



Klachtenprocedure Rutte Advies

Rutte Advies doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

Volg de klachtenprocedure om tot een oplossing te komen.

Stap 1. Mocht u ergens niet tevreden over zijn of een klacht willen melden, kunt u dit schriftelijk bekend maken aan Rutte Advies. Omschrijf uw klacht helder en duidelijk en vermeld daarbij wat u verwacht van Rutte Advies.

Na ontvangst van uw klacht zal Rutte Advies onderzoeken wat de oorzaak van de klacht is. Ook wordt gekeken naar de oplossing die daarbij past. Soms kan direct antwoord gegeven worden op uw brief. Het is ook mogelijk dat Rutte Advies meer tijd nodig heeft om uw klacht te onderzoeken. Rutte Advies laat u dan weten binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Stap 2. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht door Rutte Advies, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie. Deze commissie zal de klacht onderzoeken en de standpunten van beide partijen verzamelen en bekijken. Daarna zal er een oplossing gegeven worden in de vorm van mediation, een onderlinge oplossing of een bindend advies (uitspraak). Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl. Via deze website is het mogelijk om het geschil online aan te melden en uitspraken te raadplegen.