



# Klachtenprocedure

Maxwell Group BV streeft naar een kwalitatieve dienstverlening en een goede klantrelatie. Mocht u ondanks deze inspanningen niet tevreden zijn dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

## 1-Definities

Maxwell Group BV is een adviesbureau waarbij de medewerkers verschillende werkzaamheden verrichten. Onder andere onderstaande werkzaamheden vallen onder de Maxwell Group BV.

1. Consultancy
2. Research
3. Fondsbeheer
4. Ontwikkeling & uitvoering van programma's

### 1.1-Klacht

Elk schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van Maxwell Group.

### 1.2-Klant

Elke afnemer van een dienst van Maxwell Group.

## 2-Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken op onderstaand adres:

Maxwell Group  
Science Park 400  
1089 XH Amsterdam

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

1. Uw naam, adres en woonplaats
2. Een referentie naar een opdrachtovereenkomst van de afgenomen dienst
3. De datum waarop u uw brief verstuurt
4. Een beschrijving van de klacht
5. Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

## 3-Behandeling klacht

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de ze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen vijftien werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de manager van de desbetreffende medewerker. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Uw klacht wordt vertrouwelijke behandeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.



#### **4-Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot onze onafhankelijke beroepscommissie bestaande uit de volgende vertegenwoordiger:

1. Dhr. P.R.P. Van Meersbergen

U kunt zich wenden tot de onafhankelijke beroepscommissie door een schriftelijk verzoek in te dienen bij Maxwell Group waarop deze de commissie bijeen zal vragen om tot een uitspraak te komen over de kwestie. Uitgangspunt bij de beroepscommissie is dat de uitspraak bindend is. De partijen die een geschil aan de beroepscommissie voorleggen, zijn gebonden aan de uitspraak.

Maxwell Group  
T.a.v. de beroepscommissie  
Science Park 400  
1089 XH Amsterdam

#### **5- Toezicht en beheer**

Binnen Maxwell Group is er een medewerker die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hadden met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.