



Klachtenprocedure

EasyPARP | Intern kwaliteitsdocument | Versie 1.0 | 27 oktober 2026

Documenteigenaar: Directie EasyPARP

1. Doel

EasyPARP behandelt klachten over haar zakelijke dienstverlening zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen redelijke termijnen. De afhandeling is gericht op een passende oplossing en structurele kwaliteitsverbetering.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure geldt voor klachten over PARP/POG-advisering, productreviews, opleidingen, implementatie, EasyPARP-softwaremodules, ondersteuning, communicatie, afspraken en facturatie. Zij geldt voor zakelijke opdrachtgevers en rechtstreeks betrokken belanghebbenden.

3. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een product, dienst, handeling of nalaten van EasyPARP waarbij een reactie of oplossing wordt verwacht. Reguliere supportvragen worden apart behandeld, tenzij zij tevens een klacht bevatten.

4. Indienen

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via het reguliere contactadres of het contactkanaal op de website. Vermeld bij voorkeur organisatie, contactpersoon, datum, omschrijving, relevante stukken en gewenste oplossing. Mondelinge klachten worden bij formele behandeling schriftelijk vastgelegd en bevestigd. Klachtenbehandeling is kosteloos.

5. Ontvangst en registratie

Elke formele klacht krijgt een uniek nummer in het klachtenregister. Binnen vijf werkdagen volgt een ontvangstbevestiging met contactpersoon, samenvatting en verwachte termijn. Ontbrekende informatie wordt zo nodig opgevraagd.

6. Onderzoek

De aangewezen behandelaar onderzoekt de feiten, afspraken, correspondentie en eventuele technische gegevens. Betrokkenen kunnen worden gehoord. Als de behandelaar zelf onderwerp van de klacht is, wordt waar mogelijk een andere persoon of externe deskundige betrokken.

7. Termijnen

EasyPARP streeft naar een eerste inhoudelijke beoordeling binnen tien werkdagen en een definitieve schriftelijke reactie binnen twintig werkdagen na ontvangst. Bij vertraging wordt vóór het verstrijken van de termijn de reden en een nieuwe verwachte datum meegedeeld. Afwijkende wettelijke of contractuele termijnen gaan voor.

8. Besluit en herstel

De schriftelijke uitkomst vermeldt de klacht, bevindingen, het standpunt, eventuele herstel- of verbetermaatregelen en de mogelijkheden tot herbeoordeling. Financiële tegemoetkomingen worden afzonderlijk beoordeeld aan de hand van de feiten en afspraken.

9. Herbeoordeling en geschil

De indiener kan schriftelijk om herbeoordeling vragen. Bij voorkeur beoordeelt een niet eerder betrokken persoon de zaak. Als partijen er niet uitkomen, geldt de geschillenregeling in de toepasselijke overeenkomst of algemene voorwaarden. Wettelijke rechten blijven onverlet.

10. Vertrouwelijkheid en AVG

Alleen bevoegde personen krijgen toegang tot klachtgegevens. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor klachtbehandeling, verantwoording en verbetering, met een passende grondslag en bewaartermijn. De privacyverklaring blijft van toepassing.

11. Monitoring en verbetering

De directie beoordeelt het klachtenregister minimaal jaarlijks op aantallen, aard, oorzaken, doorlooptijden en effectiviteit van maatregelen. Structurele tekortkomingen krijgen een eigenaar en opvolgdatum.

12. Rollen en actualisatie

De directie is eindverantwoordelijk voor uitvoering, registratie, escalatie en verbeteracties. Deze procedure wordt minimaal tweejaarlijks en bij relevante wijzigingen herzien.

Termijnenoverzicht

Stap	Interne norm
Ontvangstbevestiging	Binnen 5 werkdagen
Eerste inhoudelijke beoordeling	Binnen 10 werkdagen
Definitieve reactie	Binnen 20 werkdagen
Vertraging melden	Voor afloop van de termijn