

External Grievances Policy

Table of Contents

English Version	2
1 Definitions	2
2 Before following the Grievances procedure	2
3 Submit an official Grievance	2
4 Acceptance Criteria	3
5 The process	3
6 Final provisions	3
Nederlandse Versie	4
1 Definities	4
2 Voordat de Klachtenprocedure wordt gevolgd	4
3 Het indienen van een officiële klacht	4
4 Acceptatiecriteria	5
5 Het proces	5
6 Slotbepalingen	5

English Version

1 Definitions

- 1.1 In this procedure for external grievances (hereinafter referred to as: “**Grievances procedure**”), the definitions set out in this clause shall apply.
- 1.2 The following definitions mean:
- (a) **Employee** means the employee working at the Organization;
 - (b) **Grievance** means (written) expression of dissatisfaction about the services and/or the ‘way of working’ of the Organization and/or its Employees;
 - (c) **Grievances officer** means the employee of the Organization who receives the Grievances, who monitors the procedure and handles the Grievances;
 - (d) **Organization** means PowerField Netherlands B.V. and its subsidiaries;
 - (e) **Stakeholder** means the one who submitted a Grievance;
 - (f) **Writing** or **Written** means also ‘electronic’.

2 Before following the Grievances procedure

- 2.1 If a Stakeholder has a Grievance, the Organization encourages that this will in first instance be discussed with the Employee of the Organization who is concerned with this Grievance.
- 2.2 The Organization assumes that the Grievance will be reported as soon as possible, or at least within a reasonable period. A reasonable period within the meaning of this article is a maximum period of 30 days after the Stakeholder has discovered the defect or shortcoming.
- 2.3 If the above does not lead to a satisfactory solution, the Stakeholder is advised to submit an official Grievance according to article 3.

3 Submit an official Grievance

- 3.1 An official Grievance must be submitted by mail or e-mail along with any attachments (when applicable). The Grievance can be sent to:

PowerField Netherlands B.V.
t.a.v. Grievances officer
Veerdijk 40-D
1531 MS Wormer

Or to:

Grievances@powerfield.nl

- 3.2 The Grievance must include:

- (a) The Stakeholders name, address, phone number and e-mail-address;
- (b) The name, address, phone number and e-mail address for any party that acts on behalf of the Stakeholder;
- (c) A detailed description of the Grievance, including any relevant attachments.

- 3.3 The Grievance should be submitted as soon as possible, or at least within a reasonable period after the Grievance
- 3.4 arose, whereby a maximum period of 30 days is considered reasonable.

4 Acceptance Criteria

- 4.1 The Grievances officer decides whether a Grievance will be processed. In principle a Grievance will not be dealt with if:
- (a) The interest of the Stakeholder or the weight of the conduct is insufficient;
 - (b) The Organization has not been given the opportunity to solve the problem itself first;
 - (c) The Stakeholder has previously submitted a(n) (official) Grievance about the same incident;
 - (d) The conduct against which the Grievance is directed is more likely to be brought before another court than an administrative court is or has been the subject of the dispute;
 - (e) The conduct is part of a criminal investigation or persecution – or is in any other way part of (ongoing) legal proceedings and/or ongoing mediation.

5 The process

- 5.1 A confirmation of receipt of a Grievance will be sent by e-mail within five (5) working days, unless the Grievance has been resolved in the meantime. It is stated in the confirmation of receipt or whether the Grievance will be processed, and that the Grievances officer will handle the Grievance.
- 5.2 The Grievances officer will inform the Stakeholder, the Organization and any hear witnesses (when applicable) and determine the times and location of any interviews.
- 5.3 A decision of the Grievance is in Writing and includes a (partially) well-founded or unfounded statement and the reason upon which this judgement is based. The Grievances officer can impose a possible measure or add consequences to the judgement.
- 5.4 Grievance handling takes six (6) weeks and can be extended by four (4) weeks. An extension must be made in Writing to be communicated and explained to the Stakeholder and the Organization.
- 5.5 Those who are involved can communicate with each other at any time during the Grievance process agree to engage an independent mediator. This is done on a voluntary basis.

6 Final provisions

- 6.1 These regulations can be unilaterally amended by the Organization and again be determined.
- 6.2 Every Grievance as referred to in these regulations shall be governed by the law of the Netherlands.
- 6.3 Any dispute, question, difference or claim arising out of this regulation will be judged by the competent court of Amsterdam.

