

Klachtenregeling

Doel

Promads vindt het belangrijk dat professionals, medewerkers, opdrachtgevers en andere betrokkenen eventuele ontevredenheid of klachten op een laagdrempelige manier kenbaar kunnen maken. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden ontvangen, behandeld, vastgelegd en afgehandeld. Het doel is klachten zorgvuldig en tijdig op te lossen en, waar nodig, de dienstverlening of interne werkwijze van Promads te verbeteren.

Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over de dienstverlening of handelwijze van Promads en personen die namens Promads werkzaam zijn. Een klacht kan onder andere betrekking hebben op de dienstverlening, communicatie, bejegening, gemaakte afspraken, administratieve verwerking of de wijze waarop Promads een procedure heeft uitgevoerd. Voor meldingen of klachten over discriminatie of ongelijke behandeling wordt tevens gehandeld conform het anti-discriminatiebeleid van Promads.

Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via info@promads.nl.

De klager wordt gevraagd in ieder geval de volgende informatie te verstrekken:

- naam en contactgegevens;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- indien relevant: de betrokken persoon, opdrachtgever of opdracht;
- eventuele relevante documenten of correspondentie.

Indien een klacht mondeling wordt geuit en niet direct naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen.

Ontvangst en registratie

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd. Daarbij worden ten minste de datum van ontvangst, de klager, het onderwerp van de klacht, de verantwoordelijke voor behandeling en de uiteindelijke afhandeling vastgelegd.

De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen bevestigd. Daarbij wordt, voor zover mogelijk, aangegeven wie de klacht behandelt en wanneer de klager een inhoudelijke reactie kan verwachten. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen voor wie dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling.

Behandeling van de klacht

Een klacht wordt in beginsel behandeld door een lid van de directie van Promads. Indien de klacht betrekking heeft op degene die de klacht normaal gesproken zou behandelen, wordt de behandeling overgenomen door het andere lid van de directie. Indien dit vanwege de aard van de klacht niet passend is, kan Promads een onafhankelijke externe deskundige inschakelen.

Bij de behandeling wordt de klacht onderzocht en wordt, indien relevant, informatie opgevraagd bij de betrokken personen. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid zijn of haar standpunt toe te lichten.

Promads streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd en wordt aangegeven binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Uitkomst en afhandeling

Na beoordeling ontvangt de klager een terugkoppeling over de uitkomst van de klacht en, voor zover van toepassing, de maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen. Indien een klacht aanleiding geeft tot aanpassing van een werkwijze, procedure of andere verbetermaatregel, wordt deze binnen Promads opgevolgd. De klacht wordt als afgehandeld geregistreerd nadat de uitkomst aan de klager is teruggekoppeld en eventuele noodzakelijke vervolgacties zijn vastgelegd.

Registratie en evaluatie

Promads houdt een registratie bij van ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. De directie beoordeelt periodiek en wanneer daar aanleiding toe is of klachten wijzen op terugkerende problemen of risico's binnen de dienstverlening. Indien nodig worden passende verbetermaatregelen genomen. Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving en het privacybeleid van Promads.

Verantwoordelijkheid en beheer

De directie van Promads is verantwoordelijk voor de toepassing van deze klachtenregeling. De regeling wordt aangepast wanneer wijzigingen in wet- en regelgeving, de organisatie of de dienstverlening van Promads daar aanleiding toe geven.