

Klachtenreglement Passus Advies B.V.

Kandidaten/klagers worden verzocht om bij eventuele klachten over de werkwijze van Passus Advies, deze persoonlijk, schriftelijk of per email door te geven en eventuele ideeën hieromtrent aan te leveren, zodat wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Klachten kunnen schriftelijk door de kandidaat/klager worden ingediend, hierbij gaat het om direct gedrag, uitlatingen of werkzaamheden van het personeel van Passus Advies B.V. en daarnaast om gedrag, uitlatingen of werkzaamheden van derden die werkzaamheden ten behoeve van kandidaten van Passus Advies B.V. hebben verricht.

De klager krijgt binnen twee weken (10 werkdagen) na het indienen van de klacht een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.

Indien er reeds langer dan een half jaar is verstreken sinds de klacht ontstond, hoeft deze niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht gebeurt door een andere persoon dan op wie de klacht betrekking heeft. De klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden.

Binnen zes weken na de ontvangstdatum wordt de klacht afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.

Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen volgt een samenkomst waarbij directie betrokken wordt.

De klachtenprocedure eindigt door toezenden van het antwoord op de klacht.

Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Passus Advies B.V. zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd zulks conform het in de geldende privacywetgeving terzake bepaalde.