

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Waarom een procedure?

Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Daarom doen we onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daar waar activiteiten worden ondernomen kan er, ondanks onze inspanningen, altijd iets misgaan. Wanneer u vindt dat we in onze dienstverlening aan u (als persoon of als organisatie) tekortschieten, dan willen we dat graag van u horen.

Een klacht of verbetersuggestie is een kans. Een kans om onze dienstverlening nóg beter uit te oefenen. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op adviezen van onze adviseurs, over telefoonbehandeling, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte; uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. U bespreekt het probleem gewoon met de betreffende medewerker. Is uw klacht echter ingewikkelder van aard en kan het niet middels een gesprek worden opgelost, dan verzoeken wij u ons dit schriftelijk mede te delen door een e-mail te sturen info@hr5.nl.

Hierbij houden wij de volgende werkwijze aan:

Werkwijze

1. Een klacht in het kader van deze procedure is iedere schriftelijke uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van HR5 in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van HR5, welke niet mondeling na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van meningsverschillen over uitspraken/oordelen van HR5 inzake arbeidsongeschiktheid.
2. De klager kan zich bij het indienen en het vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
3. Iedere schriftelijke klacht wordt door HR5 geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum van ontvangst.
4. Ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een persoon of medewerker van HR5, dan zal de klacht door iemand anders in behandeling worden genomen, dan op wie de klacht betrekking heeft.
6. De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord, waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, maakt hij/zij dit binnen één maand schriftelijk kenbaar aan de directie van HR5.

8. De klager wordt binnen één week na ontvangst, van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling door HR5, in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten aan de directie.

9. Indien dat door beide partijen nuttig wordt gevonden en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij, naast de directie (de klachtverantwoordelijke), ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst, aanwezig is. Dit mondeling onderhoud wordt schriftelijk vastgelegd. Indien de klager geen gebruik wil maken van de mogelijkheid tot mondeling onderhoud ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van HR5.

10. Tijdens het mondelinge onderhoud (zoals dit in het vorige artikel is beschreven) kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien er voor beide partijen een bevredigende oplossing wordt overeengekomen, wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

11. Indien het mondelinge onderhoud niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen, wordt aan klager uiterlijk binnen twee weken na het mondelinge onderhoud schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht.

Geschillen tussen partijen, die specifiek in relatie staan tot de arbodienst van HR5 en welke niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, kunnen door de klager worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Arbodiensten, Reitseplein 1 5037 AA Tilburg, of aan een daartoe bevoegde Nederlandse rechter.

Indien men het niet eens is, met het door HR5 gegeven advies over arbeids(on)geschiktheid, maar ook indien men de re-integratie inspanningen van de werknemer of werkgever wilt toetsen of een oordeel wilt, over passend werk binnen uw organisatie, dan kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV of een Second Opinion. Op bovengenoemde situaties is de klachtenprocedure niet van toepassing. Ook medisch inhoudelijke beslissingen over arbeids(on)geschiktheid en het advies hierover aan werkgever of adviezen over keuringen kunnen niet middels deze klachtenprocedure worden aangekaart. Voor dit soort zaken staan procedures open bij andere instanties, zoals het UWV.

Herzien en vastgelegd d.d. 17-03-2022