

## **KLACHTENREGLEMENT PRO6 ADVIES**

### **Inleiding**

Pro6 Advies past haar dienstverlening voortdurend aan. Daarbij hoort ook een goede registratie en verwerking van klachten.

In ons kwaliteitsbeleid is daarom een klachtenreglement opgenomen. Het doel van dit reglement is:

- a. Pro6 Advies wil haar cliënten en opdrachtgevers een laagdrempelige procedure aanbieden om klachten in te dienen.
- b. Pro6 Advies wil dat het voor iedereen duidelijk is volgens welke procedure klachten behandeld worden.
- c. Pro6 Advies wil dat op verantwoorde wijze de klachten behandeld worden.
- d. Pro6 Advies wil dat klachten zorgvuldig en vertrouwelijk worden afgehandeld.
- e. Pro6 Advies wil de kwaliteit van haar dienstverlening blijven verbeteren. Structurele tekortkomingen zullen via een goede klachtenregeling eerder aan het licht komen.

Vorst nemen we als uitgangspunt dat we altijd bij een (potentiële) klacht proberen te bemiddelen en de klager genoegdoening willen geven.

### **Klachtenregeling voor cliënten/ opdrachtgevers**

#### **1. Begripsomschrijving**

Uitvoerders	: Pro6 Advies en alle door Pro6 Advies aangestelde onderaannemers
Klager	: Degene die de klacht indient of namens wie een klacht is ingediend.
Aangeklaagde	: De uitvoerder of één van haar medewerkers, waartegen de klacht is ingediend.
Vertrouwenspersoon	: De door de uitvoerder aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.
Klacht	: Elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van de uitvoerder of over het functioneren of het gedrag van medewerkers van de uitvoerders of andere cliënten, door de klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan een van de uitvoerders.
Klachtenregeling	: Dit document

## 2. Indienen van een klacht

Cliënten en opdrachtgevers kunnen klachten indienen ten aanzien van:

- a. Ongewenst gedrag van medewerkers van de uitvoerders of een van de cliënten van de uitvoerders. Ongewenst gedrag kan bijvoorbeeld zijn: seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie.
- b. De verstrekte dienstverlening van de uitvoerders of hun medewerkers.
- c. Overtreding van het privacyreglement door de uitvoerders of hun medewerkers.

De klager kan zijn klacht schriftelijk of mondeling indienen. Het geniet de voorkeur dat de klager de mondeling ingediende klachten schriftelijk bevestigt.

### Schriftelijk ingediende klachten

- . De klacht kan alleen in behandeling genomen worden als deze voldoet aan de volgende eisen:
- a. De klacht dient gericht te zijn aan de directie van een van de uitvoerders.
  - b. De klacht is voorzien van de naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de klager.
  - c. De klacht dient duidelijk omschreven te zijn. Dit wil zeggen dat de situatie waarop de klacht betrekking heeft duidelijk moet zijn en de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht met naam genoemd moet worden.

### Mondeling ingediende klachten

Een klacht kan mondeling worden ingediend. Direct na ontvangst van de mondeling ingediende klacht wordt deze in behandeling genomen. In het persoonlijke of telefonische gesprek herhaald de ontvanger van de klacht de ingediende klacht en vraagt bevestiging of de klacht juist is omschreven.

Vervolgens ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de mondeling ingediende klacht. Dit vindt binnen één week na indiening plaats. De bevestiging dient als bewijs van ontvangst en beschrijft de ingediende klacht. De klager is verplicht zijn of haar goedkeuring aan deze verklaring te geven door de omschreven klacht voor akkoord ondertekend te retourneren aan Pro6 Advies.

Bovenstaande houdt in dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

### 3. Behandeling van ingekomen klachten

- a. De uitvoerders leggen de datum van ontvangst van de klacht vast en bevestigen binnen één week de klager dat de klacht is ontvangen.
- b. In eerste instantie – en als de aard van de klacht dit toelaat – zullen de uitvoerders trachten te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde, tenzij zij zelf de aangeklaagde partij zijn. Indien deze bemiddeling succesvol is, zal de klager gevraagd worden binnen een week schriftelijk zijn klacht in te trekken.
- c. Indien de bemiddeling niet slaagt – of de aard van de klacht dusdanig is dat de uitvoerders bemiddeling bij voorbaat uitsluiten – zullen de uitvoerders een vertrouwenspersoon aanstellen en hem voorzien van alle benodigde gegevens. Dit gebeurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht, of – in het geval bemiddeling heeft plaatsgevonden – binnen twee weken na het mislukken van de bemiddeling. De uitvoerders stellen binnen deze termijn tevens de klager hiervan op de hoogte en zullen hem verzoeken zijn klacht schriftelijk binnen één week in te dienen bij de vertrouwenspersoon.
- d. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de klacht adequaat behandeld wordt en streeft ernaar binnen drie weken nadat hij de klacht heeft ontvangen, deze af te handelen.
- e. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van alle gegevens die verband houden met de behandeling van de klacht. Deze geheimhouding geldt niet tegenover de directie van de uitvoerders.
- f. De vertrouwenspersoon is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. Hij kan de directie van de uitvoerders adviseren maatregelen te nemen. In elk geval informeert de vertrouwenspersoon de directie van de uitvoerders schriftelijk over de door hem behandelde klacht. Hij stelt indien nodig alle ter zake doende documenten ter beschikking van de directie.
- g. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, of wanneer de klacht niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klager de klacht voorleggen aan de rechter.

### 4. Archivering en interne verwerking

- a. de uitvoerders houden een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
- b. De uitvoerders archiveren de klacht na afhandeling, waarbij zij de regels van het privacyreglement in acht nemen.

### 5. Slotbepalingen

- a. De uitvoerders houden zich het recht voor wijzigingen in deze klachtenregeling aan te brengen.
- b. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van de uitvoerders.
- c. Op deze klachtenregeling is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.