

## Klachtenprocedure Needstaffing

### Waarom deze procedure

Als bedrijf vinden wij het belangrijk dat vragen en/of problemen op de juiste wijze worden afgehandeld. Is de vraag of het probleem niet adequaat of naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure.

Het doel hiervan is om uw klacht zo goed mogelijk en, indien mogelijk samen met u, naar tevredenheid op te lossen. Door klachten serieus te nemen en deze te zien als een mogelijkheid om te verbeteren, blijven we werken aan het optimaliseren van onze dienstverlening en samenwerking.

Heeft u een vraag of loopt u tegen een probleem aan, neem dan eerst contact op met de contactpersoon binnen de afdeling resource of een toegewezen accountmanager. Is er geen contactpersoon bekend of twijfelt u over wie u het beste kunt benaderen, dan kunt u contact opnemen met onze backoffice via [administratie@ccgroup.nl](mailto:administratie@ccgroup.nl) of via 088-4482060.

### Indienen van een klacht

U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail indienen bij de kwaliteitscoördinatoren. Dit kan via [klachten@ccgroup.nl](mailto:klachten@ccgroup.nl). Zij zullen de klacht registreren in ons afwijkingenregister waarna uw klacht zal worden afgehandeld.

### Nadat de klacht is ingediend

Wij streven ernaar om de klacht binnen 14 dagen na ontvangst af te handelen. In eerste instantie wordt, na overleg met u, bij de betrokken medewerker(s) nagegaan wat er is gebeurd en wat een mogelijke oplossing kan zijn. Vervolgens bepalen de kwaliteitscoördinatoren, eventueel in overleg met de kwaliteitsmanager of directie, of de klacht door ons opgelost kan worden.

Wanneer dit mogelijk is, zal er een passende oplossing worden aangeboden. Mochten wij echter niet verantwoordelijk zijn voor het onderliggende probleem, dan zullen wij alsnog proberen om samen met u het probleem te verhelpen.

Nadat de klacht naar behoren is afgehandeld, wordt deze afgesloten.

### Interne stappen:

De klacht wordt opgenomen in het registratiesysteem en in ons afwijkingenregister. Dit register laat zien wanneer en welke afwijkingen er zijn geweest en wat de oorzaak is van deze afwijkingen. Vervolgens volgt welke correcties er zijn gemaakt en welke maatregelen er zijn genomen n.a.v. de afwijking. Tot slot is de effectiviteit van de maatregel aangegeven. Het kwaliteitsteam neemt de klachten halfjaarlijks in haar beoordelingen mee en brengt hierover advies uit m.b.t. bijsturing en eventuele preventieve maatregelen.

Deze registraties en de behandeling van het klachtenproces worden getoetst tijdens interne en objectieve externe ISO audits.