



Kerkstraat 54
3291 AM STRIJEN
Tel. 078-6749494
Fax 078-6749400
info@overwater.nl
www.overwater.nl

KLACHTENPROCEDURE

De beide vennootschappen van Overwater - Overwater Grondbeleid Adviesbureau BV en Overwater Rentmeesterskantoor BV - hechten grote waarde aan tevreden cliënten en aan een zo hoog mogelijke kwaliteit van onze dienstverlening. We werken daarom continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Mocht u toch niet tevreden zijn over ons dan zoeken we graag samen naar een passende oplossing. Wij vragen u dan ook om ons hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen. Wij zullen dan proberen uw onvrede weg te nemen.

Conform de eisen van deze tijd, bijvoorbeeld die van de beroepsorganisaties waarbij wij zijn aangesloten, hebben wij in dit kader ook een formele klachtenprocedure ingesteld. In deze regeling staat hoe wij met klachten omgaan en wie u kunt benaderen. Hierdoor proberen wij het klachtenproces zo transparant mogelijk te houden. U kunt deze hier downloaden/aanklikken.

1. Mondeling kenbaar maken van uw klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of persoonlijk) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom om eerst contact op te nemen met de medewerker die u de dienst heeft verleend voor overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Wij streven ernaar op deze wijze te komen tot een passende oplossing van uw klacht.

2. Schriftelijk kenbaar maken van uw klacht

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of wilt u geen gesprek, dan kunt u uw klacht schriftelijk (per e-mail of brief) indienen. We vragen u deze dan te voorzien van voldoende onderbouwing en informatie over de feiten.

De klacht kunt u sturen naar de ter zake verantwoordelijke persoon van de betreffende vennootschap:

Overwater Grondbeleid Adviesbureau BV
T.a.v. de heer A.L.M. Woestenberg
Kerkstraat 54
3291 AM Strijen
e-mail: a.woestenberg@overwater.nl

Overwater Rentmeesterskantoor BV
T.a.v. de heer C.H. van Zadelhoff
Kerkstraat 54
3291 AM Strijen
e-mail: c.van.zadelhoff@overwater.nl

3. Procedure klachtafhandeling

Na schriftelijk ontvangst van uw klacht zullen wij deze bestuderen en natuurlijk proberen om uw ongenoegen naar tevredenheid op te lossen.

Binnen zeven dagen na ontvangst van uw e-mail of brief ontvangt u van ons een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Wij streven ernaar u binnen 28 dagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijk reactie sturen.

Indien het voor ons niet mogelijk is binnen 28 dagen een inhoudelijke 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.

4. Nadat uw klacht is behandeld

Indien u heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling van uw klacht, beschouwen wij die daarmee als afgehandeld.

Echter, indien wij niet in staat zijn overeenstemming te bereiken over de oplossing van uw klacht, heeft u de mogelijkheid om gebruik te maken van het laatste stadium van onze klachtenprocedure. Afhankelijk van de aard van uw klacht kunt u zich richten tot:

klacht over een rentmeester:

Stichting Rentmeesterskamer
T.a.v. mevrouw mr. S.D. van Wijk
Postbus 314
3900 AH Veenendaal
www.rentmeesterskamer.nl

Volgens onze algemene voorwaarden is de rentmeesterskamer primair de instantie waar u uw klacht aan kunt richten.

klacht n.a.v. RICS-taxatie:

Een aantal deskundigen van Overwater is RICS-lid (Royal Institution of Chartered Surveyors) en houdt zich aan de professionele gedragsregels van de RICS. RICS Regulation is ervoor verantwoordelijk om te zorgen dat RICS leden en/of RICS gereguleerde bedrijven de eisen van de RICS "Rules of Conduct" naleven. Deze bepalen de professionele, ethische en zakelijke normen die worden verwacht van RICS-leden en/of bedrijven. RICS Regulation bewaakt, begeleidt en helpt de leden en bedrijven om te voldoen aan regels, voorschriften en ethische normen. RICS beoordeelt en onderzoekt klachten en kan, waar nodig, disciplinaire maatregelen treffen in gevallen waarin de leden en/of gereguleerde bedrijven niet voldoen aan de normen die van hen verwacht worden. Indien u van mening bent dat onze deskundige de professionele gedragsregels van de RICS niet naleeft, dan kunt u deze klacht voorleggen aan RICS Regulations, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn.

Nadere informatie over de klachtenprocedure kan worden geraadpleegd via de website www.rics.org/complaints

klacht n.a.v. NRVT-taxatie:

Een aantal deskundigen van Overwater staat ingeschreven in het register van het NRVT (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs) en is onderworpen aan de statuten en de reglementen van het NRVT en derhalve ook aan tuchtrechtspraak. Dat betekent dat de deskundige 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).

Stichting Tuchtrechtspraak NRVT

Postbus 4136

3006 AC ROTTERDAM

e-mail: info@nrvtucht.nl

5. Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.