

Klachtenprocedure HumanCapitalCare

HumanCapitalCare streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als werkgever of als werknemer, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

HumanCapitalCare beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft HumanCapitalCare een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken en zullen streven naar een bevredigende oplossing voor beide partijen.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

Heeft u een klacht?

- 1. Klacht indienen**

U kunt uw klacht indienen via het digitale klachtenformulier op onze website, www.humancapitalcare.nl. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.
- 2. Registratie**

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van HumanCapitalCare door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft de mogelijkheid de afhandeling van de klacht te delegeren naar een verantwoordelijke functionaris van de betreffende regio. Deze persoon is niet betrokken bij de inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris monitort dan de afhandeling van de klacht. We gaan vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens. Wilt u meer weten? Kijk op www.humancapitalcare.nl/privacyreglement.
- 3. Uw klacht wordt in behandeling genomen**

De klacht wordt onderzocht door verantwoordelijke functionaris (klachtenfunctionaris of gedelegeerde verantwoordelijke functionaris van de regio). Als er vragen of onduidelijkheden zijn, neemt de verantwoordelijke functionaris contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen HumanCapitalCare betrokken persoon/personen.

4. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris, tenzij een uitstel van de klacht (maximaal met 4 weken) schriftelijk met u gecommuniceerd is. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

5. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van HumanCapitalCare te Son. Een ontvangstbevestiging wordt binnen vijf werkdagen verzonden. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen 6 weken hierna ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

Wanneer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) van toepassing is, dan stelt de klachtenfunctionaris u hiervan op de hoogte en kunt u uw bezwaar indienen bij Geschillencommissie Arbodiensten.

6. Wederom oneens met de uitspraak?

Is de klacht vervolgens nog niet naar uw tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot één van de volgende commissies:

Uitvoer dienstverlening (niet medisch-inhoudelijk): Geschillencommissie Arbodiensten
(<https://app.klachtregeling.nl/ga>)

Aanstellingskeuring: Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen
(<https://www.ser.nl/nl/thema/aanstellingskeuringen>)

Professioneel handelen van zorgverlener: Regionaal Tuchtcollege
(<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>)

Uitzonderingen

Vier situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Bij twijfel over een advies of oordeel van de bedrijfsarts in het kader van:
 - Verzuimbegeleiding
 - Uitgevoerd arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO, PMO)
 - Preventie (gezondheid en veiligheid in verband met uw werk)

Hiervoor kan de werknemer een second opinion aanvragen via de eigen bedrijfsarts.

- Bij het vastlopen van de re-integratie, het willen weten of u op de goede weg bent met de re-integratie of het niet eens zijn met de bedrijfsarts, hiervoor kan de werkgever of de werknemer terecht bij het UWV voor een Deskundigenoordeel (www.uwv.nl).
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van HumanCapitalCare meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de afdeling Juridische zaken van HumanCapitalCare, juridischezaken@humantotalcare.nl
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij uw commerciële contactpersoon in de regio.

Contact

Science Park Eindhoven 5127 | 5692 ED Son
www.humancapitalcare.nl
klachten@humancapitalcare.nl