



KLACHTENPROCEDURE

ONLINE PUBLICATIE

Versie 1.1 - 06-2023 – Afdeling HR Flex

Klachtenprocedure

De Oranjiegroep kent een klachtenregeling. Op deze pagina leest u meer over onze klachtenregeling.

De Oranjiegroep hecht grote waarde aan de tevredenheid en wensen van onze uitzendkrachten en klanten. Wij streven naar de hoogste kwaliteit van onze dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft over ons. Door middel van deze procedure willen wij het afhandelen van klachten op een uniforme en transparante wijze verrichten.

Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Onze klachtenregeling is bedoeld voor onze medewerkers, klanten en derden. Klachten kunnen een algemene, operationele of financiële aard hebben. Zij hebben daarom betrekking op

- de dienstverlening van Oranjiegroep;
- grensoverschrijdend gedrag zoals (seksuele) intimidatie, geweld, discriminatie, pesten, etc.;

Zowel medewerkers van Oranjiegroep als cliënten en derden, kunnen een klacht indienen.

Wij verzoeken u om klachten in eerste instantie bij de direct betrokken persoon onder de aandacht te brengen. Indien uw klacht niet voldoende is afgehandeld, dan kunt u als volgt een klacht indienen.

Hoe kun je een klacht indienen?

Indien u een klacht over onze dienstverlening wilt melden, verzoeken wij u om deze schriftelijk bij ons in te dienen. Dit kunt u doen door een e-mail te sturen naar hrflex@oranjiegroep.nl. U kunt ook een melding of klacht indienen per brief t.a.v. HR Flex, ons adres is: Van Vollenhovenstraat 10, 3016 BH Rotterdam.

Zorg bij het indienen van een klacht dat deze is voorzien van een heldere onderbouwing en eventueel bewijsmateriaal.

Indien u normoverschrijdend gedrag (zoals (seksuele) intimidatie, geweld, discriminatie, pesten, etc.) wilt melden, dan kunt u dit doen door contact op te nemen met onze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is bereikbaar via confidential@oranjiegroep.nl.

Klachtenbehandeling

De behandeling van de klachten wordt bepaald op basis van de aard van de klacht.

Wij streven ernaar om binnen een week contact met u op te nemen na ontvangst van uw klacht en zullen met u overleggen binnen welke termijn wij inhoudelijk op de klacht zullen reageren.