

HALLO COLLEGA

Algemeen

Cliënten kunnen klachten hebben over de dienstverlening van Hallo Collega. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom belangrijk klachten te kunnen registreren. Klachten kunnen gaan over het niet nakomen van afspraken, het verstrekken van onjuiste informatie of het vermeend niet correct handelen van één van de medewerkers.

Definities

Een klacht is een schriftelijke opgave waarin een natuurlijk of rechtspersoon zijn ongenoegen kenbaar maakt over gedragingen van één van de medewerkers van Hallo Collega.

Verbetersuggesties

Opmerkingen of ideeën van klanten of een medewerker die een bijdrage kan leveren aan het optimaliseren van onze dienstverlening.

1. Indienen van een klacht

Klacht wordt verstuurd via e-mail of brief.

2. Ontvangst van de klacht

De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar klachtenportaal voor de zorg.

3. Bevestiging en beoordeling van de klacht

Het klachtenportaal beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien deze niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk met opgaaf van redenen aan de klager medegedeeld binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.

Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt binnen 2 weken een bevestiging van ontvangst naar de klager gestuurd met een uiterste datum van antwoord. Klachten worden binnen 6 weken afgehandeld. Eventueel wordt tussentijds een mondeling overleg gepland.

Klachten worden geregistreerd in de administratie met vermelding van de voortgang. Er wordt geregistreerd op inhoud van de klacht:

- Betrouwbaarheid
- Deskundigheid
- Klantvriendelijkheid
- Snelheid
- Toegankelijkheid
- Zorgvuldigheid
- Invoelend vermogen
- Overig

4. Behandeling van de klacht

Alle relevante gegevens worden verzameld en er wordt eventueel een gesprek met de klager gevoerd. Tijdens dit gesprek worden al mogelijke oplossingen en maatregelen voorgesteld.

De conclusie en/of het advies wordt schriftelijk aan de klager gerapporteerd.

5. Terugkoppeling naar betreffende medewerker

De antwoordbrief en de conclusie en/of maatregel wordt teruggekoppeld aan de betreffende medewerker.

6. Escalatie klacht

Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich melden bij zijn/haar arbeidsdeskundige van het UWV.

7. Evaluatie klachten

Er wordt per kwartaal een evaluatierapport opgesteld. Deze ligt ter inzage voor opdrachtgevers.