

CFA Society VBA Netherlands streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige diensten aan te bieden en hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar relaties. Indien u echter toch niet tevreden bent over inhoudelijke en/of organisatorische aspecten van een door CFA Society VBA Netherlands georganiseerde Permanente Educatie (PE) activiteit¹ kunt u hierover een formele schriftelijke klacht indienen.

Klachtenprocedure CFA Society VBA Netherlands Permanente Educatie activiteiten

1. Algemeen

- a. Voorafgaand aan het indienen van een formele schriftelijke klacht dient klager het probleem te bespreken met de betrokken contactpersoon of docent, tenzij het probleem zich niet leent voor een persoonlijk gesprek. Indien het probleem na een gesprek niet is opgelost kan klager een formele schriftelijke klacht indienen.
- b. De klacht dient binnen dertig dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk te worden ingediend. Indien deze termijn wordt overschreden wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

2. Inhoud klacht

Klager dient bij de klacht in ieder geval het volgende te vermelden:

- a. Contactgegevens klager;
- b. De PE activiteit waarop de klacht betrekking heeft;
- c. Een duidelijke beschrijving van de klacht en eventuele relevante stukken.

3. Kenbaarheid

De klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan het verenigingsbureau (info@cfavba.nl) of:

CFA Society VBA Netherlands
Symphony Toren
Gustav Mahlerplein 109-111
1082 MS Amsterdam

¹ Onder “een door CFA Society VBA Netherlands georganiseerde Permanente Educatie activiteit” wordt in het kader van deze klachtenprocedure verstaan: het *MiFID II stay compliant program*, Permanente Educaties opleidingsmodules die worden georganiseerd door CFA Society VBA Netherlands onder toezicht van het curatorium Permanente Educatie en onderwijsblokken van de VU-VBA opleiding Investment Management en van de Risk Management for Financial Institutions opleiding die via CFA Society VBA Netherlands worden gevolgd.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten over examens van onderwijsblokken van de VU-VBA opleiding Investment Management of van de Risk Management for Financial Institutions opleiding. Hiervoor verwijzen wij u naar het examenreglement van de Vrije Universiteit.

4. Ontvangstbevestiging klacht

Het verenigingsbureau zal klager binnen vijf werkdagen schriftelijk een ontvangstbevestiging toesturen.

5. Behandeling klacht

- a. De klacht zal inhoudelijk in behandeling genomen worden door het bestuur van de vereniging. Deze zal alle benodigde informatie verzamelen. Indien de klacht betrekking heeft op een persoon biedt het bestuur deze tijdens het onderzoek de gelegenheid om op de klacht te reageren.
- b. Het bestuur beoordeelt alle informatie en zal een definitief standpunt innemen ten aanzien van de klacht. Het bestuur stelt de klager hiervan binnen dertig dagen schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte.
- c. Het bestuur heeft het recht de hierboven genoemde termijn met veertien dagen te verlengen indien hij dit noodzakelijk acht. Klager zal hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
- d. Het bestuur zal de feitelijke behandeling van de klacht zo veel als mogelijk in handen leggen van de directie.

6. Beroep

- a. Wanneer de klager het niet eens is met de beslissing of voorgestelde oplossing van het bestuur, dan heeft deze de mogelijkheid in beroep gaan bij de Klachtencommissie van de vereniging.
- b. Klager dient binnen dertig dagen na de beslissing van het bestuur beroep aan te tekenen. Indien deze termijn wordt overschreden, is het beroep niet-ontvankelijk. Het beroepschrift kan worden geadresseerd aan de Klachtencommissie van de vereniging.
- c. De behandeling van het beroep vindt plaats conform het reglement Klachtencommissie. Het bestuur zal in alle gevallen het advies van de klachtencommissie volgen.

7. Privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

8. Bewaring

Het verenigingsbureau bewaart de administratie van klachten tot twee jaar na afhandeling.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het bestuur op 25 oktober 2019.