

Klachtenprocedure Flexfamily

Flexfamily streeft ernaar voor al haar klanten (flexmedewerkers én opdrachtgevers) een optimale dienstverlening te bieden. Dit geldt voor alle aan Flexfamily gelieerde ondernemingen. Desondanks kan het voorkomen dat een klant ergens ontevreden over is. Klachten worden door ons zeer serieus genomen. Het is onze intentie om er altijd onderling samen uit te komen.

Flexfamily staat vol overtuiging achter de gelijke behandeling van mensen, is vóór een diverse arbeidsmarkt en voert een actief anti-discriminatiebeleid. We staan achter de gedragsregels van de ABU ter voorkoming van discriminatie en handelen daar naar. Het beleid hierover is vindbaar op onze website.

Wat is een klacht:

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

De klachtenprocedure is van toepassing op:

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met gelieerde ondernemingen* van Flexfamily die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Wij kennen één klachtenprocedure voor zowel onze flexmedewerkers als onze opdrachtgevers.

Doel van deze klachtenprocedure:

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.

Procedure

- | | |
|--------|---|
| Art. 1 | Klanten die een klacht jegens één van de ondernemingen van Flexfamily hebben die rechtstreeks of indirect verband houdt met zijn of haar dienstverband of samenwerkingsovereenkomst bij een onderneming van Flexfamily, dienen deze altijd eerst kenbaar maken bij de betrokken vestigingsmanager/directeur van dat label. |
| Art 2. | Indien de klant (hierna te noemen "klager") niet tot een bevredigende oplossing komt met de betrokken vestigingsmanager/directeur van desbetreffende onderneming kan deze een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier op de website van Flexfamily. |
| Art. 3 | Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door Flexfamily dan wel één van haar ondernemingen slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht. |
| Art. 4 | De ingediende klacht wordt door de afdeling HR en/of Compliance in behandeling genomen en neergelegd bij de directeur. De directeur 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. |

- Art. 5 De klager kan tegen het definitieve standpunt dan wel het uitblijven van een definitieve oplossing zoals bedoeld in punt 4, een schriftelijk bezwaar indienen bij onze externe klachtencommissie. Dit bezwaar wordt gestuurd naar info@partnersinintegriteit.nl zie <https://partnersinintegriteit.nl/contact>. Flexfamily kent een reglement externe klachtencommissie.
- Art. 6 De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht om hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten en zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.
- Art. 7 Partners in Integriteit zullen na de ontvangst van het bezwaar de klager en de behandelend directeur berichten over de ontvangst en hen informeren over de verdere procedure.
- Art. 8 De klachtencommissie vormt zich binnen acht 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 de klager en aan de directeur van desbetreffend label bij wie het bezwaar in eerste instantie is ingediend.
- Art. 9 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.
- Art. 10 Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of indien een van de ondernemingen binnen Flexfamily 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 42 CAO voor Uitzendkrachten indienen bij de geschillencommissie voor de uitzendbranche.

**NB: Onze Arbodienst Vitaal! kent een eigen klachtenreglement; deze is vindbaar op hun website www.vitaalarbo.nl.*