

Klachtenprocedure RGF Staffing

RGF Staffing streeft ernaar dat al haar klanten (flexmedewerkers en opdrachtgevers) een optimale beleving te bezorgen bij het leveren van de diensten door de labels van RGF Staffing.

De klachten worden door de labels van RGF Staffing zeer serieus genomen. Het is onze intentie om er altijd onderling samen uit te komen. Wij kennen één klachtenprocedure voor zowel onze flexmedewerkers als onze opdrachtgevers.

Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is van toepassing op alle uitingen van ongenoegen over contacten met labels van RGF Staffing die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Definitie van klacht

Een klacht is een uiting van een klant waaruit blijkt dat de dienst(verlening) van de labels van RGF Staffing niet voldoet aan zijn verwachting. Dit kan zowel de opdrachtgever als de flexwerker zijn.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 1

Klanten die een klacht jegens één van de labels van RGF Staffing hebben die rechtstreeks of indirect verband houdt met zijn of haar dienstverband bij een label van RGF Staffing, dienen deze altijd eerst kenbaar maken bij de betrokken vestigingsmanager of diens plaatsvervanger.

Artikel 2

Indien de klant (hierna te noemen “klager”) niet tot een bevredigende oplossing komt met de vestiging dan kan deze een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier op de website van RGF Staffing dan wel op de website van de label waar de klant in dienst is.

Artikel 3

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door RGF Staffing dan wel één van haar labels slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

Uitzondering zijn klachten m.b.t. discriminatie. Deze kunnen anoniem worden gemeld.

Klachtenprocedure RGF Staffing

Artikel 4

De ingediende klacht wordt door de afdeling Compliance & Kwaliteit in behandeling genomen en neergelegd bij de betrokken regio- en unitmanager. De regio- en/of unitmanager zal de klacht in overleg met de klager (laten) behandelen. Streven is om de klager zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk op de hoogte te brengen van het definitieve standpunt. Mocht onverhoopt een langere termijn van afhandeling nodig zijn, dan zal op dat moment met de klager worden afgestemd welke stappen genomen zullen worden om tot een definitieve oplossing te komen.

Discriminatieklachten worden in eerste instantie door de afdeling Compliance & Kwaliteit in behandeling genomen. Er wordt contact gelegd om de klacht te bespreken en trachten tot een oplossing te komen. Waar nodig wordt de verdere afhandeling samen met de afdeling Juridische zaken opgepakt. Dit voor zover mogelijk wanneer het een anonieme klacht betreft.

Artikel 5

De klager kan tegen het definitieve standpunt dan wel het uitblijven van een definitieve oplossing zoals bedoeld in artikel 4, een bezwaar indienen bij de klachtencommissie. Dit bezwaar wordt gestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie:

RGF Staffing secretariaat klachtencommissie
p/a afdeling Risk & Compliance
postbus 1
1300 AA Almere
klachten@rgfstaffing.nl

Artikel 6

Het secretariaat zal na de ontvangst van het bezwaar de klager en de behandelend manager berichten over de ontvangst en hen informeren over de verdere procedure. Tevens zal het secretariaat de klachtencommissie informeren over het bezwaar. De klachtencommissie wordt benoemd door de algemeen directeur en bestaat uit tenminste 3 leden: en wordt samengesteld uit de afdeling Compliance & Kwaliteit, de OR-Flex en de operationele directie.

Artikel 7

De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht:

- a) Hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten en
- b) zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

Artikel 8

De klachtencommissie vormt zich binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van

Klachtenprocedure RGF Staffing

aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager en aan de vestigingsmanager bij wie het bezwaar in eerste instantie is ingediend.

Artikel 9

Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of indien de label van RGF Staffing verzuimt om het oordeel van de klachtencommissie na een redelijke termijn uit te voeren, kan de klager zijn klacht, mits deze betrekking heeft op de uitvoering of toepassing van de CAO voor Uitzendkrachten, op grond van artikel 42CAO voor Uitzendkrachten indienen bij de geschillencommissie voor het uitzendbranche.

Artikel 10

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit