

ECS staat voor maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. Daarom streven we ernaar om onze klanten duurzame en betrouwbare logistieke oplossingen van goede kwaliteit aan te reiken en een transparante en verantwoorde werkwijze te hanteren die al onze partners vertrouwen en respect inboezemt. We blijven onze diensten verbeteren door onder meer te luisteren naar onze (interne) klanten en partners en van onze fouten te leren. Dat doen we bijvoorbeeld door klachten te beantwoorden en die situatie recht te zetten.

Daarom streven we ernaar om:

- een klacht te behandelen als een duidelijk teken dat onze klant niet tevreden is met onze diensten, wat tot een onmiddellijke reactie noopt;
- de klacht snel, beleefd en vriendelijk te behandelen;
- professioneel en respectvol te blijven;
- juist te reageren - bijvoorbeeld met een woordje uitleg of een verontschuldiging wanneer we het verkeerd hebben aangepakt, informatie over genomen maatregelen enz.;
- van klachten te leren, ze te gebruiken om onze diensten te verbeteren en jaarlijks ons klachtenbeleid en onze klachtenprocedures te herzien.

We beseffen dat heel wat klachten informeel aangekaart<sup>1</sup> zullen worden en snel behandeld zullen worden. Wij streven ernaar om:

- informele problemen snel op te lossen;
- discreet met klachten om te gaan;
- te bemiddelen tussen de persoon die een klacht heeft en het individu naar wie de klacht verwijst.

Een informele aanpak is aan de orde wanneer dat mogelijk is. Maar indien problemen op informele wijze niet naar behoren kunnen worden opgelost, dan dient de formele klachtenprocedure gevolgd te worden.

#### **Formele klachtenprocedure van ECS:**

##### ***Doelstelling:***

De formele klachtenprocedure is bedoeld om ervoor te zorgen dat alle klachten efficiënt, doeltreffend en professioneel worden behandeld en indien mogelijk op een positieve manier worden opgelost om de hoge klanttevredenheid te verbeteren en behouden.

##### ***Verantwoordelijkheid om te handelen en antwoorden:***

ECS Intermodal: Uw ECS-contactpersoon bij de klantendienst is hiervoor verantwoordelijk.

ECS Supply Chain: Uw ECS-contactpersoon bij de SCI afdeling is hiervoor verantwoordelijk.

##### ***Monitoring en rapportage:***

De kwaliteitscoördinator brengt driemaandelijks verslag uit van de klachten, de genomen maatregelen en de effectiviteit ervan aan het uitvoerend comité. Het jaaroverzicht is terug te vinden in het verslag van de managementreview.

#### **STAP 1**

Indien u het probleem niet informeel kunt oplossen, mailt u uw ECS-contactpersoon en beschrijft u de details van uw klacht, de gevolgen die het probleem voor u had en de oplossing die u wenst.

Uw klacht zal binnen een werkdag na ontvangst bevestigd worden. U zult binnen vijf werkdagen een antwoord en een woordje uitleg ontvangen. Indien u twijfelt welk ECS-personeelslid te mailen, stuurt u uw klacht naar [Quality@ecs.be](mailto:Quality@ecs.be).

#### **STAP 2**

Indien u niet tevreden bent met de eerste reactie op uw klacht, dan kunt u [Quality@ecs.be](mailto:Quality@ecs.be) mailen en hen vragen om uw klacht en de reactie erop te evalueren. De kwaliteitscoördinator zal uw aanvraag binnen een werkdag na ontvangst bevestigen en u binnen vijftien werkdagen formeel antwoorden.

We streven ernaar om alle kwesties zo snel mogelijk op te lossen. Sommige problemen zijn echter wat complexer of er zijn verschillende partijen bij betrokken. Daarom kan het uiteraard wat langer duren voor zulke problemen volledig geëvalueerd zijn. Bijgevolg zijn de bovenvermelde tijdschema's voor de behandeling van en de reactie op klachten een indicatie. Indien een kwestie grondiger geëvalueerd dient te worden, ontvangt u alvast een tussentijds antwoord waarin we beschrijven wat we doen om de kwestie af te handelen en wanneer en van wie u een volledig antwoord kunt verwachten.

---

<sup>1</sup> vaak maar niet uitsluitend telefonische klachten