



Klachten procedure

*"Betrokken &
persoonlijk,
daar staan wij voor"*

Joep



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 verbeteringsuggestie 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 is elke schriftelijke uiting van onvrede over onze dienstverlening of het handelen (of nalaten) van een medewerker van HR5. We proberen klachten altijd eerst direct op te lossen. Lukt dat niet met een korte uitleg of een snelle aanpassing? Dan volgt deze klachtenprocedure. Let op: meningsverschillen over onze oordelen over arbeidsongeschiktheid vallen hier niet onder.
2. Je mag je laten bijstaan door een deskundige(n) van jouw keuze bij het indienen en behandelen van je klacht.
3. Elke schriftelijke klacht wordt door ons geregistreerd met datum, herkomst en een korte samenvatting.
4. Je krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van je klacht een schriftelijke bevestiging. Hierin leggen we ook uit hoe de verdere procedure verloopt.
5. Gaat je klacht over een specifieke medewerker? Dan wordt je klacht behandeld door iemand anders binnen HR5.
6. Uiterlijk drie weken na ontvangst krijg je een schriftelijke reactie van ons. Hierin staat je klacht beschreven en de oplossing of maatregelen die wij voorstellen. Als je het niet eens bent met deze afhandeling, leggen we uit welke vervolgstappen je kunt nemen.
7. Ben je het niet eens met onze reactie? Dan kun je dit binnen een maand schriftelijk laten weten aan de directie van HR5.
8. Binnen een week na ontvangst van je reactie krijg je de mogelijkheid om je klacht mondeling toe te lichten bij de directie.
9. Als het nuttig is, kan er een gesprek plaatsvinden waarbij zowel de directie als de betrokken medewerker aanwezig is. Dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd. Wil je geen gesprek? Dan ontvang je binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie.

10. Tijdens het gesprek kan een oplossing worden voorgesteld. Je kunt hier direct op reageren. Komen we samen tot een oplossing? Dan leggen we dit meteen schriftelijk vast.

11. Komt er geen oplossing tijdens het gesprek? Dan ontvang je binnen twee weken een definitief voorstel voor de afhandeling van je klacht.

Geschillen en uitzonderingen

- Heb je een geschil over onze arbodienstverlening dat niet in overleg kan worden opgelost? Dan kun je dit voorleggen aan:
 - de **Geschillencommissie Arbodiensten** (Reitseplein 1, 5037 AA Tilburg)
 - **Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen**
 - of aan een bevoegde Nederlandse rechter.
- Ben je het niet eens met ons advies over arbeidsongeschiktheid, wil je de re-integratie-inspanningen laten toetsen, of wil je een oordeel over passend werk binnen jouw organisatie? Dan kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV of een second opinion.
- Medische beslissingen over arbeidsongeschiktheid en adviezen hierover aan werkgevers vallen niet onder deze klachtenprocedure. Voor dit soort zaken kun je terecht bij andere instanties, zoals het UWV.

Herzien en vastgelegd d.d. 10-7-2025