

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@merelvastgoedbeheer.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 klachtmelding.

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. Aansluiting bij geschillencommissie voor incassoklachten

Indien u na onze interne procedure nog steeds niet tevreden bent over de afhandeling van een incasso klacht dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie van NowID. Merel Vastgoedbeheer b.v. is voor klachten met betrekking tot incasso's aangesloten bij de erkende onafhankelijke geschillencommissie van NowID. U vindt de procedure voor het indienen van uw incasso klacht bij NowID op de website van Merel Vastgoedbeheer.

Voor alle overige klachten zijn wij niet aangesloten bij een erkende onafhankelijke geschillencommissie. Voor alle klachten, niet zijnde incassoklachten, kunt u indien u na onze interne procedure nog niet tevreden bent, 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.