

**BIJLAGE 5**  
**Klachtenprocedure**  
**CFK**

**NOVEMBER 2017**

## **Algemeen**

### *Artikel 1*

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. CFK: Stichting Contractspelersfonds KNVB;
- b. Klacht: iedere (schriftelijke) melding aan CFK van een deelnemer van CFK, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de deelnemer dat dit aandacht verdient op een hoog niveau in de organisatie van CFK;
- c. Klager: de deelnemer van CFK die een Klacht indient en/of diens gemachtigde;
- d. Klachtverantwoordelijke: een persoon die de Klacht behandelt en niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
- e. Klachtenregister: het klachtenregister van CFK.

### *Artikel 2*

De behandeling van een Klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De directie van CFK heeft de compliance officer van CFK aangewezen als Klachtverantwoordelijke. Indien de Klacht betrekking heeft op de compliance officer van CFK zelf zal een ander lid van de directie van CFK als de Klachtverantwoordelijke optreden.

## **Indienen Klacht**

### *Artikel 3*

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail ingediend worden bij CFK. Een Klager kan de Klacht rechtstreeks indienen bij de Klachtverantwoordelijke dan wel bij iedere andere werknemer van CFK. In het geval waarin de Klacht wordt ingediend bij een werknemer van CFK, niet zijnde de Klachtverantwoordelijke, zal de ontvangende werknemer van CFK de Klacht doorgeven aan de Klachtverantwoordelijke ter behandeling.

### *Artikel 4*

Indien een Klacht per telefoon wordt ingediend, verzoekt degene die de Klacht ontvangt Klager om de Klacht schriftelijk of per e-mail in te dienen en geeft hierbij aan dat CFK geen telefonische Klachten in behandeling neemt.

### *Artikel 5*

Een schriftelijke of via e-mail ingediende Klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de Klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.

De omschrijving als bedoeld in sub c van dit artikel, dient naar het oordeel van de Klachtverantwoordelijke voldoende te zijn om de Klacht naar behoren te kunnen behandelen. De Klachtverantwoordelijke informeert de Klager binnen twee weken na ontvangst van de Klacht indien dit niet het geval is.

## **Behandeling Klacht**

#### *Artikel 6*

CFK neemt een Klacht die, ook na een herhaald verzoek aan de Klager, niet in overeenstemming met de vereisten als genoemd in artikel 5 wordt ingediend, niet in behandeling. De Klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

#### *Artikel 7*

CFK is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien de Klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden. Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de Klager hierover binnen twee weken na ontvangst van de Klacht geïnformeerd.

#### *Artikel 8*

Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, bevestigt de Klachtverantwoordelijke dit schriftelijk binnen twee weken na ontvangst van de Klacht aan de Klager. Tevens wordt hierbij vermeld binnen welke termijn de Klacht zal worden afgehandeld.

#### *Artikel 9*

Indien een Klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van CFK kan de Klachtverantwoordelijke deze persoon over de ingediende Klacht in kennis stellen. Indien de Klager dit niet wenselijk acht, dient de Klager dit aan de Klachtverantwoordelijke te melden. Indien de Klachtverantwoordelijke van mening is dat het voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is om de betreffende medewerker van CFK over de Klacht te horen, zal de Klachtverantwoordelijke hier toe overgaan ondanks het bezwaar van de Klager.

#### *Artikel 10*

Een Klacht wordt zorgvuldig, verifieerbaar en consistent behandeld.

#### *Artikel 11*

Een Klacht wordt in beginsel binnen zes weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging door CFK of acht weken na het indienen van de Klacht afgehandeld. Dit geschiedt door middel van een schriftelijke reactie namens CFK aan de Klager. Indien de complexiteit van de Klacht vereist dat de Klachtverantwoordelijke een langere behandeltermijn nodig heeft, wordt de Klager hierover schriftelijk geïnformeerd.

#### *Artikel 12*

Indien de Klachtverantwoordelijke nadere informatie nodig heeft van de Klager voor de behandeling van de Klacht, verzoekt de Klachtverantwoordelijke deze informatie schriftelijk van de Klager. Tevens geeft de Klachtverantwoordelijke daarbij een termijn voor de beantwoording. De termijnen als bedoeld in artikel 11 worden verlengd met de door de Klachtverantwoordelijke gegeven termijn voor het verstrekken van de gevraagde informatie.

#### *Artikel 13*

De Klachtverantwoordelijke:

- a. informeert de Klager over het standpunt van CFK inzake de Klacht;
- b. bestudeert het dossier waarop de Klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle informatie die benodigd is voor een zorgvuldige behandeling van de Klacht;
- c. wint voor zover noodzakelijk voor een adequate behandeling van de Klacht nadere informatie in bij de Klager;
- d. hoort indien noodzakelijk de betrokken medewerker van CFK;
- e. beoordeelt het Klachtdossier;
- f. bespreekt het Klachtdossier met een lid van de directie van CFK; en
- g. neemt een gemotiveerd standpunt in en legt dit standpunt vast in het Klachtdossier.

## **Afhandeling Klacht**

### *Artikel 14*

De Klachtverantwoordelijke stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel van CFK omtrent de Klacht. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de Klacht stelt de Klachtverantwoordelijke de Klager in kennis van de mogelijkheid om de Klacht binnen drie maanden na ontvangst van het oordeel van CFK inzake de Klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) en van de mogelijkheid om het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter.

### *Artikel 15*

Indien de Klager niet akkoord gaat met het door de Klachtverantwoordelijke, namens CFK, ingenomen standpunt kan de Klager dit schriftelijk en gemotiveerd aangeven bij de Klachtverantwoordelijke.

### *Artikel 16*

Indien de standpuntenwisseling, volgend op de reactie van Klager zoals omschreven in artikel 15, niet naar tevredenheid van Klager of de Klachtverantwoordelijke kan worden afgesloten en er sprake is van een blijvend geschil, wijst de Klachtverantwoordelijke de Klager wederom op de mogelijkheid om de Klacht binnen drie maanden na ontvangst van het oordeel van CFK inzake de Klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) en op de mogelijkheid om het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter.

## **Beheer Klacht**

### *Artikel 17*

De Klachtverantwoordelijke zorgt ervoor dat in het Klachtenregister ten aanzien van een Klacht ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. naam en adres gegevens van de Klager;
- b. naam van de Klachtverantwoordelijke die de Klacht heeft behandeld;
- c. omschrijving van de Klacht met dagtekening van ontvangst van de Klacht;
- d. gevoerde correspondentie met betrekking tot de Klacht;
- e. datum van afhandeling van de Klacht; en
- f. een beschrijving van de wijze waarop de Klacht is afgehandeld.

*Artikel 18*

Een Klachtdossier wordt, nadat de Klacht door de Klachtverantwoordelijke, namens CFK, is afgehandeld ten minste gedurende de periode van één jaar, bewaard.

*Artikel 19*

Alle Klachten (ingediend, in behandeling en afgehandeld) worden geregistreerd in het Klachtenregister, onder verantwoordelijkheid van de compliance officer van CFK.