pontoon

Klachtenprocedure klant en flexmedewerker

Introductie

Dit is de klachtenprocedure die voor Adecco Group Nederland geldt voor klanten en flexmedewerkers en zo ook opgenomen in de personeelsreglementen en onze internetsites.

Klachtenprocedure Adecco Group Nederland

Iedereen die bij de Adecco Group Nederland werkt is bekend met onze gedragscode. Onze gedragscode is in lijn met de verwachtingen van de omgeving en met de kernwaarden van de organisatie. Zo zet de Adecco Group zich in voor het bevorderen en het in stand houden van een diverse cultuur van respect en gelijke kansen. We handelen met integriteit en zijn een betrouwbare partner voor onze klanten en kandidaten.

Heeft u toch een klacht?

We gaan ervan uit dat u dit rechtstreeks met uw contactpersoon kunt bespreken en hopelijk ook direct kunt oplossen. We moedigen aan om uw klacht bij ons te melden. Op die manier kunnen we u verder helpen en geeft u ons waardevolle informatie waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Lukt het niet om uw klacht op te lossen?

Dan kunt u uw klacht melden via info@adecco.nl. Uw klacht wordt op dit centrale punt in behandeling genomen. De afdeling Quality & CSR zal uw klacht registeren en coördineren.

Procedure

U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht. We vragen de verantwoordelijke manager om, afhankelijk van de omvang van uw klacht, op zoek te gaan naar een oplossing. Als er niet direct een oplossing kan worden gevonden, zoekt hij of zij uit welke maatregelingen nodig zijn om u verder te helpen. We streven ernaar dat de verantwoordelijke manager binnen vijf werkdagen persoonlijk contact met u opneemt.

We doen er alles aan om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen en houden daarbij rekening met de hoogste normen van ethisch gedrag. Klachten nemen we serieus en worden periodiek geanalyseerd en vervolgens besproken met de directie van Adecco Group Nederland. Als het noodzakelijk is, worden er aanpassingen in onze dienstverlening en processen gemaakt om structurele verbeteringen door te voeren.