



نظام استقبال الشكاوى ومعالجتها من قبل بنك الطعام في مدينة هاوتن

جميع العاملين لدى بنك الطعام في مدينة هاوتن يبذلون قصارى جهدهم لخدمة الزبائن. على الرغم من ذلك يمكن أن تحدث أخطاء أو هفوات وبالتالي تنشأ مشكلة. إذا كان هذا هو الحال، يمكنك دائماً الذهاب مباشرة إلى الموظف المعني والتحدث معه. سوف يحاول الموظف أو الموظفة حل المشكلة بالتشاور معكم ما أمكن ذلك. إذا كنت ترى أن المشكلة لم يتم حلها، يمكنك تقديم شكوى. أسفله بعض الأمثلة التي يمكن تقديم شكوى بخصوصها.

- لديك شكوى حول الطريقة التي تحدث بها الموظفون لدينا معك؛
- ترى أنه لم يتم التعامل مع خصوصيتك بشكل جيد؛
- لست موافقا على القرار المتخذ بخصوص (استمرار) الحصول أو عدم الحصول على حزمة الطعام؛
- تريد تقديم شكوى عن محتوى حزمة الطعام، مثلا النظافة أو صلاحية الاستهلاك أو سلامة الغذاء بشكل عام.

عندما تقرر تقديم شكوى، يمكنك أخذ ما يلي بعين الاعتبار.

- يجب أن تقدم شكاوك خطياً إلى مجلس إدارة بنك الطعام؛ يمكن أن يتم هذا من خلال رسالة، ولكن أيضاً عن طريق البريد الإلكتروني.

العنوان المراسلة هو:

Bestuur Stichting Voedselbank Houten

De Poort 81

3991 DX Houten

عنوان البريد الإلكتروني هو: secretariaat@voedselbankhouten.nl

- تشير في رسالة الشكاوى إلى موضوع الشكاوى بشكل واضح. ينبغي الإشارة أيضاً إذا اقتضى الحال، وهذا يتوقف على نوع الشكاوى:
- تاريخ ومكان الحدث
- اسم الموظف أو الوضع في نقطة التوزيع
- اسم المنتج الذي تتعلق به شكاوك وعلى تاريخ تسليمه.

في غضون 4 أيام عمل بعد تلقي الشكاوى سوف تحصل على خطاب من مجلس الإدارة يفيد توصله بشكاوك.

في غضون أسبوعين من تلقي شكاوك سوف تحصل على إجابة موضوعية، وإذا لزم الأمر، تتوصل مسبقاً بدعوة لإجراء مقابلة شخصية.

الزبائن الذين تم رفض طلبهم للحصول على حزمة طعام أو لتمديد الحصول عليها، يمكنهم في غضون ثلاثة أسابيع من تاريخ تحرير الرسالة التي تتضمن هذا القرار، تقديم اعتراض أو شكوى بخصوص ذلك. سيقوم مجلس الإدارة حينها بإعادة النظر في الإجراءات والعمليات الحسابية وإبلاغ الزبون بالقرار النهائي خطياً. هذا القرار من مجلس الإدارة غير قابل للاستئناف.

من خلال شكاوك نحاول تحسين الخدمات التي نقدمها لربائنا بصورة مستمرة!

هاوتن، في يونيو 2012