

Klachtenreglement ZPITS BV

U wilt een klacht indienen?

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de wijze waarop u behandeld bent door ZPITS of u vindt dat wij u onvolledig of onjuist geïnformeerd hebben? Ook kunt u als werkgever bijvoorbeeld ontevreden zijn over de dienstverlening van ZPITS. Hierover kunt u dan een klacht indienen.

De procedure voor het indienen van uw klacht en de afhandeling van uw klacht door ZPITS staat hieronder beschreven. ZPITS garandeert u dat uw klacht serieus wordt genomen. ZPITS zal uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Mogelijkheden tot het indienen van uw klacht:

- Schriftelijk.
- Mondeling.

Vereisten voor het schriftelijk indienen van uw klacht door een cliënt:

- U dient een omschrijving te geven van de gedragingen/gebeurtenissen van uw klacht.
- U dient uw naam en adres te vermelden.
- U dient aan te geven welke personen er betrokken waren bij de gebeurtenissen van uw klacht.
- U dient de datum of de periode te vermelden van de gebeurtenissen van uw klacht.

Vereisten voor het schriftelijk indienen van uw klacht door een opdrachtgever:

- U dient de naam van uw bedrijf te vermelden.
- U dient uw aansluitnummer en vestigingsplaats te vermelden.
- U dient de naam en telefoonnummer van de desbetreffende medewerker ZPITS te vermelden.
- U dient een omschrijving te geven van de gedragingen/gebeurtenissen van uw klacht.
- U dient de datum of de periode te vermelden van de gebeurtenissen van uw klacht.

Mondeling:

Uw mondelinge klacht wordt volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van ZPITS zal uw klacht aanhoren en u verzoeken om uw klacht alsnog op schrift te stellen

- U ontvangt hiervoor een klachtenformulier van ZPITS.

Afhandeling van uw klacht door ZPITS:

- De ontvangst van uw klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd door de klachtenafhandelaar van ZPITS; mevrouw Z. Porcelijn.
- Uw klacht wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig schriftelijk bericht.

Indien uw klacht te maken heeft met gedragingen of gebeurtenissen van en met een medewerker ZPITS, dan wordt uw klacht afgehandeld door diens leidinggevende.

Rapportage van uw klacht door ZPITS:

ZPITS dient maandelijks een overzicht van de klachten te overleggen aan de directie van ZPITS.

Oprachtgevers van ZPITS ontvangen vier keer per jaar een overzicht van de afhandeling van klachten. De opdrachtgever ontvangt enkel een overzicht van die klachten die betrekking hebben op de opdrachtgever.

Slotbepaling:

De directie van ZPITS heeft deze regeling per 1 januari 2010 vastgesteld om de regelingen naar behoren te praktiseren.

Deze regeling kan, met inachtneming van de betreffende voorschriften, alleen door de directie worden gewijzigd.

Bent u toch nog niet tevreden?

Indien u het niet eens bent met het besluit of niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door ZPITS, kunt u contact opnemen met de heer E. Robert. U kunt hem schriftelijk benaderen onder het volgende adres:

Het Bruist

Pr. Pieter Christiaanstraat 81

3066 TB Rotterdam

De heer E. Robert is telefonisch te bereiken onder het volgende nummer: 06-24763686