

Klachtenregeling

RHN-KR002 | januari 2018

De meeste van onze relaties zijn tevreden over onze dienstverlening en/of producten van Raadhoven. Desondanks kan het voorkomen dat u vindt dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld. Om die reden hebben wij een klachtenregeling. In dit document beschrijven wij wat deze regeling inhoudt.

1 U heeft een klacht?

U bent niet tevreden over de dienstverlening of een product dat u afneemt van of via de bemiddeling van Raadhoven. Hieronder beschrijven wij hoe u deze klacht kunt doorgeven en wat wij er mee doen.

2 Een klacht?

Een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Raadhoven (inhoud en kwaliteit).

3 Werkwijze

- a. U meldt uw klacht bij ons kantoor.
 - Via de website: dit doet u door het klachtenformulier op onze website in te vullen
 - Telefonisch: U kunt ook bellen met 030 25 25 460. U kunt vragen naar: Pieter Vonk.
 - E-mail: U kunt ook een e-mail sturen naar info@raadhoven.nl.
 - Schriftelijk: U kunt ons ook per brief informeren:

Raadhoven BV
T.a.v. de directie
Postbus 626
3730 AP De Bilt

- a. Klachten worden door de directie behandeld.
- b. U ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke reactie. Dit is uw ontvangstbewijs. Tevens geven wij in deze reactie aan wanneer wij u van een antwoord kunnen voorzien.
- c. U krijgt binnen zes weken een schriftelijke reactie met hierin het standpunt van onze directie.
- d. Indien u akkoord bent met het besluit zal het dossier worden afgerond en gesloten

4 Verwachtte u een andere oplossing?

Alleen als de interne klachtenprocedure is doorlopen en niet naar tevredenheid is opgelost, kunt in beginsel binnen 1 jaar na het indienen van de klacht en binnen 3 maanden na schriftelijk ontvangst van ons definitief standpunt over deze klacht de zaak aanmelden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([KiFiD](http://www.kifid.nl)).

Ook wanneer wij niet tijdig (6 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht) inhoudelijk reageren op uw klacht, kunt u naar het [KiFiD](http://www.kifid.nl) stappen. U kunt uw klacht indienen bij het loket.

Na het indienen van de klacht bij het [KiFiD](http://www.kifid.nl) krijgt u binnen 1 week te horen of de klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen of niet-behandelbaar is.

5 Ombudsman

Als de klacht in behandeling wordt genomen, neemt de jurist (de behandelaar) van het [KiFiD](http://www.kifid.nl) binnen 2 weken contact op met u. Aan de hand van alle stukken wordt vervolgens

besloten of de zaak zich leent om voor te leggen aan de Ombudsman of aan de Geschillencommissie die de zaak verder in behandeling neemt.

6 Geschillencommissie

Als de Ombudsman het met u eens is over de klacht, zal hij bij ons opkomen voor uw belangen. De Ombudsman doet dan een bemiddelingsvoorstel of een aanbeveling. Het bemiddelingsvoorstel of de aanbeveling is niet bindend. Als u niet tevreden bent met het oordeel van de Ombudsman, kunt u binnen drie maanden naar de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening stappen.

7 Commissie van Beroep of rechter

Deze Geschillencommissie kan op verzoek van partijen een bindend of niet-bindend advies, geven. Als u het niet eens is met de bindende beslissing van de Geschillencommissie, dan kunt u het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. U kunt ook naar de rechter stappen, maar dan volgt alleen toetsing of de juiste procedure is gevolgd en het bindende advies voldoende is gemotiveerd. Bij een niet-bindend advies kunt u het geschil wel inhoudelijk aan de rechter voorleggen.

Een klacht kan bij de Commissie van Beroep worden ingediend door:

- uzelf, waarbij het moet gaan om een zaak waarbij een bedrag is gemoeid van minimaal € 25.000;
- ons kantoor, waarbij het moet gaan om een bedrag van minimaal € 25.000 of waarbij het belang voor de betrokken bedrijfstak minstens vijf miljoen euro bedraagt.

De Commissie van Beroep kan ook een zaak in behandeling nemen die niet voldoet aan bovenstaande vereisten als het belang van de zaak groot genoeg is. De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.

8 Gegevens

Ons kantoor is bij de [KiFiD](http://www.kifid.nl) aangesloten: nummer 300.006790
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([KiFiD](http://www.kifid.nl))
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900-3552248
www.kifid.nl

9 Heeft u vragen?

Heeft u vragen over de producten en/of diensten? U kunt ons mailen of bellen. Mailen doet u naar info@raadhoven.nl. Ons telefoonnummer is 030 25 25 460.