

CFA Society 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 Netherlands georganiseerde Professional Learning (PL) activiteit<sup>1</sup> kunt u hierover een formele schriftelijke klacht indienen.

## **Klachtenprocedure Professional Learning activiteiten CFA Society Netherlands (voorheen Klachtenprocedure 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 professional learning 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@cfasociety.nl) of:

CFA Society Netherlands  
Professor J.H. Bavincklaan 7  
1183 AT Amstelveen

---

<sup>1</sup> Onder “een door CFA Society Netherlands georganiseerde Professional Learning activiteit” wordt in het kader van deze klachtenprocedure verstaan: het *MiFID II stay compliant program* en modules van het RBA programma.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten over examens van (modules van) het RBA programma. Hiervoor verwijzen wij u naar het examenreglement van de Vrije Universiteit Amsterdam, TIAS School for Business and Society en/of Nyenrode Business 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 17 mei 2021 (laatst vastgestelde versie betrof 25 oktober 2019).