

Klachtenafhandeling

Eurofins Agro streeft naar kwaliteit: zowel in de dienstverlening als bij de werkzaamheden in het laboratorium. Klanten moeten kunnen rekenen op onze service en vertrouwen op de juistheid van de analyseresultaten en adviezen. Dagelijks zetten onze medewerkers zich in voor tevreden klanten, geholpen door een verfijnt en modern kwaliteitssysteem.

Elke fout is voor ons een extra stimulans om de ambitie '100% goede dienstverlening' waar te maken. Eurofins Agro heeft daarom een open houding ten opzichte van klachten van klanten. Elke klacht is – hoe vervelend ook – een volgende stap op weg naar excellente dienstverlening.

Eurofins Agro hanteert voor klanten een gestandaardiseerde klachtenprocedure. Door deze procedure nauwkeurig te volgen, wordt de klant gehoord en geholpen. Bovendien realiseren we met deze werkwijze de beste structurele verbