



## **STEW B.V. Reglement Klachtencommissie**

### **Artikel 1. De Klachtencommissie**

Indien een klant een klacht heeft, over een genomen of voorgenomen besluit, gedragingen en/of uitlatingen van een projectleider van STEW B.V. en hier melding van wil maken, kan betrokkene zich wenden tot de klachtencommissie.

### **Artikel 2. Samenstelling klachtencommissie**

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, maximaal vijf leden:
- afvaardiging van de directie STEW B.V. die buiten het directe klantcontact staat
  - afvaardiging van de opdrachtgever die buiten het directe klantcontact staat
  - afvaardiging van een externe terzake deskundige.
- 2.2 De voorzitter van de klachtencommissie is de afvaardiging van de directie van STEW B.V. De voorzitter bereidt de bijeenkomst voor, verzorgt de uitnodigingen, de agenda en de verslaglegging, registreert de klacht en houdt een overzicht bij van de aard en het aantal van de ingediende en behandelde klachten.

### **Artikel 3. Aard van de klacht**

- 3.1 De klachtencommissie neemt kennis van de klacht tegen, respectievelijk over
- genomen of voorgenomen besluiten,
  - gedragingen en/of uitlatingen van de projectleider, die de betreffende klant raken en als zodanig ook door deze klant geformuleerd worden.
- 3.2 De klacht kan tevens betrekking hebben op genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden, die in opdracht van STEW B.V. werkzaamheden verrichten of hebben verricht.

### **Artikel 4. Procedure**

- 4.1 De klacht als bedoeld in artikel 3 wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een met redenen omkleed klaagschrift bij de klachtencommissie. De klachten kunnen gericht worden aan de voorzitter van de klachtencommissie.

- 4.2 Het klaagschrift omvat tenminste:
- naam, adres, woonplaats, dagtekening en ondertekening;
  - een korte, duidelijke uiteenzetting van de klacht alsmede de gronden waarop de klacht is gebaseerd onder overlegging van eventueel daarop van toepassing zijnde schriftelijke stukken;
  - vermelding van de datum van genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitingen waarop klacht betrekking heeft;
  - een duidelijke omschrijving van datgene waartoe de klachtencommissie uitspraak moet doen.

Voor dit klaagschrift kan het standaard klachtenformulier worden gebruikt.

- 4.3 Indien de klager niet in staat is een klaagschrift in te dienen kan de klacht ook mondeling bij de klachtencommissie ingediend worden. De klager dient zich te wenden tot de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 5. Termijnen**

- 5.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 5.2 De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager onder vermelding van de datum waarop de klacht is ingediend alsmede een korte omschrijving van de feiten en data waarop de klacht betrekking heeft.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 5.4 Indien de klacht ontvankelijk is wordt binnen een periode van vier weken na indiening de klacht afgehandeld. Indien de klachtencommissie binnen zes weken niet tot een besluit kan komen, kan de behandelingstermijn met maximaal vier weken worden verlengd.

## **Artikel 6. Onderzoek**

- 6.1 De klachtencommissie neemt door middel van hoor en wederhoor, kennis van de opvattingen van zowel klager als -indien aanwezig- aangeklaagde. Van de hoorzittingen wordt een verslag gemaakt wat ter goedkeuring aan de betreffende partijen wordt voorgelegd.
- 6.2 Het verslag wordt voor akkoord getekend. Indien niet voor akkoord getekend wordt, dient voor gezien getekend te worden, waarbij wordt aangegeven waartegen bezwaar bestaat. Zowel klager als -indien aanwezig- aangeklaagde hebben recht op alle voor de klacht relevante informatie waarover de klachtencommissie beschikt. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk echter binnen de termijn van zes weken, advies uit aan de gehele directie van STEW B.V.

## **Artikel 7. Besluitvorming**

Binnen de termijn van zes weken stelt de directie van STEW B.V. zowel de klager als -indien aanwezig- de aangeklaagde in kennis van het met redenen omklede besluit dat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie is genomen, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

**Artikel 8. Bezwaarprocedure**

Indien de klager het niet eens is met het uitgebrachte advies en/of getroffen maatregelen kan de klager in beroep gaan bij de opdrachtgever. Beroep is mogelijk tot de geschillencommissie in Den Haag. De uitspraak van de commissie is bindend.

**Artikel 9. Registratie**

STEW B.V. draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende



---

Naam klant\*:

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

\* anoniem ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen

---

Dit formulier kun je afgeven op een vestiging van STEW B.V. of sturen naar de Tourniairestraat 1, Amsterdam.

Onze hartelijke dank voor de door jou genomen moeite. Je kunt erop rekenen dat wij jouw bijdrage zorgvuldig en discreet zullen behandelen.

klachten getroffen maatregelen.