

Klachtenreglement HCS – Operatie

HCS probeert haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening die we jou geboden hebben. HCS beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

1. Algemene bepalingen

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

klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid, ontvangen via klacht@hcs.services

klant: de persoon die de uiting van ontevredenheid, zoals omschreven in artikel 2 van dit reglement, indient

medewerker: de medewerker van HCS die betrokken is bij de klacht

klachtenbehandelaar: de direct leidinggevende van de medewerker van HCS die betrokken is bij de klacht¹

2. Indienen van een klacht

Jouw uiting van ontevredenheid of klacht kan je schriftelijk indienen via klacht@hcs.services. De klachtenbehandelaar zal jouw klacht aannemen en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a. de naam, telefoonnummer en het (e-mail)adres van de klant;
- b. de naam van de medewerker, waarop de klacht betrekking heeft;
- c. de datum waarop de handeling heeft plaatsgevonden;
- d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- e. een eventuele omschrijving van stappen die al zijn ondernomen om de klacht op te lossen.

Als werknemer kan je ook via deze weg je klacht indienen.

3. Behandeling van de klacht

De klachtbehandelaar van HCS zal uiterlijk binnen vijf werkdagen contact met je opnemen om jou te informeren dat de klacht in behandeling is genomen. We behandelen je klacht binnen de AVG-wetgeving. Dit betekent onder andere dat medische informatie niet gedeeld wordt met personen die hier geen inzage in mogen hebben. Indien mogelijk, maken we een inschatting van de verwachte behandelduur. HCS streeft ernaar je klacht uiterlijk binnen 6 weken af te ronden.

HCS 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.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk - en uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht - schriftelijk in kennis gesteld.

Wanneer je een klacht hebt over je bedrijfsarts, dan behandelt de medisch adviseur van HCS deze klacht. Een arts die niet bij jouw re-integratie betrokken is, neemt je klacht objectief in behandeling.

¹ Uitzondering hierop zijn medisch inhoudelijke klachten. De klachtbehandelaar is in dit geval de medisch adviseur.

4. Contact met de klant

De klachtbehandelaar stemt inhoudelijk af met de medewerker wie het beste contact op kan nemen. Indien de medewerker niet bereikbaar is, neemt de klachtbehandelaar zelf contact op voor het eerste contact. Dit contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de klacht direct op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten sturen wij, indien gewenst, een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.

5. Registratie afhandeling klacht

De klachtbehandelaar registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht af.

HCS draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de datum van de klachten, de klant waar de klacht betrekking op heeft, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

6. Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar je tevredenheid wordt opgelost, is er een beroepsmogelijkheid. Jouw bezwaar kan binnen 1 maand na afronding van de klacht door de klachtbehandelaar op klacht schriftelijk worden ingediend via e-mailadres bezwaar@hcs.services.

Het bezwaarschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- a. De klant vermeldt in zijn bezwaarschrift zijn naam en adresgegevens;
- b. het bezwaarschrift bevat een datum (dagtekening) en vermeldt tegen welk besluit van HCS de klant bezwaar maakt en op welke gronden.

HCS stuurt binnen 1 week na ontvangst van het bezwaarschrift een bevestiging van ontvangst toe aan de klant.

Je wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten aan één van de directieleden van HCS. Binnen uiterlijk één maand na de mondelinge toelichting ontvang je een schriftelijk bericht over de uitspraak.

7. Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer je van mening bent dat jouw bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kan je je wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten (<http://ga.klachtregeling.nl/>). Daar nemen ze je klacht in behandeling nadat aantoonbaar het hele interne klachtenproces is doorlopen.