

Geschillen- en klachtenregeling van Randstad

Visie op klachten

Randstad streeft ernaar optimaal tegemoet te komen aan de wensen van haar klanten (flexwerkers en bedrijven/instellingen). Ondanks dit streven kan het voorkomen dat een klant ontevreden is, wat kan leiden tot een klacht of een geschil. Waar men werkt, maakt men fouten. Helaas, dat gebeurt. Echter door fouten en klachten serieus te nemen en ze te zien als een mogelijkheid om te verbeteren, blijven we werken aan het optimaliseren van onze dienstverlening en samenwerking.

Dat klachten door Randstad zeer serieus genomen worden blijkt uit de aandacht die we aan dit onderwerp besteden, bijvoorbeeld tijdens de opleiding van onze medewerkers. Het is onze intentie om er altijd met elkaar uit te komen! Dit geldt uiteraard voor onze beide klantpartijen: de flexwerker en de opdrachtgever.

Randstad kent één klachtenprocedure bestemd voor klachten van zowel opdrachtgevers als flexwerkers. Voor flexwerkers wordt de procedure expliciet beschreven in onze "Werkwijzer voor Uitzendkrachten". Dit is een beknopte brochure die de flexwerker krijgt en samen met zijn/haar intercedent wordt besproken voor aanvang van de eerste opdracht.

Note: Daar waar gesproken wordt over "een klacht" kan men ook lezen "een geschil".

Lokale en centrale klachtenbehandeling

Omdat onze dienstverlening lokaal wordt vormgegeven, betekent het dat de intercedent het eerste aanspreekpunt is. De leidinggevende (rayonmanager) van de intercedent is eindverantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klacht. Randstad geeft de voorkeur aan lokale afhandeling van de klacht, zodat de lokale vestiging de dienstverlening ook meteen kan aanpassen.

Daarnaast is er ook een centraal meldpunt; de Kwaliteitslijn. Onderstaand de uitwerking van de klachtenprocedure van Randstad Nederland en een visuele weergave in een stroomschema.

Klachtenprocedure Randstad Nederland

Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is van toepassing op alle uitingen van ongenoegen over contacten met Randstad Nederland BV die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van een klant¹ waaruit blijkt dat de dienst(verlening) niet voldoet aan zijn verwachting.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Wijze waarop een klacht gemeld kan worden

De klacht kan telefonisch, schriftelijk en per email gemeld worden bij de Kwaliteitslijn van Randstad Nederland. Op dit centrale meldpunt worden binnengekomen klachten direct behandeld. De Kwaliteitslijn registreert deze klachten en begeleidt de procedure.

post: Randstad Nederland

t.a.v. Centraal Meldpunt Klachten
Postbus 12600
1100 AP Amsterdam Zuidoost
website: <https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>
e-mail: kwaliteitslijn@nl.randstad.com
telefoon: 0800 - 4000 240 (gratis)

Dit kan zowel de opdrachtgever als de flexwerker zijn.

Procedure

1. Ontvangst en registratie

De medewerker van de Kwaliteitslijn registreert de klacht middels het digitale klachtenformulier. Hij leest de omschrijving van de klacht voor aan de klant en past de omschrijving aan tot de klant akkoord gaat met de inhoud.

2. Klant wordt geïnformeerd over de procedure

3. Bepalen klachtafhandelaar

De Kwaliteitslijn bepaalt wie de juiste persoon is die de afhandeling van de klacht kan uitvoeren. Doorgaans is dat de manager van de betrokken vestiging/afdeling/medewerker; soms de verantwoordelijke voor het betreffende proces.

De afhandelaar is **nooit** de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de klachtafhandelaar worden vastgelegd op het digitale klachtenformulier.

4. Het digitale klachtenformulier wordt verstuurd naar de manager/klachtafhandelaar

5. Afhandeling van de klacht

De manager/klachtafhandelaar neemt binnen twee werkdagen contact op met de klant en streeft ernaar de klacht direct op te lossen of stemt af welke maatregelen er worden getroffen om de klacht zo snel mogelijk af te handelen.

6. Rapportage afhandeling van de klacht

De manager/klachtafhandelaar rapporteert de afhandeling van de klacht middels het digitale klachtenformulier.

7. Het digitale klachtenformulier wordt teruggestuurd naar de Kwaliteitslijn

8. Controle op kwalitatieve afhandeling van de klacht en eventuele escalatie

De Kwaliteitslijn controleert de kwalitatieve afhandeling van de klacht, als dit te wensen overlaat wordt er aan de manager/klachtafhandelaar gevraagd om dit alsnog te doen.

