

Klachtenprocedure Passerel B.V.

1. Doel en reikwijdte van de klachtenprocedure

1.1 Deze klachtenprocedure heeft als doel dat de klacht wordt geregistreerd en vervolgens vertrouwelijk afgehandeld. Achterliggende doelstelling is dat Passerel B.V. onderzoekt of klachten van dien aard in de toekomst zijn te voorkomen door procedures te wijzigen of andere maatregelen te nemen.

1.2 Een klacht over bijv. een levering, informatieverstrekking, advisering, begeleiding, bereikbaarheid of lesinhoud hoeft niet a priori d.m.v. deze klachtenprocedure afgehandeld te worden. Alleen als de klagende partij concludeert dat de Passerel B.V. het probleem niet binnen redelijke tijd adequaat oplost, is de klachtenprocedure van toepassing.

1.3 Passerel B.V. registreert alle klachten, ook als de klacht achteraf ongegrond blijkt te zijn.

1.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.5 Klachten door een partij die de klager vertegenwoordigt worden alleen in behandeling genomen als de klagende partij door middel van een ondertekende brief aangeeft dat deze persoon hem of haar vertegenwoordigt.

1.6 De klachtenprocedure dient niet primair als evaluatie-instrument. Hiertoe krijgt iedere opdrachtgever een evaluatieformulier en mag uiteraard ook op eigen initiatief Passerel B.V. informeren over zijn of haar bevindingen. Uiteraard worden de klachten wel geëvalueerd door Passerel B.V. zelf ter verbetering van de dienstverlening.

1.7 Zolang een klacht in behandeling is, dienen beide partijen zich te onthouden van juridische stappen. Als een der partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, dient deze de andere partij daar onverwijld en met opgave van redenen van in kennis te stellen.

1.8 Passerel B.V. kan nimmer verplicht worden royalere toezeggingen te doen dan in de [leveringsvoorwaarden](#) zijn bepaald.

2. Werkwijze

2.1 Is de klager, artikel 1.1 t/m 1.8 in acht nemende, van mening dat een klacht is gerechtvaardigd, dan dient de klager de klacht te richten aan de directeur van Passerel B.V. De klacht dient per brief, per fax of per e-mail gestuurd te worden, opdat er geen misverstand kan ontstaan over de inhoud van de klacht.

2.2 Binnen drie werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van het ontvangst van de klacht per email, per fax of per post.

2.3 In de klacht verwoordt de klager:

- waarop heeft de klacht betrekking. Bijv. begeleiding, training, lesmateriaal, enz.
- wat de aard van de klacht is.
- of voor de afhandeling al contact heeft gehad (zie artikel 1.1).
- waar men bereikbaar is voor de bevestiging van ontvangst en voor een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor compensatie.

2.4.1 Binnen tien dagen geeft Passerel B.V. een inhoudelijke reactie. De klager bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de reactie van Passerel B.V. en reageert binnen tien dagen inhoudelijk. Reageert de klager niet, behoudt Passerel B.V. zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen. Reageert de klager later en kan daarbij aannemelijk maken dat eerder reageren niet mogelijk was, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen. De door de klager ontstane vertraging kan niet in de klacht worden betrokken, noch de geleden schade vergroten.

2.4.2 Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager binnen het vastgestelde termijn in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

2.5 Heeft een klant meer dan een klacht die onderling niet samenhangen, dan dient voor iedere klacht apart de procedure te worden gevolgd.

2.6 Is de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bevestigt de klant dit schriftelijk of per e-mail, waarbij het voorstel van Passerel B.V. als bijlage is toegevoegd.

3. Geschillen

3.1 Komen de klager en de bestuurder niet tot overeenstemming, dan ziet Passerel BV zich genoodzaakt de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde te weten een mediator of een advocaat naar keuze in Westervoort of Arnhem.

Tevens behoudt de klager het recht voor eigen rekening en risico het geschil voor te leggen aan de rechtbank te Arnhem, conform de

leveringsvoorwaarden van Passerel B.V.

3.2 De bestuurder kan nimmer persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor eventueel geleden schade.

4. Slotbepaling

4.1 Tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in deze van publiciteit.

4.2 Deze klachtenprocedure is alleen toegankelijk voor de klanten van Passerel B.V. Met deze klachtenprocedure zijn alle voorgaande klachtenprocedures vervallen.

5. Verantwoordelijkheid en adresgegevens voor het verzenden van de klacht

- 5.1 De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur.
- 5.2 Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Passerel B.v. bindend; eventuele consequenties worden door Passerel B.V. snel afgehandeld.
- 5.3 Alle klachten worden voor een periode van minimaal 1 jaar bewaard.

Passerel B.V.
T.a.v. Algemeen Directeur

Die Denweide 6
6732 KR Westervoort