

Klachtenprocedure my HBM health & talent

1. Algemeen

Definities van een klacht:

- Het te kennen geven van ontevredenheid, misnoegen over iets;
- Tegen iets opkomen, bezwaar indienen tegen;
- Vorderen, met name schadevergoeding;
- Navraag doen naar, levering vragen van iets dat besteld maar niet ontvangen is.

Klachten hebben betrekking op producten en diensten van my HBM health & talent. Alle zaken aangaande de werkgeversrol die zij vervult vallen hierbuiten.

2. Procedure

2.1 Indienen van een klacht

Klachten kunnen alleen in behandeling worden genomen als deze worden gericht aan my HBM health & talent, ter attentie van de klachtenfunctionaris.

2.2. Vorm

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via de mail of per post. Zodra een klacht is binnengekomen, wordt deze schriftelijk vastgelegd in een klachtendossier. Indien nodig wordt door middel van telefonisch overleg de klacht zo duidelijk mogelijk geformuleerd.

2.3. Registratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het klachtendossier en bevestigt de registratie van de klacht aan de klant/de klager.

2.4. Onderzoek

De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht terecht is. Als referentiemateriaal wordt hiervoor gebruikt:

- geldende tarievenlijst;
- schriftelijke dienstent informatie;
- algemene voorwaarden/behandel- of coachingsovereenkomst;
- contracten, overeenkomsten van dienstverlening met eventuele bijbehorende deellovereenkomsten;
- informatie vanuit de betreffende medewerker waarop de klacht betrekking heeft.

2.5. Afhandeling

Indien uit het onderzoek blijkt dat de geuite klacht ongegrond moet worden verklaard, omdat de opmerking niet in strijd is met bestaande schriftelijke overeenkomsten, dan wordt zulks schriftelijk meegedeeld aan de indiener van de klacht. Het antwoord wordt eveneens toegevoegd aan het klanten- en klachtendossier.

Indien uit het onderzoek blijkt dat de geuite klacht gegrond moet worden verklaard, omdat de aard van de klacht in strijd is met bestaande schriftelijke overeenkomsten, dan wordt zulks schriftelijk meegedeeld aan de indiener. Het antwoord wordt eveneens toegevoegd aan het klanten- en klachtendossier. Een brief wordt opgesteld door de klachtenfunctionaris, waarin verwerkt een voorstel om tot oplossing van de geuite en gegrond verklaarde klacht te komen. Een reactie in definitieve zin dan wel een voortgangsbericht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht verstuurd. Tegen het genomen besluit kan men binnen twee weken in beroep gaan.

2.6. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De algemeen directeur onder wie de klachtenfunctionaris valt is verantwoordelijk voor de afhandeling van de hierboven omschreven klachtenprocedure, de communicatie en de procesbewaking. Klachten op strategisch niveau worden eventueel direct verheven tot directieniveau.

De directie en de klachtenfunctionaris zijn bevoegd de hierboven omschreven zaken af te handelen binnen de gegeven kaders.

2.7. Rapportage

Minimaal eens per jaar, in de maand februari, wordt in de vorm van een trendverslag aan het MT gerapporteerd over het voorgaande kalenderjaar. Dit trendverslag moet inzicht geven in de hoeveelheid, inhoud en aard van de klachten.