



Nummer	P 1
Versie	3
Datum	19-03-2019
Status	goedgekeurd
Eigenaar	Wouter Waaijberg
Pagina	Pagina 1 van 1

Klachtenprocedure

Doel

De vragen en de problemen van gebruikers van onze dienstverlening adequate 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?

Staffing MS ondersteunt diverse organisaties bij de inhuur van flexibele arbeid. Hierbij worden jaarlijks zo'n 2000 interimers over het platform van Staffing MS ingehuurd. De medewerkers van Staffing MS doen dit met kennis van zaken, vol enthousiasme en volgens afspraak met de opdrachtgever. Een goede dienstverlening staat voorop en streeft Staffing MS naar een optimale klanttevredenheid van opdrachtgever en interimmer. En in de meeste gevallen is dat ook zo.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin u vragen en/of problemen heeft of dat u 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 interimmer te ondersteunen bij het gehele inhuurproces van aanvraag t/m uitbetaling. Uw vraag of probleem wordt in onze systeem geregistreerd en opgelost. Indien uw vraag of probleem niet adequaat is afgehandeld, kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail (klacht@staffingms.com) indienen bij:

Kwaliteitsmanager Staffing Management Services

Postbus 61216, 3002 HE Rotterdam

De gang van zaken na ontvangst van uw klacht

In eerste instantie gaat de proces & kwaliteit coördinator intern na bij de betrokken personen wat er is gebeurd. Vervolgens bepaald de proces & kwaliteit coördinator of de klacht gegrond of ongegrond is. Indien de klacht gegrond is zal er een passende oplossing aangeboden worden om het probleem te verhelpen. Staffing MS streeft ernaar om de klacht binnen twee weken na ontvangst te hebben afgehandeld. De klacht wordt opgenomen in het afwijkingen bestand. 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 aangegeven van de maatregel.