

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, gericht aan het management van Human Capital Alert B.V. (hierna: HCA).
Klant:	de persoon, jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.
Medewerker:	de medewerker van HCA, waartegen de klacht is ingediend. Onder medewerker wordt mede verstaan een derde, die in opdracht van HCA, werkzaamheden ten behoeve van de klant heeft verricht.
Klachtenbehandelaar:	de direct leidinggevende van de medewerker van HCA, waartegen de klacht is ingediend.

Artikel 2 Indiening van een klacht

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

1. Een klacht kan schriftelijk, leesbaar in de Nederlandse taal en door de klant ondertekend, bij het management van HCA worden ingediend (Human Capital Alert 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, adres, e-mail en telefoonnummer van de klant;
 - b. de naam van de persoon, die de klacht heeft ervaren;
 - c. de naam van de medewerker, waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de datum waarop de klacht heeft plaatsgevonden;
 - e. een korte omschrijving van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft;
 - f. een beschrijving van de stappen die werden ondernomen om de klacht op te lossen.
3. De klant kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. HCA verzoekt in dat geval om de volgende aanvullende gegevens:
 - a. de naam, adres, e-mail en telefoonnummer van de gemachtigde;
 - b. een machtiging van de klant, waaruit blijkt dat de gemachtigde namens de klant in deze klachtenprocedure op mag treden.

Artikel 3 Ontvangst en vastleggen klacht

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen een week na ontvangst door HCA bevestigd aan de klant/gemachtigde.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. de dagtekening van de klacht;
 - b. de datum waarop de klacht door HCA is ontvangen;
 - c. de datum, waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een korte omschrijving van de feiten, waarop de klacht volgens klant betrekking heeft;
 - e. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
 - f. de vermelding van de klachtbehandelaar met contactgegevens 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, danwel een lid van de directie van HCA.
2. HCA 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, of waarvan de behandeling nog loopt;
 - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht betrekking heeft op zaken, die geen onderdeel zijn van de zakelijke sfeer.
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. HCA kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkenen.
5. Aan de medewerker, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht, alsmede van de daarbij meegezonden stukken, toegezonden.
6. HCA stelt de klant en de medewerker, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
7. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de klant en aan de medewerker, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden.
8. HCA handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
9. HCA 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. HCA 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.

Artikel 6 Bezwaarprocedure

1. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klant zijn afgewikkeld dan heeft de klant recht om binnen zes weken na dagtekening van de genomen beslissing op de klacht, in bezwaar te gaan tegen de beslissing op de klacht.
2. 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 HCA de klant bezwaar maakt en op welke gronden.
3. De klant dient het bezwaarschrift schriftelijk, leesbaar in de Nederlandse taal en door de klant ondertekend, in bij het management van HCA (Human Capital Alert B.V., t.a.v. het Management van HCA, Oude Middenweg 17, 2491 AC te Den Haag of per email aan: info@hcs.services).
4. HCA stuurt binnen 1 week na ontvangst van het bezwaarschrift een bevestiging van ontvangst toe aan de klant.
5. HCA stelt vervolgens een onderzoek in naar het bezwaar. Daarbij stelt HCA alle partijen in de gelegenheid om te worden gehoord en om hun zienswijze naar voren te brengen. De klant wordt dan binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud met een directielid van Human Capital Alert teneinde de betreffende klacht en de geboden afwikkeling mondeling door te nemen.
6. HCA neemt binnen 8 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing. Deze termijn kan worden opgeschort als HCA de klant vraagt om het bezwaarschrift aan te vullen. Dit is maximaal vier weken ter aanvulling van de bezwaargronden na het indienen van een voorlopig bezwaar, en twee weken nadat er later in de procedure aanvullende stukken zijn toegestuurd.
7. De beslissing is gemotiveerd en wordt schriftelijk uitgebracht aan alle betrokkenen.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. Dit reglement ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van HCA.
2. Op verzoek wordt aan eenieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.