

Klachtenprocedure

Tevreden klanten en cliënten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid te kunnen blijven streven naar kwaliteitsverbetering. Blijf daarom niet met uw klacht rondlopen, maar breng ons op de hoogte. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld door team feedback. In de procedure treft u de werkwijze voor de behandeling van uw klacht en welke meldingen buiten de klachtenprocedure vallen en niet in behandeling worden genomen.

Definitie van een klacht: *"Uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst"*

De procedure

1. Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar feedback@paradigma.nl. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij om de volgende informatie te vermelden bij uw klachtmelding:
 - Uw naam
 - Geboortedatum
 - De naam van uw werkgever
 - Indien van toepassing uw contactpersoon
 - Het label/bedrijfsnaam waar de klacht over gaat
 - De naam van de professional waarover u een klacht wilt indienen
2. Uw klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijk persoon, die zelf niet bij de klacht betrokken is. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht.
3. Er wordt beoordeeld of de klacht in behandeling genomen kan worden. Indien beoordeeld is dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden, ontvangt u binnen vier weken gemotiveerd waarom de klacht niet behandeld wordt.
4. In het kader van hoor en wederhoor wordt de klacht voorgelegd aan de professional waar de klacht over gaat en aan de teamleider. De professional zal schriftelijk reageren naar team feedback.
5. Team feedback ontvangt de schriftelijke reactie van de betrokkene en zal de reactie inhoudelijk formuleren en naar u versturen. De doorlooptijd van bovengenoemde procedure bedraagt drie werkweken.
6. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan team feedback. U wordt in de gelegenheid gesteld de afhandeling van uw klacht toe te lichten aan de daarvoor aangewezen eindverantwoordelijke, in de meeste gevallen zal dit een directielid zijn. De gesprekken vinden bij voorkeur plaats op de locatie in Nieuwegein. In enkele gevallen kan het gesprek telefonisch gevoerd worden. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
7. Wanneer u vervolgens van mening bent dat de afhandeling van uw klacht wederom niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u het volgende doen:
 - Als het gaat om een geregistreerd arbeidsdeskundige, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) via www.register-arbeidsdeskundigen.nl

Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

- Heeft u vragen of opmerkingen over een factuur, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Finance via finance@paradigma.nl;
- Meent u financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van een van onze medewerkers, dan kunt u een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via privacy@paradigma.nl.

Bewaartermijn

Uw gegevens in het kader van de klachtafhandeling zullen tot vijf jaar na de afhandeling van de klacht bewaard blijven.

Vragen?

Mocht u naar aanleiding van de klachtenprocedure vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met team feedback via feedback@paradigma.nl

Datum: 13 januari 2025, versie 4.