

## **Klachtenprocedure Ooms Bedrijf Onroerend Goed**

Ooms Makelaars neemt een proactieve houding aan ten opzichte van klanttevredenheid. Onze klachtenprocedure is vastgelegd en legt uit hoe een klacht bij ons kan worden ingediend. De klachtenprocedure kent drie stappen.

Deze stap geeft Ooms Makelaars de mogelijkheid om uw klacht in behandeling te nemen. Ooms Makelaars probeert de klacht naar uw tevredenheid op te lossen. Als u met ons gesproken heeft over uw klacht, vragen wij u de informatie over de klacht op papier te zetten. Omschrijf uw klacht helder en duidelijk en vermeld daarbij wat u verwacht van de makelaar. We vragen u dit te doen om een goed beeld te krijgen van uw klacht. De schriftelijke klacht kunt u sturen aan:

Ooms Rotterdam B.V.  
T.a.v. Directiesecretariaat  
Maaskade 113  
3071 NJ Rotterdam  
Tel: 010-4248888  
E-mail: [directiesecretariaat@ooms.com](mailto:directiesecretariaat@ooms.com)

We nemen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling. Binnen zeven dagen ontvangt u van ons bericht dat wij uw klacht ontvangen hebben. Binnen 28 dagen ontvangt u van ons een reactie op uw klacht. Indien het voor ons niet mogelijk is binnen 28 dagen een 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.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door ons, dan kunt u de klacht aanmelden bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals:

De geschillencommissie, klachtenloket Vastgoedprofessionals  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel: 0900-8101 OF 070-3105398  
Website: <https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals/>

U kunt kiezen voor een second opinion door een onafhankelijke partij. In Nederland is dit:

Raad van Arbitrage voor de Bouw (RvA)  
Postbus 19290  
3501 DG Utrecht  
Tel: 030-2343222  
Fax: 030-2300125  
Website: [www.raadvanarbitrage.nl](http://www.raadvanarbitrage.nl)

Omdat Dynamis 'Regulated bij RICS' voert, kunt u vragen over onze klachtenprocedure stellen aan:

RICS Europe  
Rue Ducale 67  
B-1000 Brussel  
België  
Tel: 0032-2-7331019  
Fax: 0032-2-7429748

E-mail: [ricseurope@rics.org](mailto:ricseurope@rics.org)

Website: <https://www.rics.org/nl/>