

Klachtenprocedure

Natuurlijk willen wij altijd de hoogste kwaliteit van dienstverlening leveren. Toch kan het gebeuren dat wij niet voldoen aan uw verwachtingen. Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch verloopt onze dienstverlening soms niet helemaal zoals u wenst. Laat het ons dan weten. Dan zoeken wij, samen met u, naar een oplossing.

Wat doet Colliers met uw klacht?

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over Colliers. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencoördinator. De coördinator overlegt voor u met de betreffende afdeling hoe wij de klacht voor u kunnen oplossen. U ontvangt uiterlijk binnen 20 werkdagen een inhoudelijke reactie, voor zover niet al tot een passende oplossing is gekomen. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de afhandeling van uw klacht, dan informeren wij u hierover.

Waar kunt u terecht?

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u niet tevreden bent.

- **Via e-mail**

U kunt uw klacht via e-mail insturen naar NL.complaint@colliers.com.

- **Uw eigen contactpersoon**

U kunt altijd contact opnemen met uw contactpersoon. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen meestal snel en adequaat worden opgelost.

- **Schriftelijk**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Colliers, t.a.v. klachtencoördinator, Stadionplein 14, 1076 CM Amsterdam.

- **Internet**

Ook onze website (www.colliers.com) biedt u de mogelijkheid te reageren onder het kopje 'Contact & inlog'.

Bent u nog niet tevreden?

De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door Colliers. Mocht de uitkomst niet tot uw tevredenheid zijn, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijk rechter of indien uw klacht betrekking heeft op dienstverlening ten aanzien van taxaties of makelaardij, dan kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Makelaardij, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, zie ook: www.degeschillencommissie.nl.