

Klachtenprocedure HCS

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

1. Algemene bepalingen

In deze procedure wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- *Klacht*: een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan de organisatie met betrekking tot de werkwijze van HCS, handelingen van personen namens HCS of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. De Klacht kan worden ingediend middels het klachtenformulier via klacht@hcs.services.
- *Melder*: de persoon die de uiting van ontevredenheid, zoals omschreven in artikel 2 van dit reglement, indient
- *Beklaagde*: de medewerker van HCS die betrokken is bij de Klacht
- *Klachtenfunctionaris*: de direct leidinggevende van de Beklaagde en de Klacht op een zorgvuldige en objectieve manier behandelt.
- *Klachtencoördinator*: medewerker van HCS die de termijnen bewaakt en zorg draagt dat eventueel te nemen maatregelen worden opgenomen en trends signaleert. De Klachtencoördinator controleert en evalueert periodiek de klachtafhandeling en is een objectief aanspreekpunt om samen met de Klachtenfunctionaris een oplossing voor te dragen.

2. Indienen van een Klacht

Uw uiting van ontevredenheid of Klacht kunt u schriftelijk indienen middels het klachtenformulier via klacht@hcs.services. De Klachtenfunctionaris zal zorgdragen voor een correcte afhandeling.

Voor de behandeling van een Klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a. De naam, telefoonnummer en het (e-mail)adres van de Melder;
- 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 ondernomen zijn om de Klacht op te lossen.

3. Behandeling van de Klacht

HCS zal de nodige maatregelen nemen om uw Klacht gepast en doeltreffend af te handelen. Binnen tien werkdagen na binnenkomst van de Klacht, zal de Klachtenfunctionaris van HCS contact met u opnemen om u te informeren dat de Klacht in behandeling is genomen. Uw Klacht wordt gedocumenteerd en behandeld binnen de AVG-wetgeving.

Indien mogelijk maken wij een inschatting van de verwachte behandelduur en houden wij u tussentijds op de hoogte over de voortgang van de afhandeling. HCS streeft ernaar uw Klacht uiterlijk binnen 6 weken af te ronden. Deze termijn kan verlengd worden met vier weken indien hier gegronde reden toe is.

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 deze procedure 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.

4. Contact met de Melder

De Klacht wordt onderzocht door de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris neemt contact op met de Melder. Dit contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de Klacht direct op te lossen. Daarnaast wordt de Klacht besproken met degene(n) op wie de Klacht van toepassing is. Bij telefonisch opgeloste klachten sturen wij een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.

De Klachtenfunctionaris analyseert de Klacht waarbij aan de orde komen:

- Het beoordelen of de Klacht een incident betreft of dat de Klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;
- Het toepassen van hoor en wederhoor;
- Het bepalen of de Klacht gegrond of ongegrond is.

Binnen zes weken¹ na ontvangst van de Klacht, ontvangt de Melder van de Klachtenfunctionaris een schriftelijk antwoord waarin de Klacht, oordeel en besluit met de voorgestelde oplossing/ te nemen maatregelen met de termijn waarin dit wordt gerealiseerd, worden vermeld. Indien de Klacht niet of deels ongegrond wordt verklaard, dan wordt dit gemotiveerd toegelicht.

5. Bezwaar maken

5.1 Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de Klacht onverhoopt niet naar u tevredenheid wordt opgelost, is er een beroepsmogelijkheid. Uw bezwaar kan binnen 1 maand na afronding van de Klacht, schriftelijk worden ingediend via e-mailadres bezwaar@hcs.services.

Het bezwaarschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- a. De naam, telefoonnummer en het (e-mail)adres van de Melder
- b. Een datum (dagtekening)
- c. Tegen welk besluit van HCS de Melder bezwaar maakt en op welke gronden.

HCS stuurt binnen één week na ontvangst van het bezwaarschrift een bevestiging van ontvangst toe aan de Melder. U wordt uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten aan één van de directieleden van HCS. Binnen uiterlijk één maand na de mondelinge toelichting ontvangt u een schriftelijk bericht over de uitspraak. Indien van toepassing ontvangt u tussentijds bericht over de voortgang.

5.2 Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de volgende instanties:

- De Geschillencommissie Arbodiensten ([ga.klachtregeling](#)).
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen ([Aanstellingskeuringen | SER](#))
- Arbeidsdeskundig Tuchtcollege van de Stichting Registerarbeidsdeskundigen ([Register arbeidsdeskundigen](#))
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. ([Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg](#))

Daar nemen zij de Klacht in behandeling nadat aantoonbaar de hele interne klachtenproces is doorlopen.

¹ Deze termijn kan met onderbouwing verlengd worden met 4 weken.

6. Registratie afhandeling Klacht

HCS draagt zorg voor de registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat:

- De ingediende Klacht; waaronder de datum, dienstverlening waar de Klacht betrekking op heeft en de aard van de Klacht
- Onderzoek naar de Klacht
- Oordeel van de Klacht
- Besluitvorming: de naar aanleiding van de ingediende Klacht getroffen maatregelen.

Daarnaast wordt zowel de interne als externe communicatie over de Klacht gedocumenteerd.