

## KLACHTENPROCEDURE

Seesing Flex streeft ernaar voor al haar klanten (flexmedewerkers én opdrachtgevers) een optimale dienstverlening te bieden. 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.

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

We werken hard voor een hoge tevredenheid over onze dienstverlening, zowel onder flexibele arbeidskrachten als onze opdrachtgevers. Dat betekent onder andere dat wij ze persoonlijke aandacht geven, duurzame relaties met en tussen hen smeden en ons aan afspraken houden. In de praktijk komen klachten dan ook weinig voor. Dit neemt niet weg dat wij een heldere klachtenprocedure hebben ingericht. Met als doel én resultaat dat we de zeldzame klachten die we krijgen, serieus nemen, effectief afhandelen en er lering uit trekken.

### Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van een klant waaruit blijkt dat de dienstverlening van Seesing Flex 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 Seesing Flex die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden. Wij kennen één klachtenprocedure voor zowel onze flexwerkers 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. Het oplossen van de klacht zal binnen de gestelde termijn van 24 uur geschieden.

### Procedure

- Art. 1** Klanten die een klacht jegens Seesing Flex hebben die rechtstreeks of indirect verband houdt met zijn of haar dienstverband of samenwerkingsovereenkomst bij Seesing Flex, dienen deze altijd eerst kenbaar te maken bij de betrokken vestigingsmanager/directeur.
- Art. 2.** Indien de klant (hierna te noemen "klager") niet tot een bevredigende oplossing komt met de betrokken vestigingsmanager/directeur kan deze een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier op de website van Seesing Flex.
- Art. 3** Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door Seesing Flex 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 24 uur, schriftelijk op de hoogte te brengen van de, bij voorkeur, definitieve, dan wel tijdelijke oplossing. 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 de definitieve oplossing dan wel het uitblijven ervan zoals bedoeld in punt 4, een schriftelijk bezwaar indienen bij onze externe klachtencommissie. Dit bezwaar wordt gestuurd naar [info@partnersinintegriteit.nl](mailto:info@partnersinintegriteit.nl) zie <https://partnersinintegriteit.nl/contact>. Seesing Flex 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 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 Seesing Flex 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.