

Klachtenbeleid

Ons klachtenbeleid

Bloemen maken vrolijk en dat willen we bij Flower Trade Consult graag zo houden. Dit betekent niet dat er nooit iets fout gaat bij ons of in de keten waarin wij werken. Om dit te veranderen of verbeteren staat op de website een klachtenformulier waarmee klachten (anoniem of met contactgegevens) ingediend kunnen worden. Medewerkers, maar ook externe partijen mogen dit formulier gebruiken. We zien klachten als een signaal om te leren en verbeteren.

Klachtdefinitie

Een klacht is uiting van ontevredenheid over het handelen, of niet handelen van Flower Trade Consult. Opmerkingen of suggesties zijn ook welkom, maar dienen ingediend te worden via het contactformulier.

Klachtenafhandeling

Flower Trade Consult heeft een helder proces voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig mee aan de slag. Hoe concreter de klacht is (qua gesignaleerde feiten, omstandigheden, soort klacht, ernst van de klacht, mogelijke oorzaken en gegrondheid) hoe beter de klacht opgepakt kan worden. Er wordt ook bekeken of er al eerdere klachten van dezelfde persoon of gelijksoortige klachten zijn geweest en wat daarmee is gebeurd.

Bij een interne klacht (over activiteiten binnen FTC) analyseren wij de klacht en passen waar nodig ons werkproces of onze werkwijze aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het ingevulde klachtenformulier wordt verstuurd naar petra@flowertradeconsult (vertrouwenspersoon bij Flower Trade Consult). Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze daarna met de juiste personen/afdeling besproken. Bij anonieme klachten is terugkoppeling niet mogelijk. Bij klachten met contactgegevens wordt een klacht altijd terugkoppelt. Zo snel mogelijk (met een maximum van 14 dagen) ontvangt u een ontvangstbevestiging en daarna houden we u op de hoogte van het analyse en mogelijk oplossingproces.

Bij een externe klacht (over activiteit buiten FTC) analyseren wij de klacht en bekijken de ernst van de klacht en de invloed welk hierop uitgevoerd kan worden. Net als bij de interne klachten wordt er bij het meegeven van contactgegevens altijd een ontvangstbevestiging gestuurd en ook hier wordt de indiener meegenomen in het proces dat volgt.

Klachten rapportage

Een klachtenrapportage is terug te vinden in het MVO verslag van Flower Trade Consult (voorlopig interne publicatie)