



KLACHTENREGELING PROMEN

Klachtenregeling, van toepassing zijnde op klachten over de behandeling door Promen Holding B.V. van haar Cliënten.

Artikel 1 – Definities

Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit klachtenregeling de navolgende betekenis:

Aangeklaagde: Promen Holding B.V., een werknemer van Promen Holding B.V., ten aanzien van wie de Klager een Klacht indient, dan wel de directie van Promen Holding B.V., indien het betreft een Klacht tegen een (werknemer van) een door Promen Holding B.V. ingeschakelde derde bij de uitvoering van de Reïntegratieopdracht.

Behandelaar: degene die binnen Promen Holding B.V. verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een Klacht, te weten de manager van de afdeling, waarin de aangeklaagde werkzaam is, respectievelijk de directie van Promen Holding B.V., indien (i) de klacht betrekking heeft op bedoelde manager, (ii) de klacht betrekking heeft op de wijze van afhandeling van een eerdere klacht, (iii) het een klacht van algemene strekking betreft of een klacht tegen Promen Holding B.V. of (iv) de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een door Promen Holding B.V. ingeschakelde derde bij de uitvoering van de reïntegratieopdracht.

Cliënt: een persoon, ten aanzien van wie Promen Holding B.V. een overeenkomst met Promen heeft gesloten tot het uitvoeren van een reïntegratieopdracht.

Klacht:	elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een reïntegratieopdracht, waarover de klager opheldering wenst.
Klachtencoördinator:	de door Promen aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht.
Klager:	een cliënt, een opdrachtgever van Promen of de werkgever van een cliënt, dan wel een door een cliënt, een opdrachtgever van Promen of door de werkgever van een cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel – voor zover van toepassing – de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van de cliënt.
Promen:	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Promen Holding B.V., statutair gevestigd te Gouda en kantoorhoudende te (2903 LC) Capelle aan den IJssel aan de Mient 3-7 en te Gouda (2808 PB Zuider IJsseldijk 46)
Reïntegratieopdracht:	een door Promen voor rekening en risico van Promen uit te voeren reïntegratieopdracht

Artikel 2 – Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

De doelstelling van de onderhavige klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een Klacht, voor zover Promen Holding B.V. verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Promen Holding B.V. daarvoor verantwoordelijk is, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze klachtenregeling;
3. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Artikel 3 - Indiening en registratie klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht zowel mondeling, als schriftelijk bij de klachtencoördinator indienen. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal de klachtencoördinator de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.
- 3.2 De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht in het daartoe bestemde centrale registratiesysteem van Promen Holding B.V. De registratie heeft tot doel inzicht te hebben in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandeling van klachten.
- 3.3 De klachtencoördinator stuurt de klager binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Artikel 4 – Behandeling klacht

- 4.1 Na registratie van de klacht conform het bepaalde in artikel 3, stelt de klachtencoördinator de Behandelaar in kennis van de klacht.
- 4.2 De Behandelaar informeert de aangeklaagde over de indiening van de klacht.

- 4.3 De behandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt alle te dien aanzien van belang zijnde stukken, indien nodig met expliciete toestemming van de klager.
- 4.4 De behandelaar stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, dienen zij de behandelaar daarvan in kennis te stellen, waarna de behandelaar de klager en de aangeklaagde zal oproepen om gehoord te zullen worden.
- 4.5 Het horen van de klager en de aangeklaagde geschiedt door de behandelaar, waarbij het principe van hoor en wederhoor zal worden toegepast. De klachtencoördinator stelt hiervan een verslag op, waarvan een afschrift aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden verstrekt.
- 4.6 De behandelaar kan het advies van deskundigen inwinnen, indien noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
- 4.7 Zowel de klager als aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5 – Afhandeling van de klacht

- 5.1 Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het horen van de klager en de aangeklaagde en het inwinnen van advies van deskundigen, voor zover van toepassing, stelt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar een schriftelijke reactie op de klacht op, die binnen 4 weken (er is een mogelijkheid deze termijn gemotiveerd te verlengen) na de indiening van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde zal worden toegezonden.
- 5.2 In de reactie op de klacht zoals bedoeld in het voorgaande lid wordt het volgende opgenomen:
- a. De omschrijving van de klacht;
 - b. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
 - c. Het oordeel omtrent de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht;
 - d. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om (i) de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of (ii) zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 6 – Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in deze klachtenregeling, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde.

Artikel 7 – Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

7.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Reeds meer dan één jaar is verstreken tussen het moment van handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van indienen van de klacht;
- b. Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- c. Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- d. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- e. De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de Klacht.

