

## Klachtenregeling

HPHC stelt hoge eisen aan haar dienstverlening en doet er alles aan om de werknemers en medewerkers die wij begeleiden een goede kwaliteit te bieden. Bent u ontevreden over onze dienstverlening of een van onze medewerkers? Dan vernemen wij dat graag, zodat wij hiervan kunnen leren.

In deze klachtenprocedure leest u wat wij doen om klachten naar tevredenheid af te handelen.

## Procedure voor het behandelen van klachten

### Beschrijving

Wij definiëren een klacht als een uiting van ontevredenheid door een klant of medewerker over:

- onze **dienstverlening** (prestatie en advies);
- het **functioneren** van een medewerker of vertegenwoordiger van HPHC;
- het **gedrag** van een medewerker of vertegenwoordiger van HPHC;
- de **bejegening** door een medewerker of vertegenwoordiger van HPHC.

Een klacht kan dus zowel intern (personeelsleden, freelancemedewerkers) als extern (aangesloten werkgevers en werknemers, andere contractpartijen) zijn.

Iedere medewerker of vertegenwoordiger van HPHC kan ontvanger van een klacht zijn. Wanneer de klacht als zodanig herkend wordt, geeft de ontvanger van de klacht dit door aan een leidinggevende of diens vertegenwoordiger op het secretariaat. De directie is procedureel verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht, maar kan de feitelijke afhandeling laten uitvoeren door een medewerker (bijvoorbeeld een Q-manager).

### Overige informatie

Eerst wordt de klacht gecategoriseerd en geanalyseerd. Vervolgens worden er corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen om de oorzaak van de klacht weg te nemen.

Bij het behandelen van de klacht houden wij de volgende principes aan:

- het moet makkelijk zijn een klacht in te dienen;
- binnen twee maanden na het versturen van de klacht wordt er een antwoord gegeven;
- de klacht wordt in het werkoverleg besproken, zodat hiervan geleerd wordt;
- de evaluatie van de klacht vindt plaats in de directiebeoordeling.

### Opsteller

Q-manager: W. van der Horst

### Geautoriseerd door

Directeur: S.H.M. Albers

## Procesbeschrijving

Nr.	Activiteit	Betrokkenen	Instructietekst
1	Aannemen klacht	Secretariaat Directie Medewerker	<p>De ontvanger van een klacht heeft de volgende taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klachtenformulier invullen (schriftelijke klachten aanhechten) of laten invullen door secretariaat);</li> <li>• klachtenformulier doorgeven aan de directie.</li> </ul> <p>De directie neemt de klacht binnen twee weken na ontvangst in behandeling.</p>
2	Beoordelen klacht	Directie	<p>De directie behandelt de klacht als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beoordelen of de klacht gegrond is;</li> <li>• analyseren van de klacht en bepalen of er corrigerende maatregelen nodig zijn;</li> <li>• toepassen van hoor en wederhoor (klant en medewerker);</li> <li>• klachtenformulier archiveren (voor zover dit geen privacygevoelige informatie bevat);</li> <li>• een schriftelijke of mondelinge reactie versturen en correspondentie opbergen in archief (voor zover dit geen privacygevoelige informatie bevat).</li> </ul> <p>Bent u ontevreden over de behandeling van de klacht? Dan kan de directie u wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij een andere instantie. Dit is conform het Reglement Certificatie Arbodiensten.</p>
3	Afhandelen klacht	Directie Medewerker	<p>De directie handelt de klacht binnen twee maanden af en vergewist zich ervan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.</p> <p>Overige aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indien nodig neemt de directie correctieve en preventieve maatregelen om herhaling van dezelfde klacht te voorkomen;</li> <li>• de directie laat alle gebruikte en ontstane documenten archiveren voor analyse en eventuele follow-up (voor zover deze geen privacygevoelige informatie bevatten).</li> </ul> <p>Bij het afhandelen van de klacht kan de directie de feitelijke afhandeling uit handen geven aan een medewerker. De directie blijft daarbij procedureel verantwoordelijk.</p>
4	Analyseren klachten	Q-manager Directie	<p>Ten minste eenmaal per jaar analyseert de Q-manager alle afgehandelde klachten. Daarbij wordt onder meer gekeken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal</li> <li>• soort</li> <li>• oorzaak</li> <li>• afhandelingstermijn</li> </ul> <p>Waar nodig geeft de Q-manager aanbevelingen van structurele aard om bepaalde klachtencategorieën te verminderen. Hij rapporteert aan de medewerkers en aan de directie ten behoeve van de directiebeoordeling. Waar nodig adviseert hij over het bijstellen van beleid (procedures, protocollen, et cetera).</p>