

# Klachtenreglement Passus Advies B.V.

## Artikel 1. Definities

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
  - a. Passus Advies: Passus Advies B.V., gevestigd te Waardenburg;
  - b. klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door  
(een medewerker van) Passus Advies B.V.;
  - c. medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van Passus Advies B.V. werkzaamheden verricht voor Passus Advies B.V., ongeacht of hij in dienst is van Passus Advies B.V. of anderszins werkzaam is voor Passus Advies B.V.;
  - d. klager: diegene die een klacht indient bij Passus Advies B.V.

## Artikel 2. Bevoegdheid tot indienen klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Passus Advies B.V. of één van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Passus Advies B.V.
2. Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.
3. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van Passus Advies B.V., voor zover deze gedraging aan Passus Advies B.V. kan worden toegerekend.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## Artikel 3. Wijze van indienen en registreren klacht

1. Klager dient zijn klacht elektronisch; naar het e-mailadres: [info@passusadvies.nl](mailto:info@passusadvies.nl) of per post; Zandweistraat 2, 4181 CG Waardenburg, aan Passus Advies B.V. te zenden.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
  - a. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
  - b. datum van het ontstaan van de klacht;
  - c. de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.



5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Passus Advies B.V. registreert de klacht, waarbij wordt bijgehouden:

- datum van binnenkomst;
- datum van ontvangstbevestiging;
- behandelaar van de klacht;

In een later stadium, zie ook artikel 9 wordt de uitkomst en de datum waarop de klacht is afgehandeld vermeld.

#### **Artikel 4. Onafhankelijkheid**

1. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5. Ontvangstbevestiging**

1. De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Passus Advies B.V. op de hoogte gesteld van ontvangst daarvan.

#### **Artikel 6. Klacht niet in behandeling nemen**

1. Passus Advies B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. de klacht niet voldoet aan het in artikel 3 bepaalde;
  - b. Passus Advies B.V. niet het onderwerp van de klacht is;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
2. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door Passus Advies B.V. van op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 7. Gelegenheid tot horen**

1. Passus Advies B.V. kan besluiten dat zij de klager in de gelegenheid stelt de klacht mondeling toe te lichten.
2. Indien Passus Advies B.V. over gaat tot het horen van klager zal Passus Advies B.V. daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door Passus Advies B.V. aan klager worden gezonden.

## Artikel 8. Termijnen

1. Passus Advies B.V. zal klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van diens klacht. Passus Advies B.V. is bevoegd deze termijn één of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over een verlenging van de termijn.

## Artikel 9. Afhandeling klacht

1. Passus Advies B.V. stelt, indien zij de klacht in behandeling neemt, een onderzoek in naar de klacht.
2. Passus Advies B.V. stelt klager schriftelijk met daarin de datum van afhandeling vermeld, in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies c.q. uitkomsten die zij daaraan verbindt.
3. Zodra Passus Advies B.V. klager in diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement.
4. Eens per jaar worden alle geregistreerde klachten besproken met directie en worden indien nodig verbetermaatregelen getroffen.

## Artikel 10. Toepasselijkheid en wijziging klachtenreglement

1. Op het klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door Passus Advies B.V.
3. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds ingediende klachten. Dit reglement is van toepassing in de vorm die het heeft op het tijdstip dat de klacht is ingediend, ook als de gedraging waarop een klacht betrekking heeft zich voor die datum heeft voorgedaan.
4. In gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, of waarin beide partijen er onderling niet uitkomen, kan de klager zich wenden tot Blik op Werk ([www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl) of rechtstreeks via email: [info@blikopwerk.nl](mailto:info@blikopwerk.nl)).

## Artikel 11. Communiceren reglement

1. Het klachtenreglement is beschikbaar op de website van Passus Advies B.V.
2. Alle medewerkers werkzaam voor Passus Advies B.V., ongeacht vanuit dienstverband of anderszins zijn op de hoogte van de inhoud van het klachtenreglement.
3. In iedere offerte wordt de opdrachtgever geattendeerd op het feit dat Passus Advies B.V. in het bezit is van een klachtenreglement.
4. Alle kandidaten die door Passus Advies B.V. begeleid worden, worden aan het begin van hun traject, geïnformeerd over het klachtenreglement. Men tekent via het machtigingsformulier voor het ontvangen van deze informatie.