

Bopro hecht veel belang aan een correcte en kwalitatieve uitvoering van haar diensten en een hier bijhorende positieve relatie met al haar stakeholders.

Mocht u ondanks onze inspanningen toch opmerkingen, suggesties tot verbetering of effectieve klachten hebben, vragen wij u vriendelijk om ons dit te melden conform de bepalingen opgenomen in § 4 van onderstaande procedure. Bopro zal er volgens deze procedure het gepaste gevolg aan geven.

1 Algemeen

- 1.1 De klachtenprocedure (KP) is van toepassing op alle vennootschappen binnen de Bopro-groep respectievelijk Bopro NV, Bopro PM & QS NV en BRES bvba, hierna Bopro genaamd.
- 1.2 Bopro is een 'RICS regulated firm'. RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors) is een prestigieuze wereldwijde organisatie voor vastgoed professionals. Van de leden wordt verwacht dat zij zich houden aan een aantal formele gedragscodes waarvan regel 7, m.n. het hanteren van een door RICS goedgekeurde klachtenprocedure, er een is.
- 1.3 Het is uiterst belangrijk om goede afspraken te maken en deze duidelijk en ondubbelzinnige te omschrijven in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen. Klanten moeten tevens weten dat wanneer er in de loop van de professionele relatie een meningsverschil ontstaat hen de mogelijkheid geboden wordt een klacht in te dienen waar bij voorbaat duidelijk is welke de te volgen procedure is.
- 1.4 Een KP wordt niet gehanteerd om een schuldcultuur in het leven te roepen doch om een open en constructieve cultuur aan te moedigen. Een effectieve KP ten behoeve van klanten en ieder ander waarvoor een zorgplicht bestaat is belangrijk omdat klachten meestal negatieve financiële gevolgen hebben, tijdrovend zijn en het risico op rapportering aan bepaalde instanties (o.a. RICS, overheid) impliceren en in sommige gevallen zelfs lijden tot tijdrovende juridische procedures. De belangrijkste reden is evenwel dat ze schadelijk zijn voor de reputatie want Bopro's toekomstige successen zijn niet enkel gebaseerd op haar know how doch worden in belangrijke mate bepaald door haar reputatie.
- 1.5 Alle klachten inzake milieuaspecten worden met ingang van 2011 eveneens opgenomen in de voorliggende procedure.
- 1.6 RICS adviseert om elke klacht te erkennen en wel om volgende redenen:
 - Hoe langer een klacht aansleept hoe groter de kans is dat ze uit haar verband gerukt wordt.
 - Het is vaak goedkoper en praktischer om een klacht 'te regelen' zelfs al is men overtuigd van zijn gelijk.
 - Briefwisseling niet beantwoorden en/of de klant niet op de hoogte brengen of houden kunnen een klacht vaak nog verergeren en zijn in strijd met de RICS-waarden én met de Value Propositions van Bopro om een degelijke service aan te bieden aan haar klanten.

2 Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid.

Er is een verschil tussen een klacht en een claim namelijk een klacht handelt meestal over de kwaliteit van ontvangen dienst(en) terwijl een claim gaat over wat men deed, eerder dan hoe men het deed en impliceert meestal een vraag voor compensatie of restitutie.

Eenzelfde geheel van feiten kan aanleiding geven tot beiden.

3 Mogelijk beroep op een klachtenprocedure (KP)

3.1 Bopro biedt de mogelijkheid tot beroep op een KP in geval er:

- Een zakenrelatie is m.a.w. als Bopro een zorgplicht ten opzichte van de klager heeft.
- Bopro een uiting van ontevredenheid ontvangt.

3.2 De mogelijkheid om beroep te doen op deze KP is opgenomen in de Algemene Bepalingen van Bopro onder art. 10 resp. in de contracten die Bopro onderschrijft.

3.3 Bij een klacht neemt Bopro alle mogelijkheden tot het oplossen ervan in overweging gaande van een verontschuldiging tot een akkoord om over te gaan tot arbitrage, waarbij persoonlijk overleg vaak kan leiden tot constructievere oplossingen en dito tevredenheid.

3.4 Er wordt geen mogelijkheid tot beroep op een KP geboden wanneer Bopro aangeduid wordt door een rechtbank als getuige - expert. In dergelijke omstandigheden informeert Bopro de klant hiervan schriftelijk.

4 Melding van een klacht

Een klacht kan in eerste instantie op verschillende manieren bij Bopro gemeld worden: schriftelijk of mondeling. Teneinde de klacht te registreren, dient deze ook schriftelijk gemeld te worden.

De klacht kan gericht worden aan uw contact binnen Bopro die deze zo spoedig mogelijk overmaakt aan de verantwoordelijke administratie voor verdere behandeling.

U kunt uw klacht ook rechtstreeks melden aan de verantwoordelijke administratie. Zie de contactgegevens onder § 13.

5 Registratie van klachten

- 5.1 Bopro hanteert een klachtenlogboek en klachtenfiches voor een efficiënt en overzichtelijk beheer van klachten.
- 5.2 Een klacht tegen Bopro, een van haar directieleden en / of een van haar medewerkers worden geregistreerd en beheerd door de verantwoordelijke administratie met rapportering rechtstreeks aan de Raad van Bestuur van Bopro. Klachten inzake milieuaspecten worden tevens schriftelijk gerapporteerd aan de milieuverantwoordelijke van Bopro.
- 5.3 De verantwoordelijke administratie is aansprakelijk voor het administratieve beheer van klachten en waakt er over dat de behandeling van de aangedragen klacht verloopt volgens de geldende klachtenprocedure.

