

## 1. Inleiding

Bij Maison Management B.V. staan kwaliteit en open communicatie centraal. Wij vinden het belangrijk dat al onze klanten – huurder, belegger of servicepartner – en medewerkers op een eerlijke en transparante manier contact met ons kunnen opnemen. Daarom heeft Maison Management B.V. deze klachtenprocedure opgesteld en maken wij gebruik van een klachtenregistratiesysteem om ervoor te zorgen dat de klachten en feedback van onze klanten en medewerkers serieus worden behandeld. Wij streven naar een snelle en effectieve oplossing van eventuele ontevredenheid.

### 1.1 Doelstelling

Het doel van deze klachtenprocedure is om een systematisch, objectief en vertrouwelijk proces te bieden voor het melden en afhandelen van klachten. Hiermee willen wij klachten voorkomen, herhaling tegengaan en continu verbeteringen doorvoeren in onze dienstverlening en interne werking. Op deze manier dragen wij bij aan een veilige en respectvolle omgeving voor zowel onze klanten als medewerkers.

### 1.2 Begrippenkader

- **Klant:** Iedere externe partij die met ons samenwerkt, zoals huurders, beleggers en servicepartners.
- **Medewerker:** Iedere werknemer van Maison Management B.V.
- **Externe klacht:** Elke uiting van ongenoegen over onze dienstverlening, communicatie of andere aspecten van de samenwerking met externe partijen.
- **Interne klacht:** Elke uiting van ongenoegen door medewerkers over interne zaken, zoals arbeidsomstandigheden, communicatie of andere aspecten van de interne samenwerking.
- **Behandeling:** Het geheel van stappen dat wij doorlopen om een klacht – zowel extern als intern – in ontvangst te nemen, te onderzoeken en, waar mogelijk, tot een oplossing te komen.

### 1.3 Meldplicht

Elke medewerker van Maison Management B.V. is volgens deze klachtenprocedure verplicht om externe klachten direct te melden bij de betreffende accountmanager of leidinggevende. De medewerker draagt er zorg voor dat de klacht direct na ontvangst bij de leidinggevende wordt ingediend.

## 2. Hoe kunt u een klacht indienen?

Wij bieden u diverse mogelijkheden om uw klacht bij ons kenbaar te maken:

- **Per e-mail:** Stuur een e-mail naar [info@maisonmanagement.nl](mailto:info@maisonmanagement.nl) met daarin uw contactgegevens en een duidelijke omschrijving van de klacht.
- **Per post:** Maison Management B.V. Postbus 90751 | 2509 LT Den Haag
- **Online portaal:** In het online portaal kan een klacht onder de subcategorie "Incasso" worden aangemaakt.

## 3. Behandeling en Afwikkeling van Klachten

### 3.1 Externe Klachten

- **a. Bevestiging van ontvangst:**  
Zodra een externe klacht is ontvangen, sturen wij binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst, zodat de melder weet dat de klacht in behandeling is.
- **b. Onderzoek en evaluatie:**  
De klacht wordt toegewezen aan de verantwoordelijke afdeling of medewerker. Wij verzamelen de benodigde informatie en kunnen, indien nodig, aanvullende vragen stellen om een volledig beeld van de situatie te verkrijgen.
- **c. Reactie en oplossing:**  
Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk te reageren op de klacht. In deze reactie geven wij inzicht in de bevindingen en doen wij, waar mogelijk, een voorstel voor een oplossing. Indien de klacht complexer blijkt, informeren wij de melder over de verlengde termijn en de voortgang van het onderzoek.
- **d. Afsluiting van de klacht:**  
Na het bereiken van een oplossing ontvangt de melder een bevestiging van de afhandeling. Als er nog steeds ontevredenheid is over de geboden oplossing, kunnen de vervolgstappen worden besproken.

### 3.2 Interne Klachten

- **a. Bevestiging van ontvangst:**  
Interne klachten van medewerkers dienen schriftelijk te worden ingediend bij de direct leidinggevende. Indien dit om welke reden dan ook niet mogelijk is, kan de klacht bij de algemene directie worden ingediend.
- **b. Onderzoek en evaluatie:**  
Zodra de interne klacht is ontvangen, wordt deze binnen 2 werkdagen bevestigd. De klacht wordt toegewezen aan de verantwoordelijke afdeling of medewerker.
- **c. Reactie en oplossing:**  
De klacht wordt onderzocht en, indien nodig, wordt aanvullende informatie verzameld. De afdeling HR (of de verantwoordelijke afdeling) zal streven naar een oplossing en zal de medewerker binnen 10 werkdagen inhoudelijk informeren. Indien de klacht complexer blijkt, wordt de medewerker geïnformeerd over de verlengde termijn en de voortgang van het onderzoek.
- **d. Afsluiting van de klacht:**  
Na het vinden van een oplossing ontvangt de medewerker een bevestiging van de afhandeling. Indien de medewerker niet volledig tevreden is met de geboden oplossing, kunnen de vervolgstappen worden besproken.

## **4. Vertrouwelijkheid en Documentatie**

Wij behandelen elke klacht, zowel intern als extern, met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en documenteren het gehele proces. Uw persoonlijke gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden behandeld in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. De gegevens omtrent de klacht worden gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard door Maison Management B.V.

## **5. Terugkoppeling en Verbetering**

Elke klacht is voor ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Wij evalueren regelmatig de ingediende klachten en passen onze processen aan waar nodig om herhaling te voorkomen.

## **6. Geschillencommissie**

Maison Management B.V. staat aangemeld bij de geschillencommissie van het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). Indien u er niet uitkomt met Maison Management B.V., heeft u de mogelijkheid om uw klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Voor meer informatie kunt u de volgende website bezoeken: [Klachten | NVI](#).