

Klachtenprocedure

Artikel 1 - Definitie van medewerker

Een medewerker is een uitzendkracht die in dienst is (geweest) bij Eastmen Human Resources (hierna 'Eastmen').

Artikel 2 - Definitie van klacht

Een klacht is een uiting van een medewerker waaruit het blijkt dat er een probleem is met het verschuldigde loon en/of de af te dragen pensioen. In de PayOK normenset is bepaald dat er sprake is van een klacht wanneer de totale omvang minstens €750,00 bedraagt.

Artikel 3 - Inspectie instelling

De inspectie instelling is Cicero.

Artikel 4 - Doel van de klachtenprocedure

Het op nauwkeurige en uniforme manier registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 5 - De manier waarop een klacht gemeld kan worden

De klacht kan per e-mail gemeld worden bij help@eastmen.eu.

Artikel 6 - Afhandeling van de klacht, termijn

Eastmen dient binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht vast te stellen of de klacht gegrond of ongegrond is. Binnen 30 werkdagen na vaststelling dat de klacht gegrond is, wordt dit schriftelijk gemeld aan de inspectie-instelling.

Artikel 7 - Afhandeling van de klacht - 4 O systematiek

Klachten bij Eastmen worden afgehandeld op basis van de 4-0 systematiek. De 4-0 systematiek staat voor: oorzaak, omvang, oplossing en operationaliteit. Het doel is om vast te stellen waar de klacht vandaan komt (oorzaak), hoe groot de klacht is in zowel geld als impact (omvang), hoe wij het probleem gaan verhelpen (oplossing) en uiteindelijk op welke manier dit wordt opgelost zo dat herhaling niet meer gebeurt (operationaliteit).

Stap 1: zoek naar de oorzaak

De oorzaak zoeken van een probleem wordt gedaan op basis van het 'five times why methode'. Met de 'five times why' methode, wordt er vijfmaal de vraag 'waarom' (5 keer waarom) gesteld.

Stap 2: bepaal de omvang

Om te bepalen van de omvang van het probleem is worden vragen gesteld zoals: 'Hoe groot is het probleem?' Is het een incident of komt het vaker voor? Zou het vaker voor kunnen komen? Waren er maatregelen om het te voorkomen? Betekent dit dat deze maatregelen niet effectief zijn? Of betreft het een uitzondering?'

Stap 3: oplossing

In deze stap wordt het bepaald welke maatregelen genomen gaan worden om de herhaling van de situatie te voorkomen.

Stap 4: operationaliteit

De laatste stap in de 4-0-systematiek is het bepalen van de operationaliteit van de maatregelen: werkt het?

Artikel 8 - Klacht ongegrond verklaard

Indien Eastmen vaststelt dat de klacht ongegrond is, wordt dit schriftelijk vastgelegd en wordt de inspectie-instelling hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 9 - Klacht gegrond verklaard, maatregelen

Indien de klacht door Eastmen gegrond verklaard is, zullen binnen 30 werkdagen corrigerende maatregelen doorgevoerd worden. Indien nodig zullen die maatregelen met terugwerkende kracht toegepast worden om de oorzaak van een afwijking te elimineren. Bovendien wordt de inspectie-instelling schriftelijk geïnformeerd door Eastmen over de afhandeling van de klacht.

Artikel 10 - Klacht niet geëlimineerd

Indien er geen corrigerende maatregelen zijn doorgevoerd en/of de oorzaak van een afwijking niet geëlimineerd is, zal de klacht binnen 30 werkdagen na vaststelling dat de klacht gegrond is, schriftelijk gemeld worden aan de opdrachtgever of inlener.

Artikel 11 - Rapportage van het afhandeling van de klacht

De klachtbehandelaar maakt een rapport over de afhandeling van de klacht.

Melding en analyse van klacht

Eenieder die een klacht ontvangt meldt dit bij de coördinatie afdeling van Eastmen. Een van de coördinatoren zorgt voor de vastlegging en afhandeling conform dit registratieformulier.

N.a.w. indiener:
Telefoonnummer indiener:
E-mailadres indiener:
Datum ontvangen klacht:
Omschrijving klacht:
Oorzaak van de klacht:
Omvang van de klacht:
Ingevoerde maatregel(en) ter voorkoming van herhaling:

Ingevuld door (naam):	Datum afhandeling:	Datum indiener geïnformeerd:
Beoordeling:	voldoende effectief	onvoldoende effectief