

KLACHTEN PROCEDURE

De missie van H3 Group is de meest kwalitatieve, kleurrijke en resultaatgerichte dienstverlener in het brede werkveld van arbeid en verzuim te zijn. Toch kan het gebeuren dat U ontevreden bent over de uitvoering van Uw traject of de bij Uw traject betrokken medewerker(s). Dat horen wij dan graag van U. Een klacht betekent namelijk dat er iets is mis gegaan met onze dienstverlening. Het is dus niet alleen voor U, maar ook voor ons van belang om Uw klacht in behandeling te nemen.

Wij verzoeken U vriendelijk de onderstaande klachtenprocedure te volgen alvorens U de klacht schriftelijk bij ons indient.

Sinds de oprichting van H3 Group beschikt onze organisatie over een eigen klachtenregeling. Tot op heden konden meningsverschillen of problemen, die zich incidenteel hebben voorgedaan, in de meeste gevallen worden opgelost. Helaas niet altijd. In dat geval vernemen wij graag uw reactie, zodat dergelijke teleurstellingen in de toekomst vermeden kunnen worden.

Procedure

Een klacht kan worden ingediend door een cliënt van H3 Group. Bespreek altijd eerst uw klacht met de bij Uw traject betrokken medewerker(s) en probeer samen een oplossing te vinden. Als het probleem niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunt u zich wenden tot de directeur van H3 Group.

Wordt een klacht niet in behandeling genomen, wordt U daarvan binnen vier weken na datum van ontvangst van uw klacht schriftelijk op de hoogte gesteld. Wordt Uw klacht in behandeling genomen, wordt de klacht binnen zes weken na ontvangstdatum van de klacht afgehandeld. Wanneer er reden is deze termijn van zes weken gemotiveerd te verlengen, wordt U daarvan binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gebracht. Het formulier onder dit document kunt U gebruiken om Uw klacht in te dienen.

Rapportage aan de opdrachtgever

In het geval dat er één of meerdere zijn ingediend, brengt H3 Group hierover per kwartaal (op 1 april, 1 juli etc.) een rapportage uit aan de opdrachtgever. In deze rapportage zal inzicht worden verschaft over de aard, de aantallen, de frequentie van de klachten, evenals over de wijze van afdoening en de afdoening termijnen. De klachten coördinator rapporteert jaarlijks aan de directie van H3 Group. De directie van H3 Group analyseert de klachten en neemt waar nodig verbetermaatregelen.

Klachtenformulier cliënten/ opdrachtgever

Datum indienen klacht:	
Naam:	
Voorletters:	
Adres:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Omschrijving klacht:	
Datum van ontstaan:	
Klacht is gericht tegen:	
Handtekening:	

U kunt uw klachtenformulier verzenden naar:

**WWC Ambaum
Riviersingel 51
5931 SJ Tegelen**