet geïnitieerd door het NRVT. Het kan voorkomen dat u als opdrachtgever niet tevreden bent over het werk van de registertaxateur 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. Nadere informatie over klachten en kosten van klachtenafhandeling vindt u op [www.nrvt.nl](http://www.nrvt.nl)