Nederlandse Versie

1 Definities

- 1.1 In deze procedure voor externe klachten (hierna aangeduid als: "**Klachtenprocedure**"), zijn de definities zoals uiteengezet in deze clausule van toepassing.
- 1.2 De volgende definities hebben de volgende betekenis:
- (a) **Werknemer** verwijst naar de werknemer die werkzaam is bij de Organisatie;
 - (b) **Klacht** betekent een (schriftelijke) uiting van ontevredenheid over de diensten en/of de 'manier van werken' van de Organisatie en/of haar werknemers;
 - (c) **Klachtenfunctionaris** verwijst naar de werknemer van de Organisatie die de klachten ontvangt, de procedure bewaakt en de klachten behandelt;
 - (d) **Organisatie** verwijst naar PowerField Netherlands B.V. en haar dochterondernemingen;
 - (e) **Belanghebbende** verwijst naar degene die een klacht heeft ingediend;
 - (f) **Schriftelijk** verwijst naar fysieke correspondentie en e-mails.

2 Voordat de Klachtenprocedure wordt gevolgd

- 2.1 Als een belanghebbende een Klacht heeft, moedigt de Organisatie aan om dit in eerste instantie te bespreken met de werknemer van de Organisatie die betrokken is bij deze Klacht.
- 2.2 De Organisatie gaat ervan uit dat de Klacht zo snel mogelijk wordt gemeld, of in ieder geval binnen een redelijke termijn. Een redelijke termijn in de zin van dit artikel is een maximale periode van 30 dagen nadat de belanghebbende een gebrek of tekortkoming heeft ontdekt.
- 2.3 Indien het bovenstaande niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt de belanghebbende geadviseerd om een officiële klacht in te dienen volgens artikel 3.

3 Het indienen van een officiële klacht

- 3.1 Een officiële klacht kan per post of per e-mail worden ingediend, samen met eventuele bijlagen (indien van toepassing). De klacht kan worden gestuurd naar:

PowerField Netherlands B.V.
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Veerdijk 40-D
1531 MS Wormer

Of naar:

Grievance@powerfield.nl

- 3.2 De klacht moet de volgende informatie bevatten:
- (a) Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de belanghebbende;
 - (b) Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van elke partij die namens de belanghebbende optreedt;
 - (c) Een gedetailleerde beschrijving van de klacht, inclusief relevante bijlagen.

- 3.3 De klacht moet zo snel mogelijk worden ingediend, of in ieder geval binnen een redelijke termijn nadat de klacht is ontstaan, waarbij een maximale periode van 30 dagen als redelijk wordt beschouwd.

4 Acceptatiecriteria

- 4.1 De klachtenfunctionaris beslist of een klacht zal worden behandeld. In principe zal een klacht niet worden behandeld als:
- (a) Het belang van de belanghebbende of het gewicht van het gedrag onvoldoende zwaar is;
 - (b) De Organisatie niet de gelegenheid is geboden om het probleem zelf op te lossen;
 - (c) De belanghebbende eerder een (officiële) klacht heeft ingediend over hetzelfde incident;
 - (d) Het gedrag waartegen de klacht is gericht, waarschijnlijker zal worden voorgelegd aan een andere rechtbank dan een administratieve rechtbank, of het onderwerp is geweest van het geschil;
 - (e) Het gedrag onderdeel is van een strafrechtelijk onderzoek of vervolging, of op andere wijze onderdeel is van (lopende) juridische procedures en/of bemiddeling.

5 Het proces

- 5.1 Een ontvangstbevestiging van de klacht wordt binnen vijf (5) werkdagen per e-mail verzonden, tenzij de klacht in de tussentijd is opgelost. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld of de klacht zal worden behandeld en dat de klachtenfunctionaris de klacht zal afhandelen.
- 5.2 De klachtenfunctionaris zal de belanghebbende, de Organisatie en eventuele getuigen op de hoogte stellen (indien van toepassing) en de tijden en locatie van eventuele interviews bepalen.
- 5.3 Een beslissing over de klacht wordt schriftelijk genomen en omvat een (gedeeltelijk) gefundeerde of ongegronde verklaring en de reden waarop dit oordeel is gebaseerd. De klachtenfunctionaris kan eventuele maatregelen opleggen of consequenties toevoegen aan het oordeel.
- 5.4 De afhandeling van de klacht duurt zes (6) weken en kan met vier (4) weken worden verlengd. Een verlenging moet schriftelijk worden meegedeeld en uitgelegd aan de belanghebbende en de Organisatie.
- 5.5 De betrokken partijen kunnen op elk moment tijdens het klachtenproces met elkaar communiceren en kunnen ervoor kiezen om een onafhankelijke bemiddelaar in te schakelen. Dit gebeurt op vrijwillige basis.

6 Slotbepalingen

- 6.1 De Organisatie heeft het recht deze voorschriften eenzijdig te wijzigen en opnieuw vast te stellen.
- 6.2 Elke klacht zoals bedoeld in deze voorschriften valt onder de wetgeving van Nederland.
- 6.3 Elk geschil, vraagstuk, verschil of vordering voortvloeiend uit deze voorschriften zal worden beslecht door de bevoegde rechtbank van Amsterdam.