6 Behandeling van een geregistreeerde klacht

- 6.1 De verantwoordelijke administratie ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht.
- 6.2 De verantwoordelijke administratie
 - noteert de klacht in het digitaal klachtenlogboek
 - geeft de klacht een registratienummer, zijnde het volgnummer van inschrijving in het klachtenlogboek.
 - vult de klachtenfiche zo volledig mogelijk in en bewaart een digitale kopie in het daartoe bestemde digitale archief.
- 6.3 De verantwoordelijke administratie informeert partijen binnen Bopro t.w.
 - de verantwoordelijke Director en de Gedelegeerd Bestuurder: indien de klacht gericht is tegen een Bopro - medewerker, andere dan de Directors.
 - de Gedelegeerd Bestuurder: indien de klacht gericht is tegen Bopro in het algemeen of tegen een van de Directors.
 - de Raad van Bestuur: indien de klacht gericht is tegen de Gedelegeerd Bestuurder.
 - De milieuverantwoordelijke, indien het een milieuklacht betreft.
- 6.4 De informatieverstrekking aan de verantwoordelijke partij vermeld onder 5.3 gebeurt middels overmaking van een digitale kopie van de ingevulde klachtenfiche.
- 6.5 De verantwoordelijke partij, vermeld onder 5.3, onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijkheid is en informeert de verantwoordelijke administratie binnen de 3 werkdagen.
- 6.6 De verantwoordelijke administratie stuurt de aanklager binnen de 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding van
 - Het Bopro - registratienummer van de klacht
 - De al dan niet ontvankelijkheid van de klacht.
 - Bij ontvankelijkheid: opgave van de termijn binnen dewelke een volledig antwoord volgt; indien de klacht nauwkeuriger onderzoek vereist wanneer een stand van zaken volgt. Indien dit onderzoek langere tijd in beslag neemt wordt de aanklager minimaal maandelijks op de hoogte gehouden van de voortgang.
 - Bij onmogelijkheid tot oplossen klacht of afwijzing klacht: verwijzing naar een onafhankelijke derde partij met machtiging tot arbitrage.

- 6.7 Elke communicatie met de aanklager wordt gerapporteerd op de klachtenfiche.
- 6.8 Het eigenlijke onderzoek van de klacht gebeurt op een grondige, eerlijke volledige en discrete manier. De klacht wordt geanalyseerd in functie van
- te trekken lessen (was de klacht te voorkomen / is het prijskaartje voor de uitgevoerde KP in verhouding tot de afgesloten overeenkomst)
 - te ondernemen stappen ter voorkoming van herhaling
 - optimalisering van bestaande processen en procedures aan de hand van het ontvangen klachtenpatroon
- 6.9 Elke klacht wordt geacht afgehandeld te zijn binnen een termijn van 30 kalenderdagen na datum ontvangst.

7 Arbitrage

- Klachten van beperkte omvang
Indien de klager zich niet kan vinden in de beoordeling van de klacht door Bopro of wanneer Bopro de klacht zelf niet kan oplossen biedt de KP de aanklager de mogelijkheid om zich te wenden tot een onafhankelijke derde partij (OP). De OP kan arbitrage afwijzen omdat de aangelegenheid buiten haar bevoegdheid of financiële beperkingen valt.
- Klachten van aanzienlijke omvang
Indien de klacht van dergelijke omvang is dat de derde partij van aanvang aan niet aangewezen is heeft de aanklager het recht en de mogelijkheid om de aangelegenheid voor de rechtbank te laten beslechten.

8 Vergoeding van beroep op KP

Beroep op de KP is gratis. Bopro vraagt geen vergoeding van de tijdsbesteding voor het behandelen van klachten.

9 De aanklager weigert de KP te gebruiken

De verantwoordelijke administratie stuurt de aanklager een schriftelijke bevestiging teneinde te allen tijde te kunnen aantonen dat er getracht werd om de aanklager ertoe over te halen de KP te gebruiken.

10 RICS is betrokken partij

RICS-regulation behandelt klachten over leden en firma's waarvan de handelswijze en/of waarvan beweerd wordt dat hun handelswijze niet strookt met de vereisten opgenomen in de RICS - reglementen.

RICS is enkel betrokken partij als Bopro de aanklager of de klant niet (tijdig) antwoordt en/of wanneer het klachten betreft inzake aangelegenheden die binnen haar gedragscode vallen m.a.w. voor klachten inzake:

- het ontbreken van een (geldige) klachtenprocedure
- het niet (tijdig) beantwoorden van briefwisseling
- het niet uitsluiten van een belangenconflict
- misbruik van het geld van klanten
- incompetentie

- beschuldiging van of veroordeling voor een crimineel feit
- verhinderen van toegankelijkheid tot een onafhankelijke derde partij

RICS: Tel. +44 20 7695 1670 of e-mail regulation@rics.org

11 RICS arbitrage

Indien de klacht niet kan worden opgelost, wordt verwezen naar een onafhankelijke derde partij met machtiging tot arbitrage. RICS heeft een Surveyors Arbitration Scheme dit is een business – to – business arbitrage mechanisme. RICS leden kunnen gebruik maken van deze dienst na betaling van de registratiekosten voor de klacht.

Surveyors Arbitration Scheme
IDRS Limited
24 Angel Gate
City Road
London
EC1V 2PT
info@idrs.ltd.uk

12 Meldingsplicht aan de verzekeraar(s)

Bopro is verplicht om, conform de voorwaarden van de door haar afgesloten schadeverzekeringsspolis, haar verzekeraars te informeren over elke situatie die aanleiding kan geven tot een schade-eis.

Bij de opstart van een KP informeert Bopro haar verzekeraar(s) teneinde te voldoen aan de voorwaarden vervat in de afgesloten verzekeringsspolis.

13 Contact

Indien u nog verdere info wenst omtrent deze procedure kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke administratie per mail (info@bopro.be) of op het nummer +32 9 261 54 00.