



## Klachten – Privacy regeling

### Doel van de klachten- privacy regeling

- Klachten van opdrachtgevers naar ieders tevredenheid op te lossen
- Privacy en de wettelijke kaders verduidelijken
- Lering te trekken voor de interne organisatie

### Algemeen

- Iedere opdrachtgever van Focus on Human B.V. kan een klacht indienen of iemand machtigen dit voor hem/haar te doen
- Focus on Human B.V. hanteert als referentiekader haar algemene voorwaarden, handelen van de medewerkers zal daaraan worden getoetst
- Van elke medewerker Focus on Human B.V. wordt verwacht dat hij/zij zich onthoudt van grensoverschrijdend gedrag als (seksuele) intimidatie, het aannemen van geld of het op een andere wijze niet respecteren van de persoonlijke levenssfeer van de opdrachtgever
- Afspraken Focus on Human B.V. en de opdrachtgever gebonden zijn, staan in de algemene voorwaarden en in de overeenkomst die door beide partijen ondertekend dient te worden aan het begin van de opdracht bij Focus on Human B.V.
- Deze klachtenregeling maakt onafscheidelijk deel uit van de Algemene Voorwaarden Focus on Human B.V.

### Procedure

- Indien een opdrachtgever een klacht indient, dient dit schriftelijk te gebeuren en geadresseerd te worden aan de directie van Focus on Human B.V.
- De directie van Focus on Human B.V. zal binnen 10 werkdagen een reactie geven.
- De klager zal de kans krijgen om de klacht mondeling toe te lichten aan het bestuur Focus on Human B.V.. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd
- De directie van Focus on Human B.V. beslist of bij de mondelinge toelichting van de beklagde zal worden uitgenodigd, of dat deze de kans krijgt zijn/haar verhaal separaat te doen. Ook deze toelichting zal schriftelijk worden vastgelegd;
- Na deze hoor en wederhoor zal de directie van Focus on Human B.V. met een voorstel naar de klager komen om de klacht op te lossen
- Indien de klager met dit voorstel akkoord gaat, wordt de klachtenregeling als positief afgesloten beschouwd
- Indien de klager niet akkoord gaat met de oplossing van het bestuur, zal de klachtenregeling als niet positief afgesloten beschouwd worden. Klager kan in een dergelijk geval altijd overgaan tot het voeren van een gerechtelijke procedure
- De klager kan de klacht altijd intrekken, de procedure wordt dan gestopt
- Elke klacht wordt intern geëvalueerd