

## **Klachtenreglement Prospectief B.V.**

### **Doelstelling**

Doelstelling van dit reglement is het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren van afhandelen van klachten over de dienstverlening van Prospectief B.V. (inclusief door derden namens Prospectief B.V. uitgevoerde diensten), het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Toepassingsgebied**

Het reglement is bedoeld voor alle uitingen van ontevredenheid over de dienstverlening van Prospectief B.V. of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### **Inhoud van het reglement**

#### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Prospectief B.V.: de besloten vennootschap Prospectief B.V.;
2. Directeur: de algemeen directeur van Prospectief B.V., zijnde mevrouw U. Al-Saad;
3. Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde(n).

#### **Artikel 2**

Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij de directie van Prospectief B.V. over de wijze waarop Prospectief B.V. of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Prospectief B.V. zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen.

#### **Artikel 3**

Prospectief B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

#### **Artikel 4**

1. De klachtenfunctionaris is belast met de behandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en Prospectief B.V.
3. De beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5**

1. Klachten worden schriftelijke toegestuurd aan Prospectief B.V., Fazantenjachtstraat 30, 5042 XB Tilburg en/of via email kenbaar gemaakt via de navolgende e-mailadressen: [info@prospectief.com](mailto:info@prospectief.com)
2. bij het indienen van klachten wordt voldaan aan de volgende eisen:
  - Vermelding van naam, adres, telefoonnummer (indien beschikbaar) van de klager;
  - Vermelding van de datum dagtekening;
  - Korte omschrijving van de aard en inhoud van de klacht, met redenen omkleed en opgesteld in de Nederlandse taal;
  - Ondertekening door klager.
3. Meerdere klachten over een geleverd product door, dan wel contact met Prospectief B.V., worden gelijktijdig schriftelijk gepresenteerd.

#### **Artikel 6**

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan), alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

## **Artikel 7**

1. Prospectief B.V. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
  - a. eenduidig vaststaat dat niet Prospectief B.V. maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - b. het een gedraging en/of uitlating betreft die zich langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft voorgedaan;
  - c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie (of diens vervanger) is behandeld;
  - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - e. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 8**

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden. De klachtenbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker kort en bondig samen.
2. De klachtenbehandelaar bepaalt voorts of de klacht gegrond kan worden verklaard.
3. Prospectief B.V. stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Het tijdstip van de hoorzitting wordt in overleg met de klager bepaald. De hoorzitting geschiedt in principe telefonisch. Hiervan kan op verzoek worden afgeweken.
5. Van het horen (van partijen) wordt een verslag gemaakt, dat door Prospectief B.V. wordt toegestuurd aan de klager, respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 11 van dit reglement. Dit ter beoordeling van Prospectief B.V..
6. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. In bijzondere gevallen kan Prospectief B.V. besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

## **Artikel 9**

1. Prospectief B.V. handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.
2. Prospectief B.V. kan de afhandeling termijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt mondeling of per email mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
3. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan Prospectief B.V. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

## **Artikel 10**

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Prospectief B.V. te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Prospectief B.V. de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

## **Artikel 11**

1. Prospectief B.V. stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Prospectief B.V. daaraan verbindt. Prospectief B.V. peilt de tevredenheid van de klager.
2. De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd in het "Klachtenregister".

## **Artikel 12**

De klachtenfunctionaris onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd in het Klachtenregister.

### **Artikel 13**

Prospectief B.V. draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over het aantal en aard van de klachten, er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn en of eventuele corrigerende dan wel preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

### **Artikel 14**

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Het bezwaar wordt beoordeeld door een andere, onafhankelijke functionaris dan degene die de oorspronkelijke klacht heeft behandeld. De klager ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst van het bezwaar een gemotiveerde beslissing. Deze beslissing is definitief. Indien de klager zich niet kan vinden in deze beslissing, kan hij/zij zich wenden tot een externe geschilleninstantie.

### **Artikel 15**

1. Indien een klacht na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Arbodiensten:  
de Geschillencommissie Arbodiensten in Tilburg.  
Bezoekadres: Reitseplein 1, 5037 AA Tilburg  
Postadres: Postbus 90154, 5000 LG Tilburg  
Website: [www.oval.nl](http://www.oval.nl)
3. Desgewenst kan men zich wenden tot:
  - Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
  - Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

### **Artikel 16**

Archivering klachtendossier:

1. De directie (of diens vervanger) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 17**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 18**

Onvoorziene omstandigheden. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.

### **Artikel 19**

Dit reglement treedt in werking op 3 juli 2025.