



Klachtenprocedure

Arcadialaan 36a
1813 KN Alkmaar
Postbus 1015
1810 KA Alkmaar

T 072 541 41 51
F 072 540 82 66

home@raetsheren.nl
www.raetsheren.nl

Raetsheren streeft ernaar goede contacten te onderhouden met haar relaties en wil daarbij zo klantvriendelijk als mogelijk zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent, of dat u een klacht heeft over onze dienstverlening. Raetsheren neemt geuite klachten serieus.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling is er een klachtenprocedure van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die Raetsheren bereiken. Belangrijk voor u om te weten is dat u uw klacht kunt sturen naar: Raetsheren, Postbus 1015, 1810 KA te Alkmaar, ter attentie van mevrouw R. Zomerdijk of naar rosan.zomerdijk@raetsheren.nl. Vermeld in uw brief of e-mail duidelijk dat het een klacht betreft.

Raetsheren is de merknaam van drie verschillende entiteiten:

- Raetsheren van Orden B.V.
- Raetsheren van Orden Consulting B.V.
- Raetsheren van Orden Actuarissen B.V.

Deze entiteiten maken onderdeel uit van Raetsheren van Orden Groep B.V.

Raetsheren van Orden Groep B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12008569 met Raetsheren van Orden B.V. en Raetsheren van Orden Consulting B.V. als aangesloten instellingen.

Raetsheren van Orden Actuarissen B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12018598.

Zowel Raetsheren van Orden Groep B.V. als Raetsheren van Orden Actuarissen B.V. zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Wanneer wij naar uw inzicht niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd kunt u dit onafhankelijke klachteninstituut benaderen.

Onze klachtenprocedure:

1. Zodra wij uw brief of e-mail hebben ontvangen, sturen wij u binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.
2. Onze managementleden zullen de klacht direct intern bespreken met betrokkenen en de achtergrond van de klacht onderzoeken. Wanneer uw klacht betrekking heeft op het handelen van één of meerdere personen, en u wenst dat uw klacht niet met de perso(o)n(en) in kwestie wordt besproken, verzoeken wij u dit uitdrukkelijk te vermelden in uw klachtbrief of e-mail.
3. Nadat dit gesprek heeft plaatsgevonden, wordt er contact met u opgenomen. De vervolgpprocedure zal met u worden besproken.
4. Na het telefonisch onderhoud ontvangt u binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van hetgeen besproken is.
5. Raetsheren onderneemt zo nodig actie waardoor uw klacht verholpen wordt.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, wanneer u naar tevredenheid een antwoord of oplossingsystematiek heeft ontvangen. Raetsheren zal naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk stellen om uw klacht naar behoren te verhelpen.



Ons uitgangspunt is uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van uw brief of e-mail de termijn van een maand in principe niet overschrijden. Als blijkt dat de klacht niet binnen deze termijn af te handelen is, wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.

