

# Klachtenregeling

---

Bij Merel Vastgoedbeheer B.V. streven wij naar een zorgvuldige en professionele dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkwijze. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken.

## 1. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via e-mail op [administratie@merelvastgoed.nl](mailto:administratie@merelvastgoed.nl) of via het contactformulier op onze website. Vermeld hierbij duidelijk uw naam, adres, referentienummer (indien van toepassing) en een beschrijving van uw klacht.

## 2. Bevestiging van ontvangst

Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

## 3. Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Binnen veertien dagen ontvangt u een inhoudelijke reactie. Indien wij meer tijd nodig hebben om uw klacht te onderzoeken, informeren wij u hierover tijdig.

## 4. Escalatie

Indien u het niet eens bent met de uitkomst of afhandeling van uw klacht, kunt u uw bezwaar kenbaar maken bij onze directie. U ontvangt hierover binnen tien werkdagen een reactie.

## 5. Geen aansluiting bij geschillencommissie

Wij zijn momenteel niet aangesloten bij een erkende onafhankelijke geschillencommissie. Indien u na onze interne procedure nog steeds niet tevreden bent, kunt u overwegen juridisch advies in te winnen of het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

## 6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en conform de geldende privacywetgeving verwerkt.

## 7. Verbetering van dienstverlening

Wij gebruiken ontvangen klachten om onze dienstverlening te verbeteren.