

# Klachtenreglement



1 juni 2018, versie 1.0

In dit klachtenreglement wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe Regio HR B.V. daarmee omgaat.

### **Waarom heeft Regio HR B.V. BV een klachtenprocedure?**

Regio HR B.V. hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en wil deze graag doorlopend waarborgen. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent.

Als u een klacht heeft over onze werkwijze in het algemeen of over specifieke dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Regio HR B.V. beschikt daarom over een klachtenreglement.

Heeft u wellicht zelf al een oplossing bedacht? Dan horen wij dat graag van u. Wij zien klachten immers als een kans om onze dienstverlening voor u continue te verbeteren.

### **Wat is een klacht?**

Iedere melding waaruit blijkt dat Regio HR B.V. niet aan de verwachtingen of haar verantwoordelijkheden heeft voldaan welke tussen partijen schriftelijk zijn vastgelegd in het dienstverleningsdocument. Deze klachten hebben niet het karakter van een relatief snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. Alle overige zaken worden gezien als een klacht, waarvan duidelijk te stellen is dat de klacht structureel aandacht verdient.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

Bij klachten zal Regio HR B.V. zorgdragen voor een zorgvuldige verwerking. Het staat u natuurlijk altijd vrij om eerst telefonisch opmerkingen of vragen voor te leggen.

Komt u er telefonisch niet uit dan verzoeken wij u de volgende klachtenprocedure te volgen, waarbij de klacht als volgt wordt behandeld:

- Uw klacht dient binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht, schriftelijk te worden ingediend en per e-mail verstuurd te worden naar [info@regiohr.nl](mailto:info@regiohr.nl). Vermeld in het onderwerp van de e-mail duidelijk dat het om het klacht gaat.
- U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen. Een anoniem ingediende klacht kan niet in behandeling worden genomen. Regio HR B.V. zal de ontvangst van uw ingediende klacht binnen twee werkdagen bevestigen. Tevens zal Regio HR B.V. in deze ontvangstbevestiging vermelden op welke datum u uiterlijk een inhoudelijke reactie op uw klacht mag verwachten. Deze datum ligt uiterlijk op de dag drie weken na ontvangst van de klacht door Regio HR B.V.
- Soms vragen wij u om aanvullende informatie te verstrekken (hoor en wederhoor). Wij streven ernaar om binnen drie weken na ontvangst van de aanvullende informatie een gemotiveerd antwoord te geven op uw klacht.
- Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk in behandeling genomen door de directie van Regio HR B.V.
- Alle klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende de termijn van de klacht en aanvullend tot maximaal 6 maanden na de afhandeling ervan.

## **Bent u niet tevreden met de aangedragen oplossing van uw klacht door Regio HR B.V.?**

In het geval u niet tevreden bent met de oplossing die Regio HR B.V. u heeft voorgesteld, kunt u zich wenden tot de directie van de EVI Groep, door een e-mail te sturen naar [info@evigroep.nl](mailto:info@evigroep.nl). De directie van EVI Groep zal u binnen 3 weken na ontvangst van uw e-mail schriftelijk inhoudelijk informeren en haar standpunt aan u mededelen.

Het standpunt van de directie van EVI Groep is bindend.

### **Vragen over de klachtprocedure?**

Heeft u vragen over onze klachtenreglement? Mail of bel gerust!

Regio HR B.V.  
Papland 4a  
4206 CL GORINCHEM

Telefoon : +31 850 479 869  
Mobiel : +31 621 871 338  
E-mail : [info@regiohr.nl](mailto:info@regiohr.nl)  
Website : [www.regiohr.nl](http://www.regiohr.nl)