



RAADHOVEN

ZO GAAN WIJ MET UW KLACHT OM

Vaak is een telefoontje met onze medewerkers genoeg om uw ontevredenheid weg te nemen. Wij helpen graag om het probleem op te lossen. Samen met u. Kom u er niet uit? Dan kunt u natuurlijk een klacht indienen. In deze klachtenregeling beschrijven wij hoe u dit doet en hoe wij hier mee omgaan.

1 WAT IS EEN KLACHT?

Elke melding met daarin het woord 'klacht' is voor ons een klacht. Onze medewerkers helpen u graag het probleem op te lossen. En als u het woord 'klacht' gebruikt, pakken wij dit direct op de juiste manier op.

2 HOE MELDT U EEN KLACHT?

U kunt een klacht op de volgende manieren melden

- U vult het [klachtenformulier](#) op onze website in. Dit is de makkelijkste manier.
- U belt met 030 25 25 460 en vraagt naar de klachtenfunctionaris.
- U stuurt een e-mail naar info@raadhoven.nl t.a.v. de klachtenfunctionaris.
- U stuurt een brief naar Raadhoven, t.a.v. de klachtenfunctionaris, postbus 626, 3730 AP De Bilt

3 HOE GAAN WIJ OM MET EEN KLACHT?

Klachten worden behandeld door onze klachtenfunctionaris, tenzij de functionaris inhoudelijk betrokken is bij uw klacht. In dat geval wordt de klacht behandeld door de directie.

U ontvangt binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging. Hierin geven wij aan wanneer wij verwachten u een inhoudelijk reactie te kunnen geven. Uiterlijk 21 dagen na het indienen van een klacht ontvangt u ons definitieve standpunt.

4 WAT ALS U NIET TEVREDEN BENT MET DE UITKOMST?

Bent u niet tevreden met de uitkomst van de behandeling van uw klacht? Dan kunt u binnen 1 jaar na het indienen van de klacht en binnen 3 maanden na ontvangst van ons definitieve standpunt een melding maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ook als wij niet op tijd ons definitieve standpunt meedelen, kunt u naar het KiFiD stappen.

Meer informatie over het KiFiD en de werkwijze vindt u op de [website van het KiFiD](#). Raadhoven is bij het KiFiD aangesloten onder nummer 300.006790

KiFiD biedt mensen met een financiële klacht laagdrempelige en deskundige mogelijkheid om een geschil te beslechten als alternatief voor de rechter.

5 MEER INFORMATIE

Heeft u vragen over de klachtenregeling of over onze producten en dienstverlening? Neemt u dan contact met ons op. Wij helpen u graag. De contactinformatie vindt u op [onze website](#).