

## Onze klachtenregeling

Het is voor RegioEffect van groot belang om serieus met klachten om te gaan. Onze klachtenregeling wordt op deze pagina uiteengezet. Een klacht definiëren wij als een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienstverlening door ons of één van onze adviseurs. Onder klanten verstaan wij zowel onze opdrachtgevers, als onze kandidaten. Onze adviseurs bieden op professionele en deskundige wijze dienstverlening aan onze klanten. Wanneer u gebruik heeft gemaakt van onze dienstverlening maar toch niet tevreden bent, dan kunt u gebruik maken van deze klachtenregeling om uw klacht kenbaar te maken.

## Klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft over RegioEffect, dan raden wij u aan dit allereerst direct en openlijk bespreekbaar te maken met de betreffende adviseur die u begeleidt en uw aanspreekpunt is. Op deze wijze kunt u samen met hem/haar zoeken naar een oplossing. Vaak komen we op deze manier samen al een heel eind.

Indien dit gesprek u niet genoeg voldoening heeft gegeven en uw klacht niet wegneemt, dan kunt u zich richten tot de leidinggevende en tevens directrice van RegioEffect: Monique van Wagenberg. Zij staat in direct contact met alle adviseurs die werkzaam zijn bij RegioEffect en is in de positie om verdere acties te ondernemen. Zij zal op onafhankelijke wijze uw klacht beoordelen en mogelijkheden om tot oplossingen te komen evalueren. Uw klacht wordt altijd behandeld door één onafhankelijke werknemer, meestal Monique van Wagenberg, die zelf niet bij de klacht betrokken is. Indien Monique van Wagenberg wel bij de klacht betrokken is, dan zal deze door een andere onafhankelijke adviseur worden behandeld. Na ontvangst van uw klacht zal deze adviseur u binnen twee weken bevestigen van ontvangst van de klacht. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt u als indiener hiervan op de hoogste gesteld. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij wij de mogelijkheid hebben deze termijn gemotiveerd te verlengen. Het indienen van de klacht bij haar kan via het volgende adres:

RegioEffect, t.a.v. Monique van Wagenberg  
Binnenweg 7  
6644 KD Ewijk

De inzending van uw klacht moet in ieder geval het volgende omvatten:

- Uw naam, adres en huidige werkgever;
- Datum van de klacht;
- Wie uw begeleidende adviseur bij RegioEffect is;
- Een omschrijving van de klacht en de situatie, inclusief de gevolgen van de klacht voor u;
- Mogelijkheden die u ziet voor oplossingen.

Een ieder die bij de behandeling van een klacht door ons betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van gegevens en feiten die bij de klachtenafhandeling bekend worden. Een uitzondering op het voorgaande geldt, als een wettelijk voorschrift ons tot bekendmaking verplicht.

Bent u na contact met onze directrice en onze interne klachtenregeling vooralsnog niet tevreden, dan kunt u zich richten tot instanties buiten onze organisatie. Afhankelijk van de aard van de klacht, kiest u een geschikte instantie, maar veelal kunt u terecht bij het College van Arbitrage van Blik op Werk.