



## Klachtenbehandeling website STX (extern)

Document 19

### **Klachtenprocedure STX**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de regelingen en/of de werkwijze van Stichting TX-Keur(STX) in de brede zin van het woord. De klachten aan het adres van de Stichting TX-keur worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Klachten over de reglementen;
- Klachten over de uitvoering/controle van de reglementen
- Klachten over de werkwijze van Stichting TX-Keur;

### **Registratie en ontvangst klachtgegevens**

Een klacht kan op ieder moment door een belanghebbende van de regeling TX-Keur worden gemeld. Onze voorkeur gaat ernaar uit om een klacht per e-mail te ontvangen op het volgende e-mailadres [info@tx-keur.nl](mailto:info@tx-keur.nl). Vermeld daarbij in de onderwerp regel duidelijk dat het om een klacht gaat. Doordat de klacht dan ook van de zijde van de klager is vastgelegd kan de klacht door ons efficiënter in behandeling genomen worden. Mondeling gemelde klachten worden uiteraard ook in behandeling genomen.

Om de klacht in het klachtensysteem op te nemen willen wij ten minste de volgende gegevens ontvangen van de klager:

1. Persoonlijke gegevens van de klager (naam, bedrijf en functie);
2. De datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden;
3. De datum van melden van klacht;
4. Omschrijving van de klacht;
5. Op welke reglementen/regelgeving de klacht betrekking heeft.

De melder van de klacht wordt door Stichting TX-Keur binnen vijf werkdagen na het ontvangen van de klacht op de hoogte gebracht middels een ontvangstbevestiging. De klager kan gevraagd worden om de klacht nader toe te lichten.

### **Afhandeling**

Afhankelijk van de aard van de klacht is het streven om binnen vier weken na ontvangst de klacht af te handelen. Wanneer deze termijn niet gehaald kan worden, wordt de klager hierover geïnformeerd. Ter afsluiting van de klacht informeert de stichting TX-Keur de klager schriftelijk. De stichting TX-Keur wijst daarbij op de mogelijkheid tegen de afhandeling van de klacht bezwaar te maken.

Wanneer de klager het niet eens is met de uitwerking van de klacht kan deze hiertegen in bezwaar gaan. Het bezwaar wordt ingediend bij Stichting TX-Keur. De klager wordt dan door Stichting TX-Keur geïnformeerd over de mogelijkheden. Daarna wordt de klacht inclusief het dossier voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij (de secretaris van ondernemersvereniging KNV Bus) die het bezwaar in behandeling neemt en binnen vier weken een beslissing op bezwaar neemt. Indien de termijn niet kan worden gehaald, wordt de klager hierover door de Stichting TX geïnformeerd.

### **Registeren**

De klachten worden opgeslagen in een register van STX. Dit register bevat privacy gevoelige informatie en is daardoor niet voor iedereen inzichtelijk.

### **Publicatie**

De stichting TX-Keur publiceert jaarlijkse een overzicht van het aantal door haar ontvangen klachten. Daarbij kan geanonimiseerd ingegaan worden op de inhoud van de klachten, indien daartoe aanleiding is.