

Klachtenregeling

PHAROS ADVIES
talent in werk

Pharos Advies Loopbaandiensten, gevestigd op De Verwondering 2, 3823HC Amersfoort tel. 033-4625588; geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer KvK 32099869, rechtsgeldig vertegenwoordigd door eigenaar en hoofdopleider van de Opleiding tot Loopbaancoach, mevr. MF van de Klundert, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij Pharos Advies worden ingediend. Voor de inhoudelijke duidelijkheid streven wij er naar om klachten schriftelijk te ontvangen. De klacht kan zowel betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Pharos Advies als op de (resultaten van de) door Pharos Advies geleverde diensten.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder.
- Datum van de melding.
- Omschrijving van de klacht.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht krijgt de indiener bericht over de wijze van behandelen van de klacht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze betrekking heeft op gebeurtenissen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Bij het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de uitlating, gedraging of handeling waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Pharos Advies bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een klachtencommissie van ten minste 2 leden.

De behandeling van de klacht geschiedt door de eigenaar/hoofdopleider, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De eigenaar/hoofdopleider, danwel de klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Op de beslissing van hoofdopleider of klachtencommissie kan binnen 2 weken schriftelijk in beroep worden gegaan bij een onafhankelijke derde, voor Pharos Advies is dat mevrouw Tonja Koudijs van Nurani Consultants, info@nurani.nl.

Na een voor haar passend onderzoek zal mevrouw Koudijs binnen 4 weken een uitspraak doen. Haar uitspraak is bindend voor betrokken partijen.

Pharos Advies draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Augustus 2016