9. Afsluiting en documentatie van de klacht

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

10. Rapportage en analyse

Per kwartaal wordt een totaalrapportage gemaakt van alle klachten die bij de Kwaliteitslijn zijn binnengekomen en opgenomen in een analyse. Jaarlijks wordt hierover aan de afdeling RISK gerapporteerd en advies uitgebracht m.b.t. bijsturing en eventueel noodzakelijke landelijke preventieve maatregelen.

11. Escalatie

In geval van escalatie zal de kwaliteitslijn contact op nemen met de manager van de afdeling HR directen en, indien noodzakelijk, met de hoger leidinggevende (directeur HR).

Ter beoordeling van de klacht wordt door de werkgever een klachtencommissie ingesteld, bestaande uit de volgende leden:

- De directeur HR (voorzitter);
- Een terzake kundig en onafhankelijk persoon.;
 - Een door de OR aan te wijzen lid. Tevens worden plaatsvervangende leden benoemd.

Als een lid van de klachtencommissie een familie-, vriendschappelijke of amoureuze relatie onderhoudt met de klager of beklagde, dan wel als hij anders dan in zijn hoedanigheid van (plaatsvervangend) lid van de commissie bij de zaak betrokken is of is geweest, zal hij zich uit eigen beweging van de behandeling van de zaak terugtrekken. Verder kunnen zowel de klager als de beklagde een (plaatsvervangend) lid van de commissie verzoeken om zich terug te trekken als om andere redenen ernstige twijfel bestaat omtrent diens objectiviteit en/of onafhankelijkheid. Het (plaatsvervangend) lid zal aan een dergelijk verzoek voldoen.

De klachtencommissie zal, binnen een redelijke termijn, een uitspraak doen over de geëscaleerde klacht.

Extra informatie

Vertrouwenspersoon flexwerkers

Als flexwerkers een klacht hebben en er niet uit komen door in gesprek te gaan met de klachtafhandelaar, kunnen ze contact opnemen met de vertrouwenspersoon bij Randstad, telefoonnummer (020) 569 58 03.

Integriteitscode

Wij willen dat al onze werknemers in een omgeving kunnen werken die vrij is van discriminatie en illegaal of onethisch handelen. Juist vanwege onze sterke waarden heeft de Randstad Groep, als één van de eersten ter wereld, een Integriteitscode. Deze regeling ziet toe op illegale praktijken en ernstige (maatschappelijke) misstanden. Dit soort regelingen wordt in de praktijk ook wel aangeduid als 'klokkenluidersregeling'.

De regeling biedt de mogelijkheid aan vaste medewerkers, flexwerkers, klanten en anderen om melding te maken van illegale praktijken of ernstige misstanden bij/door (een medewerker van) Randstad. De melding kan anoniem worden gedaan bij een extern bureau dat de melding doorspeelt naar de interne 'Local Integrity Officer', die onderzoek doet naar de melding en zorgt voor teruggaapportage naar de melder.

Telefoonnummer: 0800 7732587 (gratis, 24 uur per dag)

Toegangscode: 42100

<http://www.peopleintouch.co.uk>

Voorkomen is beter dan genezen

Uit onze ervaring blijkt dat ontevredenheid over onze dienstverlening niet altijd betekent dat er een klacht wordt ingediend. Om te zorgen dat deze ontevredenheid omgezet wordt in een positief gevoel is het van belang dat wij structureel (minimaal 1 keer per kwartaal) in gesprek zijn met onze klanten.

Evalueren

In het gesprek met onze contactpersonen staan wij stil bij onze kwaliteit van dienstverlening (snelheid van reageren, duidelijke communicatie en afspraken nakomen), de kwaliteit van de geleverde flexwerkers, de facturatie, onze begeleiding van de flexwerkers en de probleemaafhandeling. We stellen nadrukkelijk de vraag of de contactpersoon een klacht heeft gehad de afgelopen periode en of deze naar tevredenheid is opgelost.

Met de flexwerkers zijn we onder andere in gesprek over de tevredenheid over de opdracht, de behoefte aan extra scholing, de begeleiding van onze kant en probleemaafhandeling. De werkafspraken die voortkomen uit de gesprekken worden tijdens een volgend contact geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Tevredenheidsonderzoek

Ook houden we elk kwartaal bij zowel de contactpersonen als de flexwerkers een tevredenheidsonderzoek waardoor we ontevredenheid kunnen voorkomen en er een extra mogelijkheid is om een klacht in te dienen. De vragenlijst kan anoniem of op naam worden ingevuld. Onafhankelijk van het resultaat is de ingevulde vragenlijst onderwerp van gesprek tijdens de eerstvolgende afspraak.

Stroomschema Klachtenprocedure Randstad Nederland

