

KLACHTENPROCEDURE CAPITAL REM BV

versie 23.01

Deze procedure heeft als doel een duidelijke werkwijze vast te stellen voor het aannemen, behandelen en afhandelen van officieel ingediende klachten.

1. Officiële klachten kunnen uitsluitend per post of e-mail ingediend worden.
2. Bij ontvangst van een klacht ontvangt de klager binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging met tevens een verwijzing naar het klachtenprotocol van de BVVB. De klacht wordt geregistreerd met een uniek nummer.
3. Binnen 4 weken na bevestiging van de klacht ontvangt de klager een inhoudelijke reactie op de klacht. Mocht deze termijn om wat voor reden dan ook niet gehaald kunnen worden dan zal de klager hier onverwijld en met redenen omkleed over geïnformeerd worden via post of e-mail. Ook zal de klager dan geïnformeerd worden over het verdere tijdsverloop van de (inhoudelijke) reactie op de klacht.
4. Het toezicht op de voortgang van de afhandeling van de klacht berust bij de directie van Capital REM BV. Minimaal 1 x per week zal deze voortgang gecontroleerd worden en zal hier verslag van worden opgemaakt.
5. Afhandeling van de klacht zal inhoudelijk getoetst worden aan: Nederlandse Wet- en Regelgeving; klachtenprocedure van de BVVB, beheerovereenkomst, schriftelijk gemaakte afspraken tussen Capital REM en VVE.
6. Indien de klacht is afgehandeld zullen de documenten hieromtrent digitaal worden opgeslagen in het archief van Capital REM BV.
7. Eenmaal per half jaar zullen afgehandelde klachten worden geëvalueerd en indien aan de orde zullen acties worden genomen om deze klachten te voorkomen.