

Nextfund B.V. hecht 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 hebben wij in dit kader 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. Hieronder vindt u een toelichting van de procedure:

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.

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.

U kunt de klacht per brief sturen naar:

*Nextfund B.V.
Emmaplein 4
9711 AP Groningen*

U kunt de klacht per e-mail sturen naar:

info@nextfund.nl

Procedure klachtafhandeling

Na schriftelijk ontvangst van uw klacht, sturen wij u binnen 7 dagen een bevestiging van ontvangst. 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.

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 de [NVM](#), [NRVT](#), [Vastgoedcert](#) of [RICS](#).

Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, stellen wij dat zeer op prijs. Wij streven er dan ook naar om ingediende klachten mee te nemen in de verdere professionalisering van onze organisatie.