



## Klachtenprocedure

### **Doel**

De vragen en de problemen van gebruikers van onze dienstverlening adequaat te beantwoorden en op te lossen en indien dit niet gebeurt de gebruiker in de gelegenheid te stellen om een klacht in te dienen. Het uiteindelijke doel is naar aanleiding van binnenkomende vragen, problemen en klachten de kwaliteit van onze dienstverlening te vergroten.

### **Een klacht?**

HeadFirst Group ondersteunt diverse organisaties bij de inhuur van flexibele arbeid. Hierbij worden jaarlijks zo'n 10.000 professionals middels het platform van HeadFirst Group ingehuurd. De medewerkers van HeadFirst Group doen dit met kennis van zaken, vol enthousiasme en volgens afspraak met de opdrachtgever. Een goede dienstverlening staat voorop en HeadFirst Group streeft naar een optimale klanttevredenheid van opdrachtgever en professional.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin je vragen en/of problemen hebt of dat je ontevreden bent over de dienstverlening.

### **Vragen en problemen**

Een eerste stap bij vragen en probleem is contact opnemen met onze afdeling support. De support afdeling is er om opdrachtgever en professional te ondersteunen bij het gehele inhuurproces van aanvraag t/m uitbetaling. Jouw vraag of probleem wordt in onze systeem geregistreerd en opgelost. Indien jouw vraag of probleem niet adequaat is afgehandeld, kun je gebruik maken van onze klachtenprocedure.

### **Hoe dien je een klacht in?**

Je kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail ([klacht@headfirst.nl](mailto:klacht@headfirst.nl)) indienen bij:  
Kwaliteitscoördinator HeadFirst Group  
Postbus 2016, 2132 JH Hoofddorp

### **De gang van zaken na ontvangst van jouw klacht**

In eerste instantie gaat de kwaliteitscoördinator intern na bij de betrokken personen wat er is gebeurd. Vervolgens bepaald de kwaliteitscoördinator of de klacht door HeadFirst Group opgelost kan worden.

Indien dit mogelijk is zal er een passende oplossing aangeboden worden om het probleem te verhelpen. Mocht HeadFirst Group niet verantwoordelijk zijn voor de klacht dan zal er alsnog getracht worden samen met jou het probleem te verhelpen.

HeadFirst Group streeft ernaar om de klacht binnen twee weken na ontvangst te hebben afgehandeld. De klacht wordt opgenomen in het afwijkingenbestand. Dit document laat zien wanneer en welke afwijking er is geweest en de oorzaak van deze afwijking. Vervolgens volgt welke correcties zijn gemaakt en welke maatregelen zijn genomen. Tot slot is de effectiviteit van de maatregel aangegeven. Deze registraties en de behandeling van het klachtenproces worden getoetst tijdens objectieve externe ISO audits.