

Klachtenprocedure Ukrainian Healthcare Talent

Ukrainian Healthcare Talent streeft ernaar om een uitstekende service te leveren aan haar medewerkers, klanten en andere betrokkenen. Wanneer er een klacht ontstaat, willen wij deze volgens de richtlijnen van het **Centraal Klachtenregister voor de Gezondheidszorg (CKRBO)** op een zorgvuldige, transparante en professionele manier behandelen. Onderstaande procedure is opgesteld in overeenstemming met de CKRBO-richtlijnen.

1. Indiening van een klacht

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Ukrainian Healthcare Talent, kunt u deze indienen via de volgende kanalen:

- **E-mail:** info@ukrainianhealthcaretalent.com

Bij het indienen van de klacht verzoeken wij u om de volgende gegevens te verstrekken:

- Uw volledige naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief de datum en het tijdstip van het voorval
- Documenten of bewijsstukken die de klacht ondersteunen (bijvoorbeeld e-mails of andere correspondentie)

2. Bevestiging van ontvangst

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht. Deze bevestiging wordt per e-mail verzonden en bevat informatie over de verdere afhandeling van de klacht, inclusief de contactpersoon die uw klacht zal behandelen en een verwachte tijdlijn voor de oplossing.

3. Behandeling van de klacht

Ukrainian Healthcare Talent behandelt elke klacht op een zorgvuldige en objectieve manier. De behandeling van de klacht gebeurt in de volgende stappen:

- **Onderzoek:** De klacht wordt grondig onderzocht door de verantwoordelijke medewerker. Dit kan inhouden dat er aanvullende informatie wordt opgevraagd bij u of andere betrokkenen.
- **Tijdslijn:** Wij streven ernaar om binnen **10 werkdagen** na ontvangst van de klacht u een voorstel voor afhandeling te doen toekomen. Als er langere tijd nodig is voor onderzoek geven wij een indicatie af van de termijn.

Bent u het niet eens met het voorstel van afhandeling dan kunt u in beroep gaan bij Molenaar adviesbureau, te bereiken via <https://hradviesbureau.com/>. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend voor Ukrainian Healthcare Talent.

4. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw persoonlijke gegevens en de inhoud van de klacht worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden zonder uw toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is.

5. Registratie van de klacht

Ukrainian Healthcare Talent registreert de klacht en de wijze van afhandeling van de klacht gedurende 2 jaar.

6. Contactgegevens

Voor vragen over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met:

- **E-mail:** info@ukrainianhealthcaretalent.com

Wij danken u voor uw geduld en vertrouwen. We zijn er om uw zorgen serieus te nemen en een eerlijke oplossing te bieden volgens de geldende CKRBO-richtlijnen.