

KLACHTENPROCEDURE PROFHIRE NEDERLAND BV

Inleiding

ProFhire Nederland BV houdt zichzelf aan de hoogste kwaliteitsstandaarden en ziet haar relaties uiteraard graag tevreden. Toch kan er altijd wel eens iets fout gaan en willen wij u de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen. De manier waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in de **Klachtenprocedure ProFhire Nederland BV**.

Het doel van deze formele procedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken van ontevredenheid en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. ProFhire zet zich voortdurend in voor een dienstverlening die resulteert in tevreden klanten.

Definities

- Waar in dit document wordt gesproken over een klacht wordt deze gedefinieerd als: “Een schriftelijke of digitale melding door cursist, inburgeraar of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van ProFhire Nederland BV en/of één van de medewerkers van ProFhire Nederland BV.”
- Waar in dit document wordt gesproken over een klachtontvanger wordt gerefereerd naar de directie van ProFhire Nederland BV.
- Waar in dit document wordt gesproken over een klachtindiener wordt gerefereerd naar de rechtspersoon welke de stappen in de klachtenprocedure heeft doorlopen en een formele klacht heeft ingediend bij de klachtontvanger.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Uw klacht kan gaan over de uitvoering / afronding / resultaat van de diensten zoals geleverd door ProFhire Nederland BV, de gedragingen van een medewerker of een organisatieonderdeel. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop een docent zijn werk doet, u correct te woord bent gestaan en/of u voldoende en juiste informatie heeft gekregen. Bent u ergens ontevreden over? Laat het ons altijd weten. Alleen dan kunnen wij uw klacht verhelpen en er van leren.

Waarover kunnen geen klachten worden ingediend?

Uw klacht kan niet behandeld worden indien deze te maken heeft met algemeen beleid van ProFhire Nederland BV, beleidsregels en voorschriften. Uiteraard bent u wel altijd welkom om over dergelijke zaken om toelichting te verzoeken. Zaken die ouder zijn dan één jaar, zaken met betrekking tot externe factoren buiten de invloed van ProFhire Nederland BV en anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

PROCEDURE

1. Indienen van een klacht

Voor een officiële klacht kunt u een brief of e-mail sturen aan de klachtontvanger, onder vermelding van ‘klacht’ (info@profhire.nl of postadres Mandenmakerstraat 15, 1991 JG Velserbroek – t.a.v. Klachtenafhandeling). Daarmee start u een formele klachtenprocedure op.

De volgende informatie dient te worden opgenomen in uw klacht:

1. Uw naam en contactgegevens;
2. De datum;
3. De aard en omschrijving van uw klacht in zo veel mogelijk detail;
4. Eventuele correspondentie of (kopieën van) documenten die uw klacht verduidelijken.

Uw contactgegevens worden in het gehele proces vertrouwelijk behandeld.

2. Ontvangst en registratie van een klacht

De klacht wordt door de klachtontvanger geregistreerd op een klachtenformulier. De klacht wordt als bijlage bij dit klachtenformulier gevoegd. Eventueel wordt contact gezocht met de klachtindiener om aanvullende informatie te verkrijgen. ProFhire gaat zorgvuldig om met de privacy van haar contactpersonen en zal uw contactinformatie alleen gebruiken om contact op te nemen, indien nodig, van extra informatie of afhandeling van uw klacht. Uw klacht of contactgegevens zullen zonder uw expliciete toestemming niet openbaar worden gemaakt.

De klachtindiener mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden en de afhandeling van de klacht.

3. Bevestiging

De klachtindiener ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden);
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen de klachtontvanger verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

4. Onderzoek

De directie van ProFhire Nederland BV doet waar nodig onderzoek of laat door een bevoegd, onafhankelijk persoon onderzoek doen naar aanleiding van de klacht.

Als de klacht een medewerker betreft dan legt de klachtonderzoeker de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtonderzoeker vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaart of verklaren met de omschrijving. De klachtonderzoeker informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

ProFhire Nederland BV zal het op zich nemen om de klachtindiener in te lichten over vervolgstappen en afhandeling van de klacht.

De directie van ProFhire Nederland BV bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klachtindiener binnen vier weken na de ontvangstdatum van de directie van het ProFhire Nederland BV een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

5. Corrigerende maatregelen

Een gegronde klacht wordt door de directie van ProFhire Nederland BV op passende wijze hersteld. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid komt de directie van ProFhire Nederland BV met een voorstel aan de klachtindiener. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.

