



INTERSTELLAR

KLACHTENMECHANISME EN BELEID

Auteur: John de Hoop

Classificatie: Openbaar

Datum: 26 januari 2026 **Versie:** 1.0

© Copyright Interstellar IT Services B.V., Enschede, 26 januari 2026

Behoudens strikt intern gebruik, voor het in de inleiding van dit document beschreven doel, mag niets uit deze uitgave, feitelijk of in afgeleide vorm, letterlijk of naar het idee, worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, hetzij mechanisch, hetzij elektronisch, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Interstellar.

Interstellar heeft veel aandacht besteed aan het samenstellen van deze documentatie en is van mening dat de inhoud ervan correct is. Mochten echter om welke reden dan ook hierin onjuistheden voorkomen, zullen deze zo spoedig mogelijk worden hersteld.

Interstellar IT Services B.V.

Postbus 331

7500 AH Enschede

+31 85 053 9000

info@interstellar.nl

www.interstellar.nl

INHOUD

1	Introductie	4
1.1	Doel klachtenregeling.....	4
1.2	Begripsbepaling	4
2	Indiening klacht.....	6
3	Opvolging klacht.....	7
4	Verwerking gegevens.....	8
4.1	Betrokkenen derde	8

1 INTRODUCTIE

1.1 Doel klachtenregeling

Dit beleid definieert de procedures voor het ontvangen, behandelen en oplossen van klachten van belanghebbenden die kunnen worden beïnvloed door de bedrijfsvoering of de waardeketen van Interstellar.

Het doel is een transparant, eerlijk en toegankelijk proces te waarborgen voor het aanpakken van ethische, sociale, milieu- en mensenrechtenkwesties.

Het klachtenmechanisme is van toepassing op (onder andere) werknemers, zakenpartners, klanten, e.a. stakeholders.

Dit beleid wordt ingezet wanneer iemand (werknemer, leverancier, arbeider, lid van de gemeenschap) schade ondervindt of oneerlijke gevolgen veroorzaakt door Interstellar of de toeleveringsketen (maar het is geen “misstand van algemeen belang”).

1.2 Begripsbepaling

Onder ‘Interstellar IT Services’ wordt in de Klachtenregeling verstaan:
Interstellar IT Services en alle aan haar onderliggende vennootschappen.

Onder ‘Klacht’ wordt verstaan:

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen ten aanzien:

- de werkwijze of het beleid van Interstellar IT Services in het algemeen;
- de inhoud of de wijze waarop de producten en/of diensten zijn geleverd welke schriftelijk zijn overeengekomen tussen Interstellar IT Services en klachtindiener, waarbij bestaande overeenkomsten en de algemene voorwaarden leidend zijn;
- gedragingen van een medewerker van Interstellar IT Services die mogelijk in strijd zijn met het Code of conduct, code of ethics, wet- en regelgeving en/ of beroeps- en gedragsregels.

Onder ‘grievance’ wordt verstaan:

Een melding van een ernstig misstand, schending van rechten of integriteit, waarbij het maatschappelijk belang in het geding is.

De klacht of grievance voldoet voorts aan het gestelde in Artikel 2.

Is het een (vermoeden van) integriteitsschending, fraude of andere ernstige misstand die onder klokkenluidersregeling valt?

Dan wordt de melding doorgeleid naar de klokkenluidersregeling of u kunt direct gebruik maken van deze regeling. Deze regeling is van toepassing op alle medewerkers én externe stakeholders die door hun werk met Interstellar in aanraking komen. De volledige klokkenluidersregeling is op te vragen via <mailto:klachten@interstellar.nl>.

Onder ‘Klachtindiener’ wordt verstaan:

Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van deze regeling indient. Deze klachten- en grievanceregeling is van toepassing op álle interne en externe stakeholders van Interstellar IT Services B.V., waaronder medewerkers, klanten, leveranciers, partners, zzp'ers en andere betrokkenen.

Onder 'Klachtenbehandelaar' wordt verstaan:

De klachtenbehandelaar die binnen Interstellar IT Services is aangewezen als verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten wanneer de Klachtindiener en de directe contactpersoon van de organisatie in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen. De klachtenbehandelaar is werkzaam bij Interstellar IT Services en staat verder van de operatie om objectievere behandeling te waarborgen.

2 INDIENING KLACHT

Alvorens een klacht in te dienen middels deze procedure vragen wij een klacht, probleem of meningsverschil eerst met de contactpersoon van de betreffende organisatie binnen Interstellar IT Services (zie bijlage) te bespreken. Wilt of kunt u de situatie niet bespreken met uw contactpersoon of bent u er in onderling overleg niet uitgekomen, dan kunt u de klacht volgens deze procedure per e-mail of per post indienen. Om de klacht op een juiste wijze in behandeling te kunnen nemen en om verdere correspondentie mogelijk te maken vragen we u ons de volgende informatie te verschaffen:

1. Uw naam, eventuele organisatie, postadres, e-mailadres en telefoonnummer.
2. De indieningsdatum van de klacht;
3. De naam van uw contactpersoon binnen het bedrijf;
4. Een omschrijving van de klacht en welke stappen er eventueel al ondernomen zijn om de klacht te verhelpen zoals contact en/ of correspondentie met de contactpersoon.

