



Klachten en meldingsregeling

1. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van Sabanoord, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de klager. Klagers moeten zich in eerste instantie wenden tot de verantwoordelijke medewerker. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om het Dagelijks Bestuur schriftelijk te informeren zodra hen een klacht heeft bereikt en hen te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot het Dagelijks Bestuur wenden.

2. Meldingen naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten Sabanoord aan de orde willen stellen, kunnen dit melden bij het Dagelijks Bestuur. Het gaat hierbij om onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van Sabanoord en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in Sabanoord of in de financiële markten kan schaden. Een melding moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de melder.

3. Onderzoek het Dagelijks Bestuur

Het Dagelijks Bestuur geeft naar aanleiding van een klacht of melding als bedoeld onder 1 en 2 hierboven, binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht aan klager c.q. melder en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke medewerker, dat de klacht c.q. melding in behandeling is genomen. In het geval van een klacht of melding, die betrekking heeft op een bepaalde persoon, informeert het Dagelijks Bestuur tevens deze persoon.

Hierna worden de klager c.q. melder, de verantwoordelijke medewerker en de persoon over wie een klacht of melding gaat, tezamen aangeduid als betrokken personen.

Het Dagelijks Bestuur onderzoekt de klacht c.q. melding en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. De anonimiteit van de klager of melder wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van Sabanoord hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder.



Het Dagelijks Bestuur is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. Het Dagelijks Bestuur is bevoegd om alle betrokken personen te horen.

Het Dagelijks Bestuur documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven.

Het rapport van het Dagelijks Bestuur heeft het karakter van een advies. In dit advies geeft het Dagelijks Bestuur aan of naar zijn oordeel de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van Sabanoord en/of haar medewerkers bij strafbare feiten en/of wetsovertredingen die het vertrouwen in Sabanoord of in de financiële markten kunnen schaden, en of er aanleiding is voor het Dagelijks Bestuur om maatregelen te nemen.

Het Dagelijks Bestuur rondt zijn onderzoek binnen een redelijke termijn af.

4. Rol van de kantoorleiding

Het is de taak van het Dagelijks Bestuur om:

- een besluit te nemen over de klacht c.q. melding;
- het besluit en de motivering aan de betrokken personen en aan de betrokken cliënt mee te delen en eventueel te bespreken;
- passende sancties te treffen;
- waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen;
- zo nodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

Het Dagelijks Bestuur rondt de behandeling van de klacht c.q. melding binnen een redelijke termijn af. Mededelingen van het Dagelijks Bestuur zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

5. Geheimhouding

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht of melding in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen Sabanoord geldende regels, met inbegrip van deze regeling.

Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is.

Het voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de feiten die aanleiding hebben gegeven tot een klacht of melding, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding.



Het meldingsdossier wordt gewaarborgd gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

6. Rechtsbescherming

Het Dagelijks Bestuur waarborgt dat de medewerker die met inachtneming van deze regeling een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn/haar positie binnen Sabanoord, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.

7. Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze regeling. Het Dagelijks Bestuur moet zorg dragen voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

8. Bekendmaking van deze regeling

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website (www.sabanoord.nl).