

KLACHTENPROCEDURE CBRE

CBRE heeft een klachtenprocedure en een klachtenregistratiesysteem. De klachtenprocedure ziet toe op de behandeling van alle soorten klachten (zowel intern als extern) die CBRE bereiken. Het klachtenregistratiesysteem is een ondersteunend hulpmiddel bij deze procedure.

Uitgangspunt is dat klachten vertrouwelijk worden afgehandeld en dat alleen die personen op de hoogte worden gebracht van (het bestaan van) de klacht voor zover dit uit hoofde van hun functie wenselijk of noodzakelijk is.

In de klachtenprocedure worden de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- Doelstelling
- Definitie klacht
- Meldplicht
- Behandeling en afwikkeling van externe klachten
- Behandeling en afwikkeling van interne klachten
- Spoedklachten
- Publiciteitsrisico
- Toezicht en beheer

1.1 DOELSTELLING KLACHTENPROCEDURE

Doelstelling is het verkrijgen van inzicht in de aard, omvang en afwikkeling van klachten over CBRE zodat zo nodig adequate maatregelen kunnen worden getroffen om de klacht op te heffen en in de toekomst te voorkomen.

1.2 DEFINITIE KLACHT

Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe klachten.

Interne klachten:

Een interne klacht is een niet-persoonsgerichte, schriftelijke (incl. e-mail) uiting van ontevredenheid van een medewerker van CBRE over een bepaald proces of over een bepaald handelen of nalaten van CBRE.

Externe klachten:

Externe klachten betreffen iedere schriftelijke uiting (incl. e-mail) van ontevredenheid van een klant of relatie over het handelen of nalaten van CBRE, diens medewerkers of een van haar gecontracteerde onderaannemers.

Een telefonische of mondelinge klacht wordt niet beschouwd als klacht. Een medewerker tegenover wie de klacht wordt geuit zal de klager mededelen dat, indien de klager een klacht in wenst te dienen, hij/zij dit schriftelijk kan doen.

1.3 MELDPLICHT

Elke CBRE medewerker is volgens deze klachtenprocedure verplicht, om externe klachten te melden bij de direct leidinggevenden. Hij/zij draagt hiervoor direct na ontvangst van de klacht zorg. Onder punt 2 wordt de registratie en afwikkeling nader uitgewerkt.

2. Behandeling en afwikkeling externe klacht

Schriftelijke klachten kunnen gericht worden aan ComplianceNL@cbre.com of per post naar:

CBRE.B.V.

t.a.v. Afd. Legal&Compliance
Postbus 7971
1008 AD AMSTERDAM

Stap 1:

De klacht wordt ontvangen door CBRE (Compliance) en stuurt deze door naar het desbetreffende bedrijfs onderdeel.

Stap 2:

De klacht wordt binnen twee dagen bevestigd door het desbetreffende bedrijfs onderdeel en hierin wordt vermeld wie de klacht in behandeling zal nemen.

Stap 3:

Een kopie van de klacht gaat naar de behandelaar en deze dient de klacht binnen drie weken schriftelijk te hebben beantwoord. Een kopie van deze reactie dient te worden gestuurd naar de afdeling Compliance.

Stap 4:

Indien er binnen 5 werkdagen na het versturen van de schriftelijke beantwoording geen reactie is ontvangen van de klager zal de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

Stap 5:

De klachtbrief wordt door de behandelaar opgeborgen in het dossier van de desbetreffende klager. De afdeling Compliance zal tevens een kopie van de correspondentie archiveren.

3. Behandeling en afwikkeling interne klacht

Stap 1:

De interne klacht dient schriftelijk door de medewerker te worden ingediend bij haar/zijn direct leidinggevende. Indien dit om wat voor reden niet mogelijk is kan de klacht bij de algemene directie worden ingediend.

Stap 2:

De klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling Compliance, die de klacht onder de aandacht brengt van de verantwoordelijke binnen CBRE voor de oplossing van de klacht.

4. Spoedklachten

Indien een klacht met spoed opgelost dient te worden, dan is de ontvanger van de klacht verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

5. Toezicht en beheer

Het toezicht op naleving van de klachtenprocedure vindt plaats door de afdeling Compliance van CBRE. De gegevens omtrent de klacht worden gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard door de behandelaar.