

Procedure voor klachten en misstanden

Procedure voor klachten en misstanden

Loop je tegen een probleem aan bij een opdrachtgever, bespreek dit dan met je leidinggevende bij die opdrachtgever. Constateer je bij een opdrachtgever een misstand (of heb je een vermoeden daarvan) kijk dan eerst of die opdrachtgever een procedure heeft voor dit soort zaken. Als die er is dan moet je in beginsel (eerst) die procedure te volgen.

Voel je je gediscrimineerd? Discriminatie is het ongelijk behandelen, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken. Denk aan: afkomst, sekse, huidskleur, seksuele voorkeur, leeftijd, religie, handicap of chronische ziekte. Dan willen wij dit graag weten. Randstad Groep Nederland zegt 'nee' tegen discriminatie. Samen kijken we hoe wij jou kunnen helpen om het probleem op te kunnen lossen.

Wij kennen een gedragscode die al onze medewerkers aanspoort om professioneel te handelen. Wij gaan er dan ook van uit dat elke activiteit die door of namens ons wordt uitgevoerd 100 procent fatsoenlijk gebeurt. Heb je toch een klacht over ons? Dan is ons uitgangspunt dat er zoveel mogelijk in onderling overleg naar een bevredigende oplossing wordt gezocht; samen met je contactpersoon of zijn/haar manager. Je kunt ook met je klacht terecht bij onze Klachtenlijn.

Op dit centrale meldpunt worden telefonisch, schriftelijk en per e-mail binnengekomen klachten meteen behandeld. De klachtenlijn registreert deze klachten en begeleidt het afhandelingsproces. Hieronder tref je de contactgegevens aan:

Randstad Nederland t.a.v. Centraal Meldpunt Klachten
Postbus 12600
1100 AP Amsterdam Zuidoost
e-mail: kwalityetslijn@nl.randstad.com
telefoonnummer: (0800) 400 02 40
[Klachtenformulier](#)

Tempo Team t.a.v. Centraal Meldpunt Klachten
Postbus 12600
1100 AP Amsterdam Zuidoost
e-mail: klachtenlijn.tempo-team@tempo-team.nl
telefoonnummer: (0800) 777 7111
[Klachtenformulier](#)

De klachtenlijn registreert de klacht op het klachtenformulier. De omschrijving van de klacht wordt net zolang voorgelezen totdat je je hiermee helemaal akkoord verklaart. Je wordt op dit moment geïnformeerd over de verdere behandeling van je klacht. De verantwoordelijke manager wordt direct telefonisch geïnformeerd, zodat er zonder vertraging actie ondernomen kan worden. Per e-mail ontvangt de manager het klachtenformulier. De manager neemt uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de klacht bij de klachtenlijn is binnengekomen contact met je op. De klacht wordt zo mogelijk meteen opgelost of er wordt

afgestemd welke maatregelen kunnen worden getroffen. Na behandeling van de klacht vult de manager het klachtenformulier volledig in en stuurt dit terug naar het Centrale Meldpunt Klachten. Het Centrale Meldpunt Klachten verifieert bij jou of de behandeling naar tevredenheid is verlopen. Als dit laatste niet het geval is, wordt de procedure herhaald waarbij nu de naast hogere manager wordt ingeschakeld.