

# Klachten procedure

Jouw klacht wordt  
altijd **vertrouwelijk**  
en met **respect**  
behandeld.

## Indienen klacht

Als je een klacht hebt, vinden wij het prettig om daarvan op de hoogte te zijn. Dit kan via:

- Mail: [info@beyondretire.nl](mailto:info@beyondretire.nl)
- Telefoon: 06 252 06 504
- Naar Thijn Rutten

**Binnen 48 uur** ontvang je een bevestiging en nemen we je klacht in behandeling.

## Beoordeling van klachten en bepalen van oplossing

Als een klacht terecht is, worden er passende herstelmaatregelen genomen.

Is de klacht niet terecht, dan kijken we of we samen tot een oplossing kunnen komen. Het resultaat wordt vastgelegd op een formulier en teruggekoppeld aan de klant.

## Oplossing doorvoeren

Als een klacht terecht is, maken we een afspraak met de klant en geven we aan binnen welke termijn de klacht wordt opgelost.

## Regelmatige evaluatie

Door klachten elke zes maanden te analyseren, kijken we of er patronen te herkennen zijn en of er extra acties nodig zijn. Op deze manier zullen we ook onze uiterste best doen om herhaling te voorkomen.



06 252 06 504



[Thijn@beyondretire.nl](mailto:Thijn@beyondretire.nl)

# Klachten procedure

## Omgaan met onterechte klachten

Wanneer een klacht niet gegrond wordt verklaard, of wanneer de klant zich niet kan vinden in de voorgestelde oplossing, is het mogelijk om contact op te nemen met onze onafhankelijke klachtencommissaris Milou Meijer via [milou@intervisie-begeleiding.nl](mailto:milou@intervisie-begeleiding.nl).

Lukt het niet om er samen met Beyond Retire uit te komen, dan kan Milou Meijer optreden als onafhankelijke derde.

Haar advies is bindend en wordt door Beyond Retire zorgvuldig en spoedig opgevolgd.

Mocht mediation geen passende route zijn, dan blijft een gang naar de rechter mogelijk. De uitspraak van de rechter is in dat geval bindend voor beide partijen.

## Documentatie

Klachten, registraties en bijbehorende communicatie worden bewaard in een database en blijven daar maximaal 2 jaar opgeslagen.

## Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk en met zorg behandeld, met respect voor de privacy van alle betrokkenen.

## Klachten afhandeling

Beyond Retire handelt een klacht normaal gesproken binnen 4 weken af. Mocht er meer tijd nodig zijn voor onderzoek, dan ontvang je een e-mail met uitleg en een inschatting wanneer je een reactie kunt verwachten.



06 252 06 504



[Thijn@beyondretire.nl](mailto:Thijn@beyondretire.nl)

# Klachtenformulier



## Informatie

Naam

Email

## Inhoudelijk

Beschrijf de details van je klacht en tegen wie.

Hoe ziet u graag dat er met je klacht wordt omgegaan door ons?

Indien nodig kan je hier nog aanvullende informatie delen

Datum:

*Handtekening:*