

## Interne klachtenprocedure voor participanten

De medewerkers beschikken over deze procedures om te bewerkstelligen dat klachten en incidenten worden vastgelegd en afgehandeld.

### Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat;

- de participant, die een klacht heeft ingediend, zo goed als mogelijk tevreden kan worden gesteld;
- klachten in het vervolg kunnen worden voorkomen; en
- wordt voldaan aan de eisen van de Wet op het financieel toezicht.

### Definitie van klacht en incidenten

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- het woord klacht of een synoniem daarvan dat wordt gebruikt;
- de participant geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- ons of een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- onze medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- vragen met betrekking tot toelichting of aanvulling op (nog te) verstrekken informatie.

Incidenten zijn voorvallen, gedragingen of gebeurtenissen die een ernstig gevaar vormen voor de integere uitoefening van de werkzaamheden van Holland Immo Group. Incidenten worden door de medewerkers Investor Relations onverwijld gemeld aan de Directie welke melding maakt bij de AFM.

### Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerkers Investor Relations zijn verantwoordelijk voor:

- het registreren van klachten in het klachten- en incidentenregister;
- de overdracht van klachten aan de Directie; en
- het monitoren van klachten om de tijdige opvolging te bewerkstelligen.

De Directie is verantwoordelijk voor:

- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten om herhaling te voorkomen; en
- het nemen van maatregelen hierop.

## Werkwijze

- 1) Een klacht van een participant wordt, ongeacht de wijze waarop deze binnenkomt (schriftelijk, telefonisch, mondeling, via contactformulier beschikbaar op de website of e-mail), onverwijld gemeld aan de Directie en opgenomen in het klachten- en incidentenregister, onder vermelding van:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
  - c) een omschrijving van de klacht;
  - d) de datum waarop de klacht is overgedragen aan de Directie.
- 2) Binnen twee weken na ontvangst van de klacht, bevestigt de Investor Relations medewerker in overleg met de Directie het in behandeling nemen van de klacht en de termijn (maximaal 6 weken na bevestiging of 8 weken na ontvangst) waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld. De bevestigingsdatum en de afhandelingstermijn wordt daarbij vastgelegd in het klachten- en incidentenregister.
- 3) De Directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Indien de Directie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De afhandelingstermijn wordt daarbij verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen.
- 4) Binnen de aangegeven afhandelingstermijn neemt de Directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).
- 5) De Directie informeert de klager bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van diens klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Daarbij wordt tevens vermeld dat een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt.
- 6) De Directie analyseert naar aanleiding van de klacht of corrigerende dan wel preventieve maatregelen nodig zijn om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.
- 7) Nadat de de klager is geïnformeerd over het standpunt van de Directie, werkt de Investor Relations medewerker het klachten- en behandelingsregister bij met betrekking tot de uitkomst en de wijze waarop de klacht is behandeld.
- 8) De Investor Relations medewerker monitort doorlopend de tijdige afhandeling van de klachten.
- 9) Jaarlijks evalueert de Compliance Officer, de Directie en de medewerker Investor Relations de werking van de procedure en passen deze waar nodig aan.

## Dossiervorming

De opgenomen klachten in het register worden bewaard gedurende een periode van ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld.