

Klachtenreglement

Procedure voor de behandeling en afhandeling van klachten van klanten of externe partijen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Klager: degene die gebruik maakt van de diensten van Rozeboom & Koezema en hierover een klacht heeft.

1.2 Klacht: een "klacht" is een schriftelijke uiting van ontevredenheid of ongenoegen van een (externe) klant, over de diensten of gedragingen van een medewerker van Rozeboom & Koezema. Klanten worden altijd geadviseerd mondelingen(en/of telefonische) klachten schriftelijk vast te leggen.

Artikel 2 Ontvangst/ontvankelijkheid van een klacht

2.1 De klachtenbehandelaar van Rozeboom & Koezema bevestigt schriftelijk de ontvangst van elke klacht rechtstreeks naar de klant. Dit moet gebeuren binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht middels het klachtenformulier.

2.2 Een klacht is slechts dan ontvankelijk indien: - deze klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die niet langer dan zes maanden voor de datum van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie hebben plaatsgevonden. - deze klacht niet reeds eerder volgens de regels is afgehandeld.

Artikel 3 Inhoud van een klacht

3.1 Een schriftelijke klacht moet de volgende informatie bevatten: - naam en adres en handtekening van de klager. - datum van schriftelijk vastleggen van klacht (dagtekening waarop klacht wordt geschreven). - uitvoerige omschrijving van de klacht tegen Rozeboom & Koezema of een van haar medewerkers. - datum en tijdstip van incident waarover een klacht wordt ingediend. - de klacht moet zijn opgesteld in de Nederlandse of Engelse taal.

Artikel 4 Registratie van een klacht

4.1 Alleen een schriftelijke klacht wordt in het Klachtenregister van Rozeboom & Koezema vastgelegd.

Artikel 5 Behandeling van een klacht

5.1 Het onderzoek naar en de behandeling van de klacht wordt gedaan door de klachtenbehandelaar van Rozeboom & Koezema.

5.2 De medewerker van Rozeboom & Koezema op wie de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht en eventueel daarbij mee gezonden stukken.

5.3 De klachtenbehandelaar van Rozeboom & Koezema stelt zowel de klant als de medewerker van Rozeboom & Koezema in de gelegenheid te worden gehoord.

5.4 Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt.

Artikel 6 Afhandeling van een klacht

6.1 De afhandeling van een klacht vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht, waaronder is begrepen dat de periode van zes weken ingaat op de datum van ontvangst van de klacht door Rozeboom & Koezema.

6.2 De directie van Rozeboom & Koezema laat de klager schriftelijk en gemotiveerd weten wat het resultaat is van het onderzoek naar de klacht, en van de eventuele conclusies die Rozeboom & Koezema aan het onderzoek verbindt.

6.3 De klachtenbehandelaar van Rozeboom & Koezema wijst de klager in bovengenoemde antwoordbrief op de mogelijkheid van het melden van deze klacht aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Postbus 11723, 1001 GS AMSTERDAM.

Uw klacht kan zo nodig worden doorgeleid aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het klachtenreglement van Rozeboom & Koezema kunt u raadplegen op www.definancieleraadgever.nl onder "Downloads".

Het klachtenreglement van de AFM vindt u op www.afm.nl. Uiteraard staat het u (daarna) vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

6.4 Voor het geval de klager de afhandeling van de klacht onbevredigend vindt kan hij/zij de behandeling van de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zoals genoemd in artikel 7.1. Het melden van een klacht dient binnen dertig dagen na ontvangst van het onderzoeksresultaat te worden gezonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening(KiFiD)

7.1 De ingediende klacht wordt door het KiFiD verder behandeld. De uitspraak van het College van Beroep is bindend voor Rozeboom & Koezema

Uw klacht over Rozeboom & Koezema kunt u sturen naar:

Per post: **Rozeboom & Koezema**
Collardslaan 3a
9401 GX ASSEN

Digitaal: Het online klachtenformulier
E-mail: info@definancieleraadgever.nl

Uw brief voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl