

Klachtenprocedure

Mensely streeft ernaar zijn dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud van de dienstverlening, bereikbaarheid, snelheid van werken en goede informatievoorziening een grote rol. Mensely beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat wij u nog beter kunnen adviseren en ondersteunen.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Mensely een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten binnen zes weken afgehandeld zijn.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Als u namens iemand anders een klacht indient, ontvangen wij graag een machtiging die ondertekend is door de persoon namens wie u de klacht indient. U kunt uw klacht via het digitale klachtenformulier op onze website www.mensely.nl/klachtenformulier. U ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst.

De klacht wordt onderzocht door Ed Moolhuizen, Directeur Medische Zaken. In de meeste gevallen neemt hij contact met u op voor een extra toelichting. Daarnaast wordt uiteraard binnen Mensely gesproken met de persoon of personen die met uw klacht te maken hebben.

Op basis van de verzamelde informatie wordt er een uitspraak gedaan. Als de klacht (deels) gegrond is, wordt in de uitspraak ook aangegeven welke verbeteracties Mensely aanbrengt. Bij een ongegronde en deels gegronde klacht wordt de uitspraak gemotiveerd.

Het streven is om binnen zes weken na ontvangst van de klacht een uitspraak te doen, tenzij er uitstel (van maximaal vier weken) schriftelijk met u gecommuniceerd is.

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van Oval, de brancheorganisatie waar HumanTotalCare bij aangesloten is. Meer informatie over Oval vindt u op www.oval.nl.



Uitzonderingen

Gaat uw klacht over een van de vier onderstaande situaties, dan is de klachtenprocedure niet van toepassing:

1. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Mensely meent te hebben geleden. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van Mensely via info@mensely.nl.
2. Bent u klant van Mensely en heeft u vragen of een klacht over de dienstverlening neem dan contact op met uw vaste contactpersoon.

Contact

Mensely B.V.
Zwarte Woud 10
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091
3508 AB Utrecht

info@mensely.nl
www.mensely.nl