

KLACHTENPROCEDURE DUINWEIDE INVESTERINGEN N.V.

Duinweide Investerings N.V. stemt de kwaliteit van dienstverlening af op de wensen van haar beleggers. Als belegger heeft u recht op optimale service en informatie. Soms kan het voorkomen dat u minder of helemaal niet tevreden bent over de geleverde service en/of informatie of de manier waarop u door één van onze medewerkers behandeld bent. Laat het ons in ieder geval weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er voor zorgen dat onze service en informatie optimaal blijft. In de volgende paragrafen kunt u nalezen waar u met een klacht terecht kunt en wat er met uw klacht gebeurt.

1. Verantwoordelijkheid en klachtendossier

De directie van Duinweide Investerings N.V. is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten (verder in dit document te noemen 'de klachtverantwoordelijke'). Van elke klacht wordt een klachtdossier aangelegd, waarin tenminste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de naam van het Fonds waar de klacht betrekking op heeft;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de vertegenwoordiger van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

De klachtverantwoordelijke beheert het dossier waarop de klacht betrekking heeft.

2. Procedure voor het indienen van klachten

Voor het indienen van een klacht dient de volgende procedure worden gevolgd:

- klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij Duinweide Investerings N.V.;
- de klager kan te allen tijde inzage krijgen in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens, andere dan de minimaal voorgeschreven gegevens zijn ter inzage naar het oordeel van de klachtverantwoordelijke;
- de klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk binnen 10 werkdagen dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.



3. Procedure afhandeling klachten

Voor de afhandeling van een klacht dient de klachtverantwoordelijke de volgende procedure te volgen, hij:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie en wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met het bestuur binnen het Fonds als check op de eigen interpretatie;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.
- informeert klager over de beroepsmogelijkheid en wijst de klager er op dat hij binnen 6 weken een klacht kan indienen bij het Bestuur van de betreffende (Stichting) Bewaarder van het fonds waarin de klager participeert en waarop de klacht betrekking heeft.

4. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt is beroep mogelijk bij het Bestuur van de betreffende (Stichting) Bewaarder van het fonds waarin de klager participeert en waarop de klacht ziet.

Vervolgprocedure, het Bestuur:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie en wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met de verantwoordelijke binnen de klachtverantwoordelijke als check op de eigen interpretatie;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.
- wijst de klager in geval van een blijvend geschil erop dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie). Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne vervolgprocedure nog niet is opgelost.



5. Geschilbeslechting

De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke en bestuur ingenomen standpunt krijgt gelegenheid tot het geven van een reactie. Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval zijn. Doel van dit deel van bovenstaande bepaling is om, uiteraard binnen de perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar KiFiD te voorkomen.

6. Bewaring

De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard.