

## Kwaliteitswaarborging

### 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.

### Branchevereniging PPP

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.

## 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

Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

### Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail [orders@zaakado.nl](mailto:orders@zaakado.nl) wordt ontvangen wordt deze direct opgenomen in onze klachten registratie, u ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging en met uw klacht registratienummer.

Onze voorkeur is om de klacht persoonlijk met u door te nemen per telefoon, lukt die niet dan behandelen wij de klacht per email.

### Behandeling van klachten

We gaan de klacht onderzoeken, eventueel in overleg met de fabrikant, klager en de betrokken medewerker(s).

Ons streven is dan u binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht een oplossing aangedragen krijgt mits het onderzoek naar de klacht binnen deze termijn lukt

### 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  
Hertzstraat 8  
2652 XX Berkel & Rodenrijs  
Tel. 085-4863750

William Schildwacht – Algemeen directeur  
Lisa Schildwacht – Commercieel directeur

*Laatste wijziging: 26 juni 2024*