

Klachtenregeling

Algemeen

De klachtenregeling dient als waarborg voor personen van buiten de organisatie of aan ons verbonden personen dat deze zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende schendingen van het kwaliteitsbeleid of het stelsel van kwaliteitsbeheersing aan de orde kunnen stellen.

Klachtenregeling is opgesteld conform vereisten uit de Nadere Voorschriften Kwaliteitssystemen (NVKS).

Meldingen kunnen verricht wordt bij de kwaliteitsbepaler van 8 Elements B.V.

De (vermeende) schending wordt binnen afzienbare tijd afgehandeld. Indien noodzakelijk door het nemen van passende maatregelen.

Publicatie van de klachtenregeling vind plaats in ons kwaliteitssysteem en op onze website.

Reikwijdte klachtenregeling

- vermeende of vermoedelijke overtreding van wet- en regelgeving
- vermeende of vermoedelijke schendingen van het kwaliteitsbeleid of stelsel van kwaliteitsbeheersing van 8 Elements B.V.
- vermeende of vermoedelijke onrechtmatige vernietiging van informatie of gegevens
- alle andere situaties die naar mening van de melder in aanmerking komen voor melding.

Procedure

Zoals opgenomen in artikel 1.2 worden meldingen verricht bij de kwaliteitsbepaler

Meldingen kunnen uitsluitend digitaal verstuurd worden naar info@8elements.nl

Binnen 5 werkdagen bevestigt de kwaliteitsbepaler ontvangst en geeft aan binnen welke termijn behandeling ervan plaatsvindt.

Behandeling van de klacht vindt uiterlijk 3 weken na indienen plaats

Kwaliteitsbepaler informeert melder over afhandeling en de mogelijk genomen maatregelen.

Mocht sprake zijn van onvoorziene omstandigheden dat de bovenstaande termijn van 3 weken niet gerealiseerd kan worden dan geeft kwaliteitsbepaler dit aan bij de melder. Hierbij communiceert kwaliteitsbepaler de termijn waarin de klacht wordt afgehandeld.

Meldingen worden behandeld met grote zorgvuldigheid en in achtneming van de vertrouwelijkheid.

Vertrouwelijkheid

De melding, behandeling en correspondentie worden vertrouwelijk behandeld.

NAW gegevens worden verwerkt in overeenstemming met AVG