

# ProuD Consultancy klachtenprocedure



Wij verzoeken u, indien u een klacht heeft, contact op te nemen met de directie van ProuD Consultancy voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

## Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als de klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

## Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U heeft twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

## Waar kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij  
Directie ProuD Consultancy  
Wilhelminaplein 5  
6951 AR Dieren

## Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De directie:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de
- afhandeltermijn wordt vermeld
- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
- vraagt u eventueel om meer informatie
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de opleider
- neemt een definitief standpunt in
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom zij tot dit standpunt
- komt
- zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie

## Wat registreren wij van uw klacht?

De directie houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de datum waarop u uw klacht heeft ingediend
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de betreffende training of activiteit
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachten-administratie.

ProuD Consultancy 2018