



Waarom heeft TOP Expertise een klachtenprocedure?

Een betrokken partij in een dossier is voor TOP Expertise belangrijk. Daarom vinden wij het ook belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening, de wijze waarop u bent benaderd door onze medewerkers en het contact met hen. Toch kan het voorkomen dat u daarover teleurgesteld of niet tevreden bent. Als u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren. In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling of onze medewerkers, dan kunt u een **klachtenformulier** invullen.

Het staat u natuurlijk ook altijd vrij om telefonisch uw opmerkingen, klachten of vragen te stellen aan één van de directieleden. Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw (telefonische) klacht of klachtenformulier hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken wij intern met de verantwoordelijke medewerker(s). Binnen twee weken ontvangt u van ons een gemotiveerd antwoord. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan zullen wij u daarover informeren. Wij zullen dan ook aangeven binnen welke termijn u wel een inhoudelijke reactie kunt verwachten. U heeft overigens ook de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan het NIVRE.

Wat is NIVRE?

NIVRE is een afkorting van **N**ederlands **I**nstituut **V**an **R**egister **E**xperts. Het is een onafhankelijke stichting met als doel de bevordering en instandhouding van de deskundigheid en kwaliteit van de beroepsuitoefening. Dit op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en verwante deskundigheden, in het bijzonder bij schadeverzekeringen.

Daarnaast is het een platform en aanspreekpunt voor overleg tussen expertise-, inspectie- en taxatiebureaus en alle voor hen relevante partijen.



TOP Expertise BV – Kantoor Rotterdam – Kantoor Zwolle

Correspondentieadres: Kaasmakerstraat 12 – 3194 DJ Hoogvliet Rotterdam
Tel.: +31 (0)10 - 31 33 940 – E-mail: info@topexpertise.nl – www.topexpertise.nl
IBAN: NL24 ABNA 0504678906 – KvK: 50258990 – btw-nr. NL822637881B01