

Klachtenregeling P-Centrum Nederland BV

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt. Die fouten lossen we graag op, daarom is deze regeling opgesteld.

De doelen van deze regeling zijn:

- het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van een klacht,
- het wegnemen van de oorzaken en
- het nemen van passende maatregelen om het in de toekomst te voorkomen en onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Elke uiting van ongenoegen over contacten of ervaringen met P-Centrum die niet gelijk door de directe aangesprokene bij P-Centrum opgelost kan worden, zien wij als een klacht.

Hieronder staat beschreven hoe P-Centrum omgaat met klachten.

Hoe kan je een klacht indienen?

Een klacht kan je op de volgende manieren bij ons indienen:

- schriftelijk (P-Centrum Nederland BV, Hortsedijk 35, 5708HA Helmond t.a.v klachten);
- per e-mail (klacht@p-centrum.eu) of
- telefonisch (085-1304736).

Wij registreren de klacht en brengen de verantwoordelijke op de hoogte van de klacht.

Ontvangstbevestiging

Als je een klacht hebt ingediend ontvang je binnen 5 werkdagen een (schriftelijke) bevestiging van de ontvangst van je klacht.

Behandeling

De verantwoordelijke persoon zal binnen 7 werkdagen telefonisch contact opnemen om de klacht te bespreken of om je uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvang je altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken.

P-Centrum streeft er naar de klacht binnen 30 werkdagen af te handelen.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door het management.

Niet in behandeling

Indien je klacht niet door ons in behandeling genomen kan worden, word je daarvan -uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum- op de hoogte gesteld.

Oneens met afhandeling

Wanneer je het niet eens bent met de afhandeling van je klacht heb je de mogelijkheid om je te wenden tot de geschillencommissie van OVAL via de Geschillenregeling Arbodienstverlening.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling

Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de afhandeling 2 jaar bewaard.

Klachten over persoonsgegevens

Indien je een klacht hebt over het gebruik van uw Persoonsgegevens door P-Centrum. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat P-Centrum niet zorgvuldig omgaat met je Persoonsgegevens, of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van uw Persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie. Stuur dan je klacht naar privacy@p-centrum.eu t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming. Bent je het niet eens met de uitkomst van de klacht? Dan kun je ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Klik voor meer gedetailleerde informatie op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Bij een klacht over persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten over persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;
- P-Centrum is bij een (privacy-gerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Indien de klacht niet naar je tevredenheid kan worden opgelost door P-Centrum, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Je hebt ook de mogelijkheid om een verzoek bij de rechter af te dwingen.

Je kunt je klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend betrokkenen, directie en kwaliteitsverantwoordelijke zijn bij de afhandeling betrokken.

Tot slot

Indien je nog vragen hebt, dan kunt je je wenden tot het secretariaat via telefoonnummer 085-1304736.

P-Centrum doet er alles aan om je klacht samen met jou en in goed vertrouwen op te lossen.
