

Klachten (afhandelings) procedure Marnic uitzendbureau B.V.

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Marnic uitzendbureau of bent u van mening dat een medewerker zich tegenover u niet juist heeft gedragen? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?
2. Hoe dient u een klacht in?
3. Behandeling van uw klacht.
4. Klacht niet in behandeling nemen.
5. Niet tevreden?
6. Klachtenformulier

Elke klant heeft het recht een klacht in te dienen over het optreden van Marnic uitzendbureau. Naar aanleiding van uw klacht wordt nagegaan wat de aard van de klacht is. Zo kunnen gemaakte fouten worden hersteld en zwakke punten binnen de organisatie verbeterd. Het indienen van een klacht is dus niet alleen in uw belang, maar verbetert ook de kwaliteit van de dienstverlening.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij Marnic uitzendbureau als u:

- 1.1 Vindt dat een medewerker van een vestiging zich tegenover u niet juist heeft gedragen.
U vindt bijvoorbeeld dat u onvriendelijk bent behandeld of niet de juiste informatie heeft gekregen;
- 1.2 Ontevreden bent over de dienstverlening van Marnic uitzendbureau, bijvoorbeeld als u geen reactie krijgt op een brief/ mail;
- 1.3 Vindt dat de levering van Marnic uitzendbureau niet voldoet aan de door u gestelde eisen;
- 1.4 Vindt dat er onjuistheden zijn over de facturatie van geleverde diensten.

2. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk, mondeling of per mail worden ingediend. U kunt ook gebruik maken van een speciaal klachtenformulier. U kunt dit formulier downloaden van de site of verkrijgen bij een van de vestigingen alsmede bij de centrale administratie, Postbus 245 3400 AE in IJsselstein.

Als u schriftelijk of per e-mail uw klacht indient, moet u duidelijk aangeven waar uw klacht precies overgaat en moet u uw naam en adres vermelden. U kunt uw brief of klachtenformulier zenden naar: het betreffende filiaal of de centrale administratie in IJsselstein.

Indien u per e-mail uw klacht indient moet u duidelijk als onderwerp "klacht" vermelden. Het e-mailadres is info@marnic-uitzendbureau.nl Een mondelinge klacht kunt u telefonisch indienen bij de vestiging. Zij zijn op werkdagen tijdens kantooruren te bereiken.

3. Wie behandelt uw klacht?

3.1 Informeel:

De betrokken intercedent en/ of de leidinggevende van de vestiging

3.2 Formeel:

Voor een formele afhandeling moet uw klacht schriftelijk ingediend zijn. Uw klacht wordt formeel in behandeling genomen als:

- U niet tevreden bent over de informele afhandeling van uw klacht;
- U niet wilt dat uw klacht informeel wordt afgehandeld;
- De klacht niet geschikt is voor een informele afhandeling.

3.3 Wie behandelt uw klacht?

Binnen de vestiging van Marnic uitzendbureau is de vestigingsmanager belast met de klachtenbehandeling. De vestigingsmanager zal eerst uw klacht onderzoeken en indien wenselijk u schriftelijk van de bevindingen op de hoogte stellen. Vervolgens zal indien nodig zowel u als de medewerker tegen wie de klacht zich richt, worden gehoord. Dit betekent dat beide partijen hun kant van het verhaal kunnen vertellen aan de vestigingsmanager. Indien u tevreden bent met de reactie van de vestigingsmanager wordt de klacht als afgehandeld beschouwd, anderzijds wordt de behandeling van de klacht overgenomen door de directeur van Marnic uitzendbureau.

3.4 Behandeling door de directie

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de vestigingsmanager van het filiaal, kunt u met uw klacht toelichten bij de algemeen directeur. Hierbij bent u, de medewerker over wiens gedrag is geklaagd of de leidinggevende van de vestiging aanwezig, om te reageren op uw klacht en de situatie toe te lichten. Tenslotte wordt er getracht een oplossing te vinden voor dit geschil.

3.5 Geen tevreden afhandeling

Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft u de mogelijkheid uw klacht te richten aan de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen), gevestigd aan de Stadsring 171, 3817 BA te Amersfoort.

4. Klacht niet in behandeling nemen:

In een aantal gevallen kan Marnic uitzendbureau besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Het gaat hier onder andere om klachten over een gebeurtenis waar al eerder een klacht over is ingediend (door uzelf of door een ander) of om een klacht over een gebeurtenis die zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan. Van een besluit tot het niet in behandeling nemen van uw schriftelijke klacht wordt u binnen vier weken na indienen van uw klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

5. Niet tevreden?

Mocht u niet tevreden zijn over de wijze waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u contact opnemen met de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).

Deze mogelijkheid wordt ook onder de afhandeling van uw klacht vermeld. Het adres is:

NBBU
Stadsring 171
3817 BA Amersfoort
Tel: 033-4760200
Fax: 033-4760219
Mail: info@nbbu.nl
www.nbbu.nl

6. Klachtenformulier

Marnic Uitzendbureau BV
Postbus 245
3400 AE IJsselstein
Tel: 030-6880152
E-mail: info@marnic-uitzendbureau.nl
Internet: www.marnic-uitzendbureau.nl

Duidelijk in blokletters invullen a.u.b.

Persoonsgegevens (verplicht)

Naam organisatie :

Naam :

Adres :

Postcode :

Plaats :

Telefoonnummer :

Omschrijving van uw klacht:

(datum, plaats, naam werknemer en/ of filiaal, wat is uw klacht)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Handtekening:

.....

Getekend te

.....(plaats)(datum)