

Klachtenprocedure

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Blijf daarom niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

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 uw naam, geboortedatum, uw contactpersoon, het label/bedrijf en eventueel de naam van de persoon waarover u een klacht wil indienen, hierin te vermelden.
2. Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
3. Vervolgens ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht, kan dit een schriftelijke reactie zijn, terwijl in sommige gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging. De doorlooptijd van bovengenoemde procedure bedraagt drie werkweken.
4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Puls. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
5. 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 5 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 uw contactpersoon.