

Klachtenreglement

We spannen ons in voor een betrouwbare, persoonlijke en professionele dienstverlening voor werkgevers, verzekeringsmaatschappijen en betrokken (ex-) medewerkers/uitkeringsgerechtigden, hierna te noemen "klant". Feedback van onze klanten wordt serieus opgepakt en, waar mogelijk, gebruikt om onze dienstverlening aan klanten verder te verbeteren. Mocht ongenoegen na goed overleg blijven bestaan, dan kunt u volgens het onderstaande reglement, uw klacht door ons laten behandelen.

Artikel 1 Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht:	een schriftelijke uiting van ontevredenheid
Klant:	de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden
Medewerker:	de medewerker van NBV Human Capital Scan B.V. waartegen de klacht is ingediend. Onder medewerker worden mede verstaan derden die in opdracht van NBV Human Capital Scan B.V. werkzaamheden ten behoeve van klanten van NBV Human Capital Scan B.V. hebben verricht
Klachtenbehandelaar:	de direct leidinggevende van de medewerker van NBV Human Capital Scan B.V. waartegen de klacht is ingediend

Artikel 2 Indiening van een klacht

De klant heeft het recht om een klacht in te dienen bij NBV Human Capital Scan B.V. over de wijze waarop medewerkers van NBV Human Capital Scan B.V., zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, dan wel indien er inhoudelijk onjuiste informatie en of conclusies zijn verstrekt in de eindrapportage van het onderzoek.

1. Een klacht kan schriftelijk bij NBV Human Capital Scan B.V. worden ingediend. (NBV Human Capital Scan B.V., Office Management, Oude Middenweg 17, 2491 AC te Den Haag of per email aan: info@hcs.services).
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
 - a. de naam en het adres van de klant;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging dan wel uitlating betrekking heeft;
 - c. de datum waar op de gedraging dan wel uitlating waar op de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden.
 - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
3. De klant kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3 Ontvangst en vastleggen klacht

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
 - b. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure; en
 - d. de vermelding van de klachtenbehandelaar tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Artikel 4 Wijze van behandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet

- betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.
2. NBV Human Capital Scan B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
 - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
 4. Aan de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
 5. NBV Human Capital Scan B.V. stelt de klant en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
 6. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de klant en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden.
 7. NBV Human Capital Scan B.V. handelt de klacht af binnen vier weken na indiening.
 8. NBV Human Capital Scan B.V. kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.
 9. NBV Human Capital Scan B.V. stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 5 Registratie

1. NBV Human Capital Scan B.V. draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen
2. NBV Human Capital Scan B.V. zendt periodiek opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

Artikel 6 Slotbepalingen

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van NBV Human Capital Scan B.V.
2. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2018