



## Klachtenreglement ProfCare BV en ProfCare Career BV

### Inleiding

Een belangrijk uitgangspunt voor ProfCare en ProfCare Career BV, hierna te noemen ProfCare, is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat er situaties ontstaan waarbij klanten niet geheel tevreden zijn over de dienstverlening. ProfCare vindt het om die reden belangrijk om over een klachtenregeling te beschikken. Een klacht wordt gezien als een suggestie om verbeteringen aan te brengen en zo herhalingen te voorkomen.

### Algemene bepalingen

A. Dit klachtenreglement voorziet de klager van een protocol, waarmee de klager zijn ontevredenheid bekend kan maken over een bejegening, doen of nalaten van ProfCare of één van haar medewerkers.

B. Met klacht wordt bedoeld een door ProfCare ontvangen schrijven, waarin de klager ontevredenheid uit over een omstandigheid, gebeurtenis of feit.

C. De klager kan uitsluitend de klacht volgens de in dit klachtenreglement vermelde wijze inbrengen.

D. De klager heeft altijd het recht iedere vorm van klacht bij ProfCare in te brengen, waarna ProfCare altijd verplicht is de hieronder vermelde procedure op te volgen om op deze wijze de klacht te beoordelen op rechtvaardigheid en juistheid, waarna oplossing of opvolging aan de klacht wordt gegeven.

E. De afhandeling van de klacht gebeurt door een aan ProfCare verbonden persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

F. ProfCare registreert de ingediende klachten in een klachtensysteem. Hierin is opgenomen de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure en de uitkomst van de klachtbehandeling. Alle gevoerde correspondentie omtrent de klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard. Met betrekking tot de wijze waarop deze vertrouwelijke informatie bewaard en beschermd wordt melden wij dat in alle gevallen de richtlijnen voortvloeiend uit de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) nauw in acht worden genomen. Meer informatie hierover is terug te vinden op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). Tevens vind u info hieromtrent op onze website: [www.profcare.nl](http://www.profcare.nl) bij het onderdeel privacyreglement.

### Het indienen van uw klacht stap voor stap

1. In een brief schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er gebeurd is, bijvoorbeeld wie er betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waarom u het er niet mee eens bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst of wat u wenst dat er aan gedaan wordt. Op de brief vermeldt u de datum, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres.

2. U stuurt uw brief naar de directie van ProfCare. Adresgegevens: ProfCare, t.a.v. afdeling kwaliteit, Putgraaf 3, 6411GT Heerlen, of per mail naar [info@profcare.nl](mailto:info@profcare.nl)



3. U dient uw klacht binnen 1 jaar na de gebeurtenis in te dienen. Indien de klacht ouder dan 1 jaar is, hoeft deze niet meer in behandeling te worden genomen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.
4. De klager ontvangt binnen twee weken van het ProfCare een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de klacht werd ontvangen, de datum waarop de klacht in behandeling is genomen en de contactgegevens van de persoon die uw klacht gaat afhandelen. Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit binnen vier weken schriftelijk aan u gemeld met opgaaf van redenen.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, zal individueel te woord worden gestaan. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft gezonden.
6. Nadat de klager en de aangeklaagde gehoord zijn, neemt de directie een besluit over de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door ProfCare schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht, waarbij ProfCare de uitspraak gegrond of ongegrond kan verklaren. Eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen door ProfCare, worden eveneens gemeld, evenals een advies welke de klager kan opvolgen bij een ongegrond verklaarde klacht.
7. De klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum op deze wijze afgehandeld.
8. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over de ontevredenheid betreffende de bejegening, het doen of nalaten van ProfCare of één van haar medewerkers kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

**ProfCare**  
Putgraaf 3  
6411GT Heerlen  
T 045-5722243  
E [info@profcare.nl](mailto:info@profcare.nl)  
I [www.profcare.nl](http://www.profcare.nl)

December 2020