

## **6. KLACHTEN**

### **6.1. Melding van klachten**

Klachten over STEK kunnen bij STEK als schemabeheerder worden ingediend. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. De indiener van een klacht krijgt een ontvangst-bevestiging van het STEK-secretariaat, waarin de procedure en de termijn van de afwikkeling staat vermeld. Het STEK-secretariaat legt de klacht ter afhandeling voor aan de Directeur.

### **6.2. Afhandeling van klachten**

De Directeur is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Hij toetst of de klacht ontvankelijk is en draagt zorg voor de vastlegging ervan in het klachtenregister.

Afhankelijk van de aard van de klacht stuurt de Directeur aan de betreffende Certificatie-instelling, de voorzitter van de College van Deskundigen en/of het STEK-secretariaat een kopie van de klacht. Hij onderzoekt middels hoor en wederhoor de oorzaak van de klacht en komt wanneer van toepassing maatregelen ter verbetering overeen met de veroorzaker van de klacht. Indien een klacht wordt afgewezen, formuleert hij wat de grond is voor deze afwijzing.

### **6.3. Registratie en opvolging van de klacht**

De te nemen maatregelen ter verbetering of de motivering voor de afwijzing van de klacht worden vastgelegd in het klachtenregister. Tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling, wordt de effectiviteit van de genomen maatregelen ter verbetering door de Directeur beoordeeld.

### **6.4. Informatie aan de indiener van de klacht**

Binnen 8 weken na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie van STEK.

### **6.5. Bezwaar en beroep**

Indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan deze bezwaar/beroep instellen bij het bestuur van STEK.