

Klachtenregeling ProDemos

Wanneer een scholierenprogramma, rondleiding of andere activiteit niet aan de verwachting heeft voldaan, willen we dit graag weten. In onderstaand klachtenreglement lees je:

- Wat we onder een klacht verstaan
- Hoe je een klacht kunt indienen
- Hoe een klacht wordt afgehandeld

1. Het indienen van een klacht

A. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede van een klant over het handelen of nalaten van ProDemos, waarbij de indiener van de klacht impliciet of expliciet een oplossing of verbetering verwacht.

B. Hoe dien ik een klacht in?

Je kunt een klacht indienen via ons [online klachtenformulier](#).

De klacht moet de volgende informatie bevatten:

- Je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer waarop je te bereiken bent
- Een e-mailadres waarop je te bereiken bent
- De datum waarop je de klacht indient
- De aard van je klacht
- Over welk onderdeel van ProDemos (of evt. over welke persoon) je klacht gaat

2. De behandeling van een klacht

A. De ontvangst van een klacht

Wanneer we jouw klacht ontvangen, sturen we je daarvan schriftelijk een bevestiging (per e-mail). In de bevestiging vermelden we de datum van ontvangst van de klacht en we geven een verwijzing naar dit reglement.

B. Wie behandelt mijn klacht

Je klacht komt binnen bij het Klantcontact Centrum (hierna KCC). De medewerkers van het KCC nemen de klacht zo onpartijdig mogelijk en zonder vooringenomenheid in behandeling om uiteindelijk tot een conclusie te komen.

C. Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen

We zijn niet verplicht om een klacht af te handelen wanneer:

- de klacht niet alle gevraagde gegevens bevat (zoals beschreven onder punt 1.B)
- het voorval waarover de klacht wordt ingediend, langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden
- je namens iemand anders een klacht indient

- degene die de klacht indient minderjarig is. NB: In het geval van een minderjarige leerling kan de docent of ouder/verzorger de klacht indienen.
- er al eerder een klacht over hetzelfde voorval is ingediend en behandeld is
- er over het voorval een gerechtelijke procedure heeft gelopen

Wanneer we je klacht niet behandelen, stellen we je daarvan zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 10 werkdagen, schriftelijk (per e-mail) op de hoogte. We geven daarbij ook aan waarom we de klacht niet behandelen.

D. Klachtonderzoek

Na de ontvangst van een klacht nemen we contact op met alle betrokken partijen en passen we hoor-en wederhoor toe. Uit al deze informatie trekken we vervolgens een conclusie.

E. De afhandeling van een klacht

We nemen altijd binnen 10 werkdagen (telefonisch) contact met je op om de klacht en eventueel de eerste bevindingen te bespreken. Wanneer we (tijdens dat gesprek) aanvullende informatie (die van belang is voor de klacht) van je krijgen, nemen we die mee in de afhandeling.

Zodra het onderzoek naar de klacht is afgerond, stellen we je daar schriftelijk (per e-mail) van op de hoogte. We vertellen dan ook wat onze conclusie is. De klacht is voor ProDemos volledig afgehandeld wanneer we je schriftelijk geïnformeerd hebben over onze conclusie.

F. Binnen welke termijn wordt een klacht afgehandeld

De uiteindelijke afhandeling vindt binnen uiterlijk 6 weken na datum van ontvangst plaats. Je krijgt altijd schriftelijk bericht (per e-mail) over de afhandeling. Wanneer we een klacht telefonisch afhandelen, dan sturen we na het telefoongesprek dus per mail een bevestiging van de afhandeling.

G. Uitstel van afhandeling van de klacht

Wanneer het ons niet lukt om binnen 6 weken alle informatie te verzamelen die we nodig hebben, dan kunnen we de termijn van de afhandeling met 4 weken verlengen. We stellen je hiervan dan schriftelijk (per mail) op de hoogte.

H. Niet eens met de afhandeling

Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht, dan kun je contact opnemen met de directie van ProDemos. Het KCC informeert je in dat geval op welke manier je dat kunt doen.