



Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart PMT Aviation, omvattende PMT Ground Crew Training Centre BV, PMT Cargo Smartpoint BV, PMT Cargo Security BV en PMT Dangerous Goods BV (hierna PMT) dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. De klacht kan schriftelijk bij PMT worden ingediend. Die kan per brief of digitaal per email. Hiervoor is het emailadres [klacht@pmt-aviation.com](mailto:klacht@pmt-aviation.com) beschikbaar. Voor de afhandeling van de klachten is als klachtenfunctionaris mevr. T. van Hulst aangewezen, hoofd HR van PMT Aviation. Ingediende klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van PMT als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van PMT werkzaamheden ten behoeve van cliënten van PMT hebben verricht.
3. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft, die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
6. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
7. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
8. Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld (zie punt 3 en 5). Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de klager hiervan binnen de gestelde behandelingstermijn van 4 weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer PMT verwacht uitsluitel te kunnen geven.
9. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele

verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

10. Indien de klager niet tevreden is met de door PMT geboden oplossing c.q. de genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht, bestaat de mogelijkheid om tegen de door PMT genomen beslissing in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. PMT heeft hiervoor een de mogelijkheid om in dergelijke gevallen in beroep gaan bij Mr. I van der Vorst, advocate arbeidsrecht. Haar oordeel is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties dienen binnen 2 weken te worden afgehandeld.
11. Mocht de klager zich nog niet voldoende gekend voelen, dan staat altijd de gang tot de rechter als uiterste middel ter beschikking van partijen.
12. PMT draagt zorg voor 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.
13. De ingediende klachten en het bij de afhandeling van de klachten geproduceerde materiaal en correspondentie worden door PMT 1 jaar na afhandeling van klacht bewaard en worden vervolgens vernietigd.

Schiphol-Rijk, 2021 Contactgegevens:

PMT Aviation

Tupolevlaan 41-63

1119 NW Schiphol-Rijk