Kwaliteitswaarborging ZaaKado BV

Visie op kwaliteitszorg

ZaaKado is van mening dat kwaliteit dient te zijn verweven in alle geledingen van het bedrijf. Dit betekent niet alleen dat de geleverde producten van de juiste kwaliteit dienen te zijn maar het veel verder gaat dan dat. Een creatief voorstel, een offerte, een telefoongesprek, een presentatie ze dienen allemaal te voldoen aan onze kwaliteitseisen. Maar ook het kantoorpand waar ZaaKado's medewerkers iedere dag weer creatieve voorstellen moeten maken dient te voldoen aan de juiste kwaliteit die garant staat voor een juist werkomgeving. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is daar ook een groot onderdeel van.

MVO

ZaaKado is 100% energie positief. Het gehele kantoorpand is energiepositief, wat wil zeggen dat we meer energie opwekken dan we zelf nodig hebben. Ook op het gebied van de geschenken zelf is ZaaKado van mening dat een milieubewust alternatief een hogere kwaliteitsnormering krijgt dan een "vervuilende" versie van het product. Wij streven er iedere dag naar om de beste service en kwaliteit aan onze klanten te bieden.

Kwaliteitszorgsystemen

ZaaKado maakt enkel gebruik van kwalitatieve computersystemen waarmee de kwaliteit gemeten maar ook gewaarborgd kan worden. Onze computersystemen zijn gebouwd specifiek voor onze branche. Zo moet in het offerte, order en bestel verwerkingssysteem ten alle tijden een vaste logische volgorde worden gevolgd, hier kan niet van worden afgeweken zodat we hierin de kwaliteit en juistheid kunnen waarborgen.

Alle webwinkels die ZaaKado aan haar klanten aanbiedt worden continue gestaafd aan de nieuwste ontwikkelingen en daar nodig aangepast. De beveiliging van persoonsgegevens is daar een zeer belangrijk onderdeel van. Deze zijn beveiligd volgens de hoogst mogelijke eisen.

Klachtenbehandeling

Klachten kunnen per email en telefonisch worden gemeld bij onze helpdesk, zij zijn op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:00 en worden volgens de procedure in behandeling genomen.
Ons kantoor is het gehele jaar bereikbaar onder telefoonnummer 085-4863750 of via email onder helpdesk@zaakado.nl.

Klantenprocedure

- Zie onder: Klachten Procedure ZaaKado

Branchevereniging

ZaaKado is vanaf het eerste uur lid van de branchevereniging PPP (Het Platform van en voor Promotional Products Professionals) en hanteert ook de richtlijnen die de branchevereniging verstrekt. Daarnaast doen wij zoveel mogelijk zaken met fabrikanten die eveneens bij de branchevereniging zijn aangesloten om zeker te weten dat iedereen dezelfde kwaliteit in alle geledingen nastreeft.

Evaluatie klant

Op een vaste basis zullen met de klant evaluaties worden gevoerd. Hierin zullen eventuele klachten maar ook alle zaken die juist goed zijn gegaan worden besproken.
Bij de klachten wordt er altijd gekeken naar hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden en eventueel worden hier procedures voor aangepast, indien van toepassing zal een specifieke procedure voor een bepaalde klant worden gemaakt dan wel aangepast.

Procedure Klachten

Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenafhandeling zodat:

- klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- wordt voldaan aan de eisen vanuit de brancheorganisatie PPP.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerker die de klacht heeft ontvangen is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratie formulier. De directie wordt op de hoogte gebracht van de klacht.
De directie is eind verantwoordelijk voor:

- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- ons of een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- onze medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- klachten inzake prijsstijgingen;
- klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;

Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.

Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern digitaal klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie.

De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsemail).

Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen maximaal twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de directie ingenomen standpunt kan de kwestie aanhangig worden gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Uiteraard wordt er door ZaaKado alles aan gedaan om dit te voorkomen. Tot op heden heeft ZaaKado gelukkig nog nooit een beroep hoeven doen op deze verzekering.

Dossiervorming

Klachten en bijbehorende correspondentie worden gearchiveerd.

Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Deze worden in een teamoverleg besproken met overige verantwoordelijke medewerkers.
Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Bedrijfsgegevens:

ZaaKado BV
Veldkersweg 18A
3053 JR Rotterdam
Tel. 085-4863750

William Schildwacht – Algemeen directeur
Lisa Schildwacht – Commercieel directeur

Laatste wijziging: 18 augustus 2022 / LS