

Klachtenprocedure Bakkie Koffie BV

Versie 1.0 | Datum: 01-11-2023

1. Inleiding

Bakkie Koffie BV erkent het belang van transparantie en open communicatie in haar bedrijfsvoering. We streven naar een positieve relatie met individuen, werknemers, gemeenschappen en maatschappelijke organisaties. Als onderdeel van ons toewijdingsproces aan kwaliteit en verantwoordelijkheid hebben we een klachtenmechanisme geïmplementeerd dat voldoet aan de geldende normen.

2. Klachtenmechanisme

2.1 Klachtencommissie

Bakkie Koffie BV heeft een klachtencommissie opgericht die verantwoordelijk is voor het ontvangen, beoordelen en afhandelen van klachten met betrekking tot de bedrijfsactiviteiten van de certificaathouder. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden met expertise op verschillende relevante gebieden.

2.2 Toegankelijkheid

Het klachtenmechanisme staat open voor klachten in elke taal en is toegankelijk voor personen die niet kunnen lezen of geen toegang hebben tot het internet. Individuen kunnen klachten indienen via diverse kanalen, waaronder schriftelijk, telefonisch of persoonlijk.

2.3 Anonieme klachten en vertrouwelijkheid

Bakkie Koffie BV accepteert anonieme klachten, en alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De identiteit van de indiener wordt niet bekendgemaakt zonder uitdrukkelijke toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is.

2.4 Mensenrechten en arbeidsrechten

Klachten met betrekking tot mensenrechten en arbeidsrechten worden behandeld in overeenstemming met het Herstelprotocol. Bakkie Koffie BV neemt deze klachten serieus en werkt actief aan het herstellen van eventuele schade.

2.5 Documentatie en Communicatie

Alle ontvangen klachten en daaropvolgende acties worden gedocumenteerd. Binnen een redelijke termijn worden klagers op de hoogte gebracht van de status en de genomen maatregelen.

2.6 Bescherming tegen Vergelding

Indieners van klachten worden beschermd tegen beëindiging van het dienstverband/lidmaatschap, vergelding, of bedreigingen als gevolg van het gebruik van het klachtenmechanisme. Bakkie Koffie BV neemt actieve maatregelen om ervoor te zorgen dat klagers geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van hun melding.

3. Indiening van Klachten

Individen kunnen klachten indienen via de volgende kanalen:

Schriftelijk: Drents Bakkie Phileas Foggstraat 22 A 7821 AK Emmen

Telefonisch: 06-52384359

Persoonlijk: Adriaan Pals

E-mail: adriaan@drentsbakkie.nl

Klachten kunnen ook worden ingediend via een externe derde partij, indien gewenst.

4. Evaluatie en Bijwerking van de Procedure

Deze klachtenprocedure wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgewerkt om te zorgen dat deze blijft voldoen aan de geldende normen en de behoeften van belanghebbenden.

Bakkie Koffie BV moedigt open communicatie aan en waardeert de bijdrage van individuen aan de verbetering van onze bedrijfspraktijken. We verbinden ons ertoe om alle klachten serieus te nemen en te behandelen met integriteit en verantwoordelijkheid.