Klachten en grieven indienen kan via onze contactpagina of klantenservicepagina. Op deze pagina's staat expliciet vermeld dat u hier ook klachten en grieven kunt melden. De melding wordt vertrouwelijk behandeld en opgevolgd volgens deze klachten- en klokkenluidersprocedure.

Bent u een uitzendkracht via Interstellar IT services en heeft u een klacht, dan kunt u deze richten aan:

E-mail: <mailto:klachten@interstellar.nl>

Schriftelijk: Interstellar IT Services
t.a.v. klachten
Postbus 331
7500 AH Enschede

Overige klachten kunt u richten aan:

E-mail: klachten@interstellar.nl

Schriftelijk: Interstellar IT Services B.V.
t.a.v. Klachten
Postbus 331
7500 AH Enschede

Alleen een volledig omschreven klacht kan Interstellar IT Services in behandeling nemen. Met het indienen van de klacht verklaart de Klachtindiener bekend te zijn en akkoord te gaan met de bepalingen van deze Klachtenregeling.

3 OPVOLGING KLACHT

Het verloop van het klachtenproces is als volgt:

1. **Indiening en bevestiging:** Klachten kunnen worden ingediend via <https://www.interstellar.nl/klachtenregeling/>, e-mail: klachten@interstellar.nl, telefoon of persoonlijk. Bevestiging en registratie binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. **Beoordeling:** Screening op risiconiveau, relevantie en implicaties voor mensenrechten door de klachtenbehandelaar.
3. **Onderzoek:** Onafhankelijk onderzoek door een aangestelde klachtbehandelaar met respect voor vertrouwelijkheid.
4. **Oplossing en feedback:** Remediatieplan of actieplan gecommuniceerd, klager ontvangt updates en eindrapport binnen 90 dagen.
5. **Documentatie:** Zaakdetails veilig vastgelegd en opgeslagen door de klachtbehandelaar.
6. **Review:** Jaarlijkse beoordeling van patronen en systemische problemen door de Raad van Bestuur (Board of Directors).

Het proces is openbaar toegankelijk op de bedrijfswebsite, en wordt gepromoot via onboarding van medewerkers en/of medewerkerstraining.

De klachtenbehandelaar informeert u tussentijds over de voortgang van de klachtopvolging. De melder wordt actief en schriftelijk geïnformeerd over elke stap in het proces, de voortgang en de uiteindelijke uitkomst. U hoeft niet zelf het systeem te raadplegen; wij houden u proactief op de hoogte.

Standaard verloopt verdere correspondentie over de klacht per e-mail. Mocht u de voorkeur hebben verdere correspondentie per post te laten verlopen, geeft u dit dan aan bij het indienen van de klacht. In voorkomende gevallen kan het zijn dat de gestelde termijn van afhandeling binnen 90 dagen na indiening niet haalbaar is, zoals bij complexere klachten. In dat geval wordt u tijdig (ruim binnen het verstrijken van deze termijn) schriftelijk bericht, met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Indien uw melding niet wordt geaccepteerd als klacht of grievance, ontvangt u altijd een schriftelijke toelichting met de onderliggende redenen.

4 VERWERKING GEGEVENS

Om een goede opvolging van de klacht te borgen, wordt in het klachtdossier, buiten het in artikel 2 genoemde, eveneens de volgende informatie vastgelegd:

1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
3. De status van de klacht.

De klacht en uw gegevens zullen door de klachtbehandelaar vertrouwelijk worden behandeld in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt centraal geregistreerd en gedurende ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. U kunt te allen tijde een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de klachtbehandelaar.

Interstellar IT Services gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw gegevens. Er wordt gewerkt conform het Privacy Statement welke is te raadplegen op de website van Interstellar IT Services (www.interstellar.nl). Het kan zijn dat Interstellar IT Services naar aanleiding van de klacht extern advies inwint bij een onafhankelijke instantie, waaraan onder geheimhouding eventuele relevante stukken ter beschikking zullen worden gesteld. Met het indienen van de klacht geeft u hiervoor uw toestemming. Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, producten en dienstverlening van Interstellar IT Services.

4.1 Betrokkenen derde

Indien wordt vastgesteld dat een melder of betrokken derde is benadeeld als gevolg van een melding, worden passende disciplinaire maatregelen getroffen tegen de verantwoordelijke(n). Benadeling van klokkenluiders of melders van grieven is uitdrukkelijk verboden en leidt tot sancties.