De directie van ProFhire Nederland BV doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klachtindiener. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd. Dit voorbehoudens de klachtindiener daar vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klachtindiener niet tevreden is met het aanbod, dan kan de directie van ProFhire Nederland BV overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klachtindiener worden inclusief andere beschikbare informatie (data, correspondentie etc.) vastgelegd op het klachtenformulier.

6. Preventieve maatregelen

De directie van ProFhire Nederland BV bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. Deze preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

7. Klachtencommissie

Als daar aanleiding voor is wordt een klacht door de directie van ProFhire Nederland BV voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit minimaal twee leden vanuit de opdrachtgever, aangevuld met een medewerker van ProFhire.

Om tot een afgewogen advies te komen zal deze partij ook inzage krijgen in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u hiervoor om toestemming. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen. Desbetreffende leden tekenen voor strikte geheimhouding.

Wanneer u niet tevreden bent over ons aanbod kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij de klachtencommissie indienen. Als een lid een klacht heeft ontvangen benadert deze een ander lid van de klachtencommissie om gezamenlijk uw klacht in behandeling te nemen.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie en ProFhire Nederland BV een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van de (doorgestuurde) klacht verslag uit aan de klachtindiener en de directie van ProFhire Nederland BV. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd. Dit voorbehoudens de klachtindiener daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat ProFhire Nederland BV verplicht is het advies op te volgen.

8. Rapportage

De directie van ProFhire Nederland BV draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klachtindiener. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Wenst u dit formulier in te zien? Dan kunt u contact opnemen met de directie van ProFhire Nederland BV. Na afhandeling van uw klacht zal het klachtenformulier nog drie jaar in zijn volledigheid ter inzage beschikbaar zijn.

9. Evaluatie

De directie van ProFhire Nederland BV evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van ProFhire Nederland BV. Uw klacht kan daarom opgenomen worden in een jaarlijks verslag. Hierbij wordt het aantal klachten geregistreerd, alsmede de inhoud van de klacht en het afhandelingstraject. Persoonsgegevens blijven hierbij beschermd.

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert de directie van ProFhire Nederland BV over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

10. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klachtindiener zijn afgehandeld en is er een opdrachtgever betrokken bij de cursus, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus.

Ook is de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, zoals beschreven bij punt 7. *Klachtencommissie*. Wanneer het geschil reeds bij de klachtencommissie is neergelegd, is het oordeel hiervan bindend. Zowel klachtontvanger als klachtindiener zijn in dit geval verplicht om dit advies op te volgen.

11. Bewaartermijn

Klachtenformulieren worden maximaal 3 jaar na afhandeling bewaard en worden daarna in zijn geheel vernietigd. Zoals beschreven bij punt 9. *Evaluatie*, is het mogelijk dat de inhoud en afhandeling van uw klachtenprocedure beschikbaar blijft voor interne kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.

Leden van de klachtencommissie van ProFhire Nederland BV

De gegevens van de leden van de klachtencommissie zijn voor een ieder beschikbaar op de cursuslocatie. Dit zal in de praktijk de opdrachtgever voor de training/cursus zijn.

Een klacht voor de klachtencommissie kan per post worden verzonden naar:

ProFhire Nederland BV
t.a.v. Klachtencommissie
Mandenmakerstraat 15
1991 JG Velserbroek
Per mail: info@profhire.nl.

Doorsturen van een klacht voor de klachtencommissie

De directie van ProFhire Nederland BV staat er garant voor dat een klacht voor de klachtencommissie daar ook terecht komt. Schriftelijk ingezonden klachten worden ongeopend doorgestuurd.

De mailbox voor klachten is alleen toegankelijk voor leden van de klachtencommissie.

KLACHTENFORMULIER ProFhire Nederland BV

Voor het aanmelden van een klacht over ProFhire Nederland BV kunt u dit formulier gebruiken.

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

U kunt het formulier opsturen naar: ProFhire Nederland BV o.v.v. 'Klacht', Mandenmakerstraat 15, 1991 JG Velsersbroek.

U kunt een ingevuld formulier ook aanmelden via email: info@profhire.nl

Klachtenformulier ProFhire Nederland BV		Datum - -	
Naam training			
Naam docent			
Naam cursist			
Adres			
Woonplaats			
Telefoonnummer			
E-mailadres			
Omschrijving van uw klacht:			
Hoe vaak is dit voorgekomen? Hoe lang doet uw klacht zich al voor?			
Welke schade heeft u aan uw klacht ondervonden?			
Wat is voor u de gewenste oplossing?			
Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de klachtencommissie van ProFhire Nederland BV			Ja Nee
Handtekening:		Plaats	
In te vullen door ProFhire Nederland BV			
Klachtontvanger:		Datum ontvangst:	