

Beschwerdeschema Blue People IT

Einführung

Blue People IT hält an zufriedenen Beziehungen fest und wir arbeiten daher immer an der Qualität unserer Dienstleistungen. Wo gearbeitet wird, können Fehler gemacht und Missverständnisse entstehen. Wenn Sie mit einem unserer Mitarbeiter, mit unseren Dienstleistungen oder einem Aspekt unserer Organisation unzufrieden sind, bitten wir Sie ausdrücklich, uns so schnell wie möglich uns davon zu informieren. Wir nehmen Ihre Bemerkungen sehr ernst und suchen, wo es wünschenswert ist, nach einer geeigneten Lösung.

Telefonische Lösungsbeschwerde

Beschwerden können oft während eines guten Gesprächs (telefonisch oder persönlich) gelöst werden. Wir bitten Sie daher, uns für eine telefonische Beratung über das Problem oder einen Termin zu kontaktieren. Wenn die Beschwerde eine bestimmte Person betrifft, ist es vorzuziehen, dass Sie zuerst versuchen, mit der betroffenen Person zu einer Lösung zu kommen. Wenn Ihnen dies nicht gelingt oder Wenn Sie Gründe haben, dies nicht tun zu wollen, können Sie sich auch an Herrn L. Willemsen wenden (wenn sie funktionieren, können Sie sich auch an Herrn G. Theunissen wenden).

Förmliches schriftliches Beschwerdeverfahren

Wenn Ihr Problem mit einem Anruf nicht behoben ist oder Wenn Sie Ihre Beschwerde nicht an einen Anruf verleihen, können Sie die Beschwerde formell schriftlich einreichen. Dies finden Sie im Formular unten. Sie können dann das ausgefüllte Formular zur Kenntnisnahme an Herrn L. Willemsen senden (auch hier: Ist Herr L. Willemsen selbst in die Angelegenheit involviert, senden Sie bitte das Formular an Herrn G. Theunissen)

Übrigens können Sie die Beschwerde auch telefonisch an einen unserer Mitarbeiter weiterleiten. Bitte erwähnen Sie, dass Sie die Beschwerde im Rahmen des offiziellen Beschwerdeverfahrens behandeln lassen möchten. Der Mitarbeiter füllt dann während des Telefonats das Beschwerdeformular aus; Sie erhalten zwei Exemplare davon. Wir bitten Sie, eine signierte Kopie zurückzugeben.

Ablaufverfahren

Der Geschäftsgang ist dann wie folgt: Herr Willemsen (oder Herr Theunissen) wird Ihre Beschwerde so schnell wie möglich behandeln und sich mit Ihnen und den anderen beteiligten Parteien beraten, um zu einer zufriedenstellenden Lösung zu gelangen. Wenn er nicht innerhalb weniger Tage auf den Inhalt reagiert, wird er in jedem Fall den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb weniger Tage bestätigen. In den meisten Fällen wird er sich auch mit Ihnen in Verbindung setzen, um die weiteren Schritte zu besprechen. Sie können auch um weitere Klarstellungen oder weitere Informationen gebeten werden. Ziel ist es, Ihre Reklamation in jedem Fall innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Wenn dies der Fall ist, werden Sie über den Grund informiert und auch über den Fortgang des Verfahrens. Selbstverständlich erhalten Sie nach Abschluss des Verfahrens eine schriftliche Bestätigung des Verfahrensergebnisses.

Weitere Aspekte des Beschwerdeverfahrens

Im Zusammenhang mit möglichen berufsrechtlichen Regelungen werden alle Aspekte der Bearbeitung Ihrer Reklamation erfasst. Selbstverständlich werden die Informationen sorgfältig und vertraulich behandelt. In bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, externe Beratung von unabhängigen Berufsverbänden einzuholen. Mit der Einreichung Ihrer formellen Beschwerde werden Sie daher gebeten, diesen möglichen Sachverständigen (Kopien) relevanter Dokumente zur Verfügung zu stellen. Wie üblich bitten wir sie, zur Geheimhaltung zu unterzeichnen. Schließlich, wenn Sie eine Beschwerde haben und uns wissen lassen, wir schätzen das sehr. Das gibt uns eine zweite Chance. Sie können sicher sein, dass wir alle zumutbaren Beschwerden in die Bewertung unserer Organisation aufnehmen und unser Möglichstes tun, um Maßnahmen zu ergreifen, um eine Wiederholung des Problem zu minimieren. Wir hoffen auf eine gute weitere Zusammenarbeit.

Beschwerdeformular

Name des Kunden (Organisation)	
Name (persönlich)	
Adresse	
Postleitzahl/Stadt	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

Für eine schnelle und sorgfältige Bearbeitung Ihrer Beschwerde, bitten wir Sie, Ihre Beschwerde so konkret wie möglich zu beschreiben: Was ist die Art und Ausmaß des Problems. Was und/oder wer ist betroffen? Wie lange hat es gespielt. Ist es ein oder mehrere Male passiert?

Beschreibung der Beschwerde (en):

Wenn relevant: Wenn Sie bereits eine Idee über eine mögliche Lösung haben oder auf andere Weise die Antwort, die Sie von uns wünschen: Was wäre das?

Gewünschte Lösung/Antwort:

Haben Sie bereits einen telefonischen Kontakt über die Beschwerde gehabt, und wenn ja, mit wem, und was ist dabei herausgekommen?

Datum: / /

Unterschrift:.....