



INHOUD

# Klachtenprocedure

Online Publicatie



## D

VERSIE INFO.....	2
Klachtenprocedure.....	3
Klachtenbehandeling.....	3



## VERSIE INFO

Uitvoering door: Medewerkers Afdeling HR Flex  
Eindverantwoordelijke: HR Flex Manager  
Procedure geschreven door: NAAM - afdeling HR Flex  
Procedure geaccordeerd [06-2023], door Afdelingsmanager  
op:  
Procedure beoordeeld door: Afdelingsmanager HR Flex

### Wie zijn de verantwoordelijken in dit proces en beheren daarmee de manual?

R- verantwoordelijk	HR Flex - Lega
A- eindverantwoordelijk	Afdelingsmanager HR Flex
C- geraadpleegd vooraf	HR Flex - Lega
I- geïnformeerd achteraf	

### Risico-inventarisatie

AVG	tbd
CAO	tbd
Fiscaal	tbd

### Versiebeheer

Versie 1.0	Eerste publicatie
Versie 1.1	06-2023 03-
Versie 1.2	2025



## Klachtenprocedure

**De Oranjigroep kent een klachtenregeling. Op deze pagina leest u meer over onze klachtenregeling.**

De Oranjigroep hecht grote waarde aan de tevredenheid en wensen van onze uitzendkrachten en klanten. Wij streven naar de hoogste kwaliteit van onze dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft over ons. Door middel van deze procedure willen wij het afhandelen van klachten op een uniforme en transparante wijze verrichten.

### Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Onze klachtenregeling is bedoeld voor onze medewerkers, klanten en derden. Klachten kunnen een algemene, operationele of financiële aard hebben. Zij hebben daarom betrekking op

- de dienstverlening van Oranjigroep;
- grensoverschrijdend gedrag zoals (seksuele) intimidatie, geweld, discriminatie, pesten, etc.;

Zowel medewerkers van Oranjigroep als cliënten en derden, kunnen een klacht indienen.

Wij verzoeken u om klachten in eerste instantie bij de direct betrokken persoon onder de aandacht te brengen. Indien uw klacht niet voldoende is afgehandeld, dan kunt u als volgt een klacht indienen.

### Hoe kun je een klacht indienen?

Indien u een klacht over onze dienstverlening wilt melden, verzoeken wij u om deze schriftelijk bij ons in te dienen. Dit kunt u doen door een e-mail te sturen naar [hrrflex@oranjiegroep.nl](mailto:hrrflex@oranjiegroep.nl). U kunt ook een melding of klacht indienen per brief t.a.v. HR Flex, ons adres is: Van Vollenhovenstraat 10, 3016 BH Rotterdam.

Zorg bij het indienen van een klacht dat deze is voorzien van een heldere onderbouwing en eventueel bewijsmateriaal.

Indien u normoverschrijdend gedrag (zoals (seksuele) intimidatie, geweld, discriminatie, pesten, etc.) wilt melden, dan kunt u dit doen door contact op te nemen met onze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is bereikbaar via [confidential@oranjiegroep.nl](mailto:confidential@oranjiegroep.nl).

### Klachtenbehandeling

De behandeling van de klachten wordt bepaald op basis van de aard van de klacht.

Wij streven ernaar om binnen een week contact met u op te nemen na ontvangst van uw klacht en zullen met u overleggen binnen welke termijn wij inhoudelijk op de klacht zullen reageren.

**ORANJEGROEP** 