7.2 In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid niet in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

7.3 In alle andere gevallen dan genoemd in artikel 7.1, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in artikel 5.2, aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 8 - Slotbepalingen

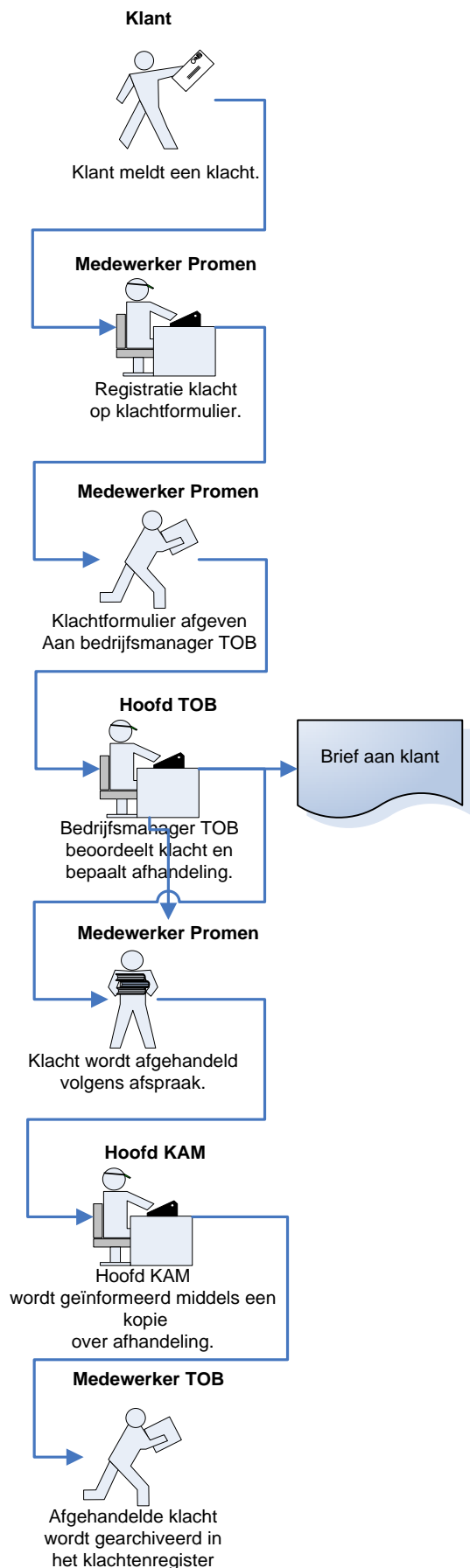
8.1 Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Promen Holding B.V. zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving terzake bepaalde.

8.2 Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2006

8.3 Indien men er onderling niet uitkomt, kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van Promen.

Bijlage 1: Klachtenregistratieformulier

1. Intake	
Datum registratie:	Registratie door:
Naam klant:	
Contactpersoon:	
Telefoonnummer:	Email:
Omschrijving van de klacht	
<input type="checkbox"/> Kwaliteit	Anders, namelijk:
<input type="checkbox"/> Kwantiteit	
<input type="checkbox"/> Verpakking	
<input type="checkbox"/> Levering	
<input type="checkbox"/> Communicatie	
<input type="checkbox"/> Facturatie uren/aantallen	
<small>Indien de ruimte te beperkt is, bijlage toevoegen.</small>	
Ordergegevens	
Ordernummer	:
Omschrijving	:
2. Afhandeling	
Gezien bedrijfsmanager T.O.B. : (datum en paraaf)	Klant geïnformeerd over klachtafhandeling d.d.:
<i>De manier waarop de klacht moet worden afgehandeld, wordt bepaald door Hoofd T.O.B.</i>	De klant ontvangt binnen 1 week schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht afgehandeld gaat worden. Deze brief toevoegen aan dit formulier!
Opmerking:	Inschatting van de kosten om de klacht of afwijking op te lossen : _____ Euro
<small>Op het klachtenoverzicht moeten de werkelijk kosten worden ingevuld.</small>	
Afhandeling van de klacht wordt gedaan door :	
Wijze van afhandeling:	
<small>Indien de ruimte te beperkt is, bijlage toevoegen.</small>	
3. Gereedmelding	
Datum afhandeling gereed : (invullen door afhandelaar)	Gezien bedrijfsmanager T.O.B.: (paraaf)
Opmerkingen : Indien er sprake is van een grote of structurele afwijking kan een verbeteringsproject gestart worden. Afgehandelde klachten worden gearchiveerd in het klachtenregister.	
Route van een klacht	Toelichting



Intake

Iedere medewerker die in aanraking komt met een klacht legt deze vast op dit formulier.

Na invullen wordt het formulier zo snel mogelijk afgegeven aan afdeling TOB , **uiterlijk binnen 2 werkdagen na registratie!**

Afhandeling

Bedrijfsmanager T.O.B. beoordeelt de klacht en zorgt dat de klant een schriftelijke reactie krijgt, waarin in elk geval vermeld wordt dat de klacht ontvangen is. Indien mogelijk dient ook al de wijze van afhandeling in deze brief te worden vermeld.

Op het formulier wordt vastgelegd door wie en hoe de klacht wordt afgehandeld.

Op het formulier wordt door Bedrijfsmanager T.O.B, een inschatting van de kosten gemaakt in verband met het herstellen van de klacht.

Gereedmelding

Zodra de klacht of afwijking afgehandeld is, wordt d.m.v. een kopie dit gemeld aan Hoofd KAM.

Afgehandelde klachten worden gearchieveerd in het klantdossier en het klachtenregister bij TOB. Deze informatie is van belang bij de verdere contacten met de betreffende klant.

Indien het een grote klacht of afwijking betreft, kan een verbeteringsproject worden opgestart via het MT.

Elk kwartaal wordt door Hoofd KAM een analyse gemaakt van de klachten. Hierbij wordt een overzicht gemaakt van de aantallen en kosten van klachten.

De analyse wordt besproken in het MT en kan leiden tot verbeteringsprojecten.