



Klachtenmanagementsysteem HC Health B.V.

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met HC Health die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Indienen klacht

Indienen van een klacht kan door middel van het (al dan niet anoniem) invullen van een klachtenformulier en retourneren per post. Het klachtenformulier is op te vragen op het hoofdkantoor of van internet af te halen. Tevens kunnen klachten worden ingediend door het sturen van email naar info@hchealth.nl of door telefonisch contact op te nemen met het hoofdkantoor (020-4123006).

2. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

3. Contactpersoon klachten

HC Health heeft voor klachten een contactpersoon / afhandelaar aangewezen: mw. Amber Wolters.

4. Bevestiging

Indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. In deze bevestiging staat tevens een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), het verdere verloop van de afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen verwacht wordt de klacht af te handelen. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum van de klacht op de hoogte gesteld.

5. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier zodanig dat de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

6. Corrigerende maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de indiener van de klacht, en peilt diens tevredenheid over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is. Zulks binnen zes weken na ontvangst van de klacht.



Wanneer de indiener niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

Het aanbod en de reactie van de indiener van de klacht worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier. Een klacht dient binnen zes weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Na afstemming met de indiener van de klacht mag deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.

7. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de indiener van de klacht en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

8. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

9. Rapportage

De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met indiener van de klacht. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij/zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

10. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het reïntegratietraject. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen, zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad (Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten).



Klachtenformulier

Datum:	
Betreft klacht (aankruisen / aanvinken wat van toepassing is)	<input type="checkbox"/> Toegankelijkheid <input type="checkbox"/> Betrouwbaarheid <input type="checkbox"/> Deskundigheid <input type="checkbox"/> Inlevend Vermogen <input type="checkbox"/> Klantvriendelijkheid <input type="checkbox"/> Snelheid <input type="checkbox"/> overige, namelijk

Uw gegevens	
Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Adres:	
Postcode / Woonplaats:	
Telefoon:	
Fax:	
Email:	

Omschrijving klacht

Dit formulier graag retourneren per post of email naar:

HC Health
T.a.v. Amber Wolters
Grote Bickersstraat 50A
1013 KS Amsterdam
amber@hchealth.nl