

Reglement des réclamations de la Banque Alimentaire, Houten



VOEDSELBANKEN.NL
Houten

Tous les collaborateurs de la Banque Alimentaire font de leur mieux de servir les clients le plus bien possible. Cependant il se peut qu'on fera des erreurs ou des fautes par lesquelles des problèmes s'élèvent. Dans ce cas-là vous pouvez évidemment réagir immédiatement au collaborateur concernant. Lui ou elle tâchera de résoudre le problème aussi bien que possible. Si vous constatez que le problème n'a pas été résolu, vous pouvez porter plainte.

Voici quelques exemples sur lesquels vous pourriez réclamer:

- vous avez une réclamation sur la façon dont on s'est adressé à vous.
- Vous trouvez qu'on na pas suffisamment pris garde à votre vie privée.
- Vous n'êtes pas d'accord de la décision de vous (plus) donner ou refuser un collis alimentaire.
- Vous voulez réclamer sur le contenu du collis alimentaire, p.e. L'hygiène, la date d'expiration ou la pureté de l'alimentation en général.

Si vous décidez à porter plainte, vous pouvez tenir compte du suivant.

- Votre réclamation doit être adressé par écrit à la direction de la Banque Alimentaire. On peut faire cela par lettre ou par curriel.
L'adresse postale est:
Bestuur Stichting Voedselbank Houten
De Poort 81
3991 DX Houten
L'adresse de curriel est: secretariaat@voedselbankhouten.nl
- Dans votre lettre de réclamation vous exprimerez le sujet de votre plainte le plus clair possible. Si cela est important vous mentionnez aussi
- La date et l'endroit de l'événement.
- Le (pré) nom du collaborateur (de la collaboratrice) ou la situation de l'endroit de distribution.
- Le nom du produit dont vous réclamez et la date de livraison.

Dans un délai de 4 jours ouvrables vous recevrez un reçu de la part de la direction. Dans un délai de deux semaines après le reçu de la lettre on vous donnera une réaction sur le contenu de votre plainte, si nécessaire on vous invitera à un entretien personnel.

Les clients dont la demande ou le prolongement d'un collis alimentaire a été refusé peuvent soulever des objections contre ou réclamer sur la décision au plus tard trois semaines après la date de la lettre de décision. La direction réconsidéra la procédure et les calculs et informera par écrit le client de la conclusion finale. A cette décision on ne peut plus se référer.

A l'aide de votre réclamation nous essayerons d'améliorer continuellement le service à nos clients!

Houten, juin 2012