

## RTA Ronald Touw Advies procedure voor klachten en geschillen

RTA doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. In de eerste instantie wil RTA graag eerst in gesprek om samen tot een redelijke oplossing te komen.

Toch een klacht? Het kan uiteindelijk toch gebeuren dat u niet tevreden bent over een van de diensten van RTA. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Klachten kunnen tot vier weken na het optreden van het ongenoegen worden gemeld bij:

Contactgegevens RTA:

Ronald Touw

King Olivereiland 27 2551JW

Den Haag

0619087016

[Ronald.touwadvies@gmail.com](mailto:Ronald.touwadvies@gmail.com)

<https://ronaldtouwadvies.com/>

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 werkdagen) contact opgenomen met de klager om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is. Binnen vier weken komen we tot een oplossing. Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd.

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde:

De kosten daarvan worden betaald door RTA.

*Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.*

Na bekendmaking van de uitspraak door de onafhankelijke derde (binnen zes weken na het voorleggen) neemt RTA direct contact op met de klager om afspraken te maken over de afhandeling van de uitspraak. Waarbij RTA binnen twee weken gevolg geeft aan de uitkomst van de afspraak.

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

Binnen 3 maanden na de bindende uitspraak vernietigt RTA alle aan de klachtencasus gerelateerde formularia.