

## **Hoe dien ik een klacht in?**

Ai, onze excuses. Klanttevredenheid is voor ons niet zomaar een term – het is iets waar we dagelijks hard aan werken. Toch, eerlijk is eerlijk, maken ook wij soms fouten. En helaas ben jij daar dan de dupe van. Natuurlijk is dat niet onze bedoeling.

## **Wat kun je doen?**

We staan voor je klaar om eventuele problemen recht te zetten. Neem voor de snelste oplossing direct contact op met onze supportafdeling via [info@headfirst.group](mailto:info@headfirst.group) of (023) 56 856 30. De supportafdeling is er om zowel inhurende organisaties, als de (leverancier van) professionals te ondersteunen bij het gehele inhuurproces van aanvraag tot en met uitbetaling. Jouw vraag of probleem wordt in ons systeem geregistreerd en afgehandeld.

## **Niet tevreden over hoe we je vraag/probleem afhandelen?**

Laat het ons weten. Je kunt ons team dat klachten behandelt bereiken door [dit formulier](#) in te vullen. Omschrijf hierbij jouw klacht en de oplossing die je verwacht zo helder mogelijk in het klachtenformulier, hiermee help je ons om jouw behoefte nog beter te begrijpen en daarmee wordt de tijd die we nodig hebben om je klacht te behandelen vaak ook korter.

We zorgen ervoor dat je feedback op de juiste plek terechtkomt en dat we samen tot de best mogelijke oplossing komen.

## **En dan? Wat gebeurt er na het indienen van je klacht?**

Nadat we je klacht ontvangen hebben, zorgen we ervoor dat deze bij de juiste contactpersoon voor jou komt. Je mag binnen twee werkdagen een reactie van ons verwachten. We zetten alles op alles om je vervolgens zo snel mogelijk een oplossing te bieden. Voor sommige klachten hebben we wat langer de tijd nodig, maar binnen 2 weken is je klacht in ieder geval afgehandeld.

## **Bedankt**

Bij HeadFirst Group waarderen we jouw feedback enorm en nemen we je zorgen serieus. We streven ernaar om niet alleen aan jouw verwachtingen te voldoen, maar deze te overtreffen. Mocht je op enig moment het gevoel hebben dat we niet aan deze belofte voldoen, nodigen we je uit om gebruik te maken van onze klachtenprocedure. We zien elke klacht als een kans om te leren en te verbeteren. Ons doel is om jouw ervaring met onze organisatie continu te verbeteren.

Bedankt voor je vertrouwen en dat je ons helpt om steeds beter te worden. Jouw tevredenheid en succes betekenen echt veel voor ons!"

### **How do I file a complaint?**

Hi, our apologies. Customer satisfaction is not just a term for us—it's something we work hard on every day. Yet, to be honest, we sometimes make mistakes. Unfortunately, you end up being affected by them. Of course, that's not our intention.

### **What can you do?**

We are here to resolve any issues you might have. For the fastest solution, please contact our support department directly at [info@headfirst.group](mailto:info@headfirst.group) or (023) 56 856 30. Our support department is here to assist both hiring organizations and (the supplier of) professionals throughout the entire hiring process from application to payment. Your question or problem will be registered and resolved in our system.

### **Not satisfied with how we handle your query/problem?**

Let us know. You can reach our complaint handling team by filling out [this form](#). Please describe your complaint and the solution you expect as clearly as possible in the complaint form, as this helps us better understand your needs and often reduces the time needed to handle your complaint. We ensure that your feedback reaches the right place and that we work together to find the best possible solution.

### **What happens after you submit your complaint?**

Once we receive your complaint, we ensure that it is directed to the right contact person for you. You can expect a response from us within two working days. We do everything we can to provide you with a solution as quickly as possible. Some complaints may take a bit longer to resolve, but your complaint will definitely be handled within two weeks.

### **Thank you**

At HeadFirst Group, we greatly value your feedback and take your concerns seriously. We strive not only to meet your expectations but to exceed them. If at any time you feel that we are not meeting this promise, we invite you to use our complaints procedure. We view each complaint as an opportunity to learn and improve. Our goal is to continuously enhance your experience with our organization. Thank you for your trust and for helping us to continually improve. Your satisfaction and success mean a lot to us!