

Klachtenregeling

Versie: 1.0 | Datum: 1 maart 2026 | Status: Definitief

Nieuwbouwers B.V. (KVK-nummer 87326914) hecht grote waarde aan een zorgvuldige en transparante dienstverlening. Als u toch ontevreden bent over onze werkwijze, kunt u een klacht indienen. Wij nemen iedere klacht serieus en streven naar een snelle en faire afhandeling.

Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van woningzoekers, aanbieders en andere betrokkenen over de dienstverlening van Nieuwbouwers.
2. Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid over een handeling, beslissing of nalatigheid van Nieuwbouwers in het kader van haar dienstverlening.
3. Klachten over besluiten van aanbieders — waaronder toewijzingsbeslissingen die zijn gebaseerd op de door Nieuwbouwers vastgestelde rangorde — vallen buiten het toepassingsbereik van deze regeling en dienen te worden gericht aan de betreffende aanbieder.
4. Voor twijfels over de juistheid van een woonpuntenscore of de uitkomst van een loting geldt een afzonderlijke verificatieprocedure zoals beschreven in het Reglement Uitgifte & Woonpuntensysteem en het Reglement Loting. Een verificatieverzoek wordt ingediend via info@nieuwbouwers.nl en staat los van een klacht in de zin van deze regeling.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend via e-mail naar info@nieuwbouwers.nl of schriftelijk naar: Nieuwbouwers B.V., De deel 21-04, 8302 EK Emmeloord.
2. Een klacht bevat ten minste: de naam en contactgegevens van de klager, een duidelijke omschrijving van de klacht, de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en het door de klager gewenste resultaat.
3. Onvolledige klachten worden niet in behandeling genomen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld en in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

1. Nieuwbouwers bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk of per e-mail.
2. De ontvangstbevestiging bevat een referentienummer en de verwachte behandeltermijn.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

1. Klachten worden behandeld door een medewerker die niet bij de aanleiding van de klacht betrokken was.
2. Nieuwbouwers kan de klager verzoeken de klacht mondeling toe te lichten. De klager is hier niet toe verplicht.
3. Alle bij de klacht betrokken partijen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt kenbaar te maken.
4. Nieuwbouwers gaat vertrouwelijk om met de klacht en de daarin opgenomen persoonsgegevens, conform de Privacyverklaring.

Artikel 5. Behandeltermijn

1. Nieuwbouwers streeft ernaar een klacht binnen tien (10) werkdagen na ontvangst af te handelen.
2. Indien een langere behandeltermijn noodzakelijk is, wordt de klager hiervan binnen de termijn van tien werkdagen op de hoogte gesteld, met opgave van de verwachte einddatum.
3. De maximale behandeltermijn bedraagt zes (6) weken na ontvangst van de volledige klacht.

Artikel 6. Uitkomst

1. Nieuwbouwers stelt de klager schriftelijk in kennis van de uitkomst van de klachtbehandeling, met een gemotiveerde reactie op de klacht.
2. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, geeft Nieuwbouwers aan welke maatregelen zij treft.
3. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om, indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst, zijn klacht voor te leggen aan een externe instantie.

Artikel 7. Externe instanties

Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens en de klager zich niet kan vinden in de uitkomst, heeft de klager het recht een klacht in te dienen bij:

Autoriteit Persoonsgegevens — www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Voor overige klachten staat de klager de weg naar de bevoegde rechter open.

Artikel 8. Registratie en evaluatie

1. Nieuwbouwers legt alle ontvangen klachten en de afhandeling daarvan vast in een intern klachtenregister.
2. Het klachtenregister wordt jaarlijks geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening.
3. Persoonsgegevens in het klachtenregister worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de afhandeling van de klacht en evaluatie, met een maximum van twee jaar.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 maart 2026 en treedt met ingang van die datum in werking.

Voor vragen over deze regeling kunt u contact opnemen via info@nieuwbouwers.nl.