

Klachtenprocedure RGF Staffing (NL) en haar brands

RGF Staffing streeft ernaar dat iedereen (bezoekers, klanten, flexmedewerkers, leveranciers) een optimale beleving te bezorgen bij het leveren of afnemen van de diensten door de brands die onderdeel maken van RGF Staffing Nederland.

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

Toepassingsgebied

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

Definitie van klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen waaruit blijkt dat de dienst(verlening) / samenwerking niet voldoet aan de verwachting.

Doel

Het wegnemen van een situatie die als oneerlijk of onjuist wordt ervaren op een zorgvuldige wijze. Het wegnemen van de oorza(a)k(en), en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 1

Uw klacht jegens één van de brands of afdeling van RGF Staffing, dienen altijd eerst kenbaar zijn gemaakt bij de betrokken manager of diens plaatsvervanger.

Artikel 2

Indien niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen dan kan er een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier op de website van RGF Staffing dan wel op de website van de brand.

Artikel 3

Wij verzoeken u klacht zo volledig, feitelijk en respectvol mogelijk te beschrijven.

Klachten met bedreigende, discriminerende, beledigende of bewust onjuiste inhoud worden niet in behandeling genomen

Artikel 4

Klacht

Klachtenprocedure RGF Staffing (NL) en haar brands

Wij vragen u de klacht feitelijk, respectvol en te goeder trouw te doen. Bedreigende, beledigende of discriminerende klachten worden niet in behandeling genomen

Uw klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling Compliance & Kwaliteit van RGF Staffing. De klachtklacht wordt beschikbaar gesteld aan de verantwoordelijke manager(s) of afdeling(en) die betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.

Indien nodig wordt de behandeling van de klacht uitgevoerd in overleg met de betrokken partijen. Hierbij streven wij naar een zorgvuldige, objectieve en passende afhandeling.

Ons streven is om u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **14 kalenderdagen**, te informeren over ons standpunt en de eventuele voorgestelde oplossing. Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek of afhandeling, stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. In dat geval informeren wij u over de voortgang, de reden van de vertraging en de vervolgstappen die worden genomen om tot een definitieve afhandeling te komen.

U kunt uw klacht ook anoniem indienen. Op een ontvangen anonieme klacht kunnen wij geen aanvullende vragen stellen en kunnen wij u geen terugkoppeling geven.

Wij behandelen iedere klacht vertrouwelijk en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Artikel 5

U kunt 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 u en de behandelend eind verantwoordelijke berichten over de ontvangst en hen informeren over de verdere procedure. Tevens zal het secretariaat de klachtencommissie informeren over het bezwaar.

Artikel 7 U heeft het recht:

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

Klachtenprocedure RGF Staffing (NL) en haar brands

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 aanbevelingen, schriftelijk mede aan u en aan de verantwoordelijke manager bij wie het bezwaar in eerste instantie is ingediend.

Artikel 9

Indien u het niet eens bent met het oordeel van de klachtencommissie of indien de brand / afdeling dat onderdeel is van RGF Staffing verzuimt om het oordeel van de klachtencommissie na een redelijke termijn uit te voeren en uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht formeel indienen bij een onafhankelijke externe instantie, toezichthouder, certificerende instelling of geschillencommissie, afhankelijk van de aard van de klacht.

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