

Heb je een klacht?

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over een reparatie die op zich laat wachten, of een medewerker die je niet correct behandelt. Wij hopen dat je dat kenbaar wilt maken zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en samen tot een oplossing komen.

Hoe meld je een klacht?

Je kunt dit schriftelijk doen ter attentie van 'klachtbehandeling' via e-mail met een duidelijke klachtenomschrijving aan info@nmg.nl. Vermeld hierbij ook altijd duidelijk je naam en adres. Je klacht kun je ook per post versturen aan NMG Vastgoed B.V., Postbus 188, 6500 AD Nijmegen.

Welke klachten nemen wij niet in behandeling?

- Een reparatieverzoek is géén klacht;
- Anonieme klachten. Het is voor ons belangrijk om een terugkoppeling te kunnen geven over de klacht. Wij verwerken persoonlijke gegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de wet. Voor meer informatie verwijzen wij je naar de privacyverklaring op onze website.
- Klachten die je al hebt voorgelegd aan de rechter;
- Klachten die NMG Vastgoed B.V. al heeft voorgelegd aan de deurwaarder of advocaat.

Wanneer ontvang je reactie van ons?

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je van ons een ontvangstbevestiging. Je klacht zal worden behandeld en beoordeeld door de manager. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je van ons een reactie met:

- De oplossing
- Of een inschatting van de periode die benodigd is om tot een oplossing te komen
- Of het bericht 'klacht niet in behandeling genomen'.

Als wij er samen niet uitkomen?

Heb je een klacht over het debiteurenbeheer en komen wij er samen niet uit neem dan contact op met het onafhankelijke klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid. Ons Kifid aansluitnummer is 300.019164.

Je kunt je ook tot de Burgerlijke rechter wenden.

www.kifid.nl

Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024