

# KLACHTENPROCEDURE

## Klachtenprocedure JAN DIEPHUIS Property Valuation & Consultancy

Als een opdrachtgever ontevreden is over de uitvoering, of de kwaliteit van de geleverde dienstverlening kan de opdrachtgever een schriftelijke klacht indienen bij de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer zal de ontvangst van de klacht binnen 1 week na ontvangst schriftelijk bevestigen en eventuele vragen ter verduidelijking van de klacht aan de klager stellen.

Binnen 3 weken na het versturen van de ontvangstbevestiging ontvangt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Indien de klacht naar het oordeel van de opdrachtgever niet afdoende opgelost is, of de opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn heeft gereageerd, dan kan de klager zich richten tot de Raad voor Arbitrage Bouwnijverheid, die vervolgens een uitspraak over de klacht zal doen, na het horen van partijen.

De klachtenprocedure is opgesteld in overeenstemming met de “Rules of Conduct” van de Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS).

JAN DIEPHUIS Property Valuation & Consultancy onderwerpt zich aan de regels van RICS en de bijbehorende procedures.