

# Klachtenprocedure

Datum  
13 april 2023



## Afdeling Compliance

Auteur:	Compliance
Adviseur:	Klachtencoördinator
Ingangsdatum:	13 april 2023
Status:	Definitief
Versie:	1.0
Datum goedkeuring:	13 april 2023
Actualisatiedatum:	13 april 2026



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Wie zijn wij?</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Waarom heeft Raetsheren een klachtenprocedure?</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Hoe gaan wij met uw klacht om?</b>	<b>3</b>
3.1	Behandeling	3
3.2	Kifid	3
3.3	Klachtenadministratie	4
<b>4</b>	<b>Contact</b>	<b>4</b>



## 1 Wie zijn wij?

Deze klachtenprocedure is opgesteld door Raetsheren van Orden Groep B.V. (hierna aangeduid als **Raetsheren**) en is van toepassing op Raetsheren van Orden Groep B.V., Raetsheren van Orden B.V., Raetsheren van Orden Consulting B.V. en Intermont Assuradeuren B.V. Raetsheren is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna aangeduid als **Kifid**).

## 2 Waarom heeft Raetsheren een klachtenprocedure?

Raetsheren streeft ernaar om haar dienstverlening zo goed mogelijk te verlenen. Daarbij hoort het goed onderhouden van haar relaties en klantvriendelijkheid. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is dan horen wij dat graag van u. Raetsheren neemt klachten over haar dienstverlening serieus.

Naast de wettelijke verplichtingen hecht Raetsheren ook grote waarde aan het zorgvuldig afhandelen van klachten. Raetsheren beschouwt een klacht als een kans om de kwaliteit te verbeteren, zodat wij u nog beter van dienst kunnen zijn.

## 3 Hoe gaan wij met uw klacht om?

Ons uitgangspunt is om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Hierbij mag de termijn van een maand in beginsel niet overschreden worden. Als blijkt dat uw klacht niet binnen deze termijn afgehandeld kan worden, dan wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Vervolgens worden er nadere afspraken met u gemaakt.

### 3.1 Behandeling

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 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 wenst u dat uw klacht niet met de perso(o)n(en) in kwestie wordt besproken, dan 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 besproken worden.
4. Na het bespreken van de vervolgpprocedure ontvangt u binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van hetgeen dat besproken is.
5. Raetsheren onderneemt zo nodig actie waardoor uw klacht wordt verholpen.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd, wanneer u naar tevredenheid een antwoord of oplossingsstelsel 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.

### 3.2 Kifid

Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden na onze definitieve reactie uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Kifid. Kifid is het deskundige en toegankelijke financiële klachteninstituut voor consumenten, klein zakelijke ondernemers en zzp'ers. Voor meer informatie over Kifid en/of over hoe u een klacht kunt indienen bij Kifid, zie <https://www.kifid.nl/>.

Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Wanneer u als bedrijf niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u deze voorleggen aan de rechter.



### 3.3 Klachtenadministratie

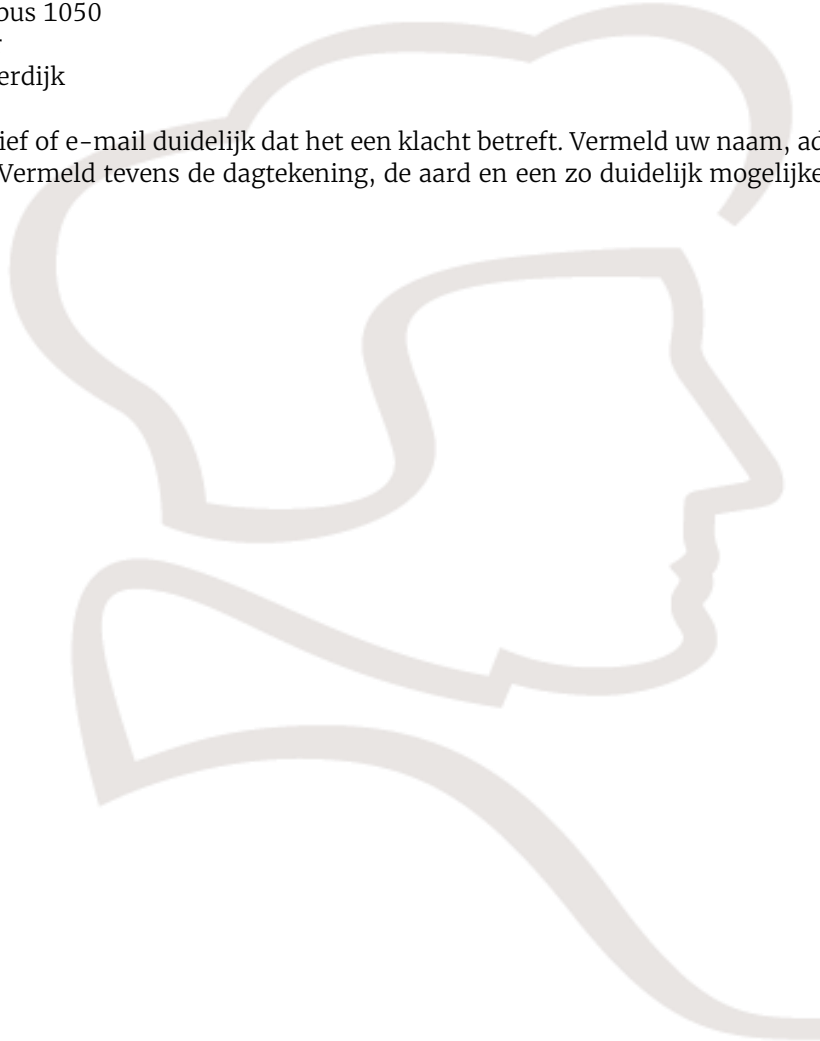
Raetsheren beschikt conform wet- en regelgeving over een behoorlijke administratie van klachten.<sup>1</sup>

## 4 Contact

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Raetsheren en wilt u een klacht indienen? Neem dan contact op met onze klachtencoördinator via [rosan.zomerdijk@raetsheren.nl](mailto:rosan.zomerdijk@raetsheren.nl) of door een brief te sturen naar het volgende adres:

Raetsheren, postbus 1050  
1810 KA Alkmaar  
T.a.v. Rosan Zomerdijk

Vermeld in uw brief of e-mail duidelijk dat het een klacht betreft. Vermeld uw naam, adres en (eventueel) uw e-mailadres. Vermeld tevens de dagtekening, de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van uw klacht.



---

<sup>1</sup> Artikel 4:17 lid 3 Wet financieel toezicht jo. artikel 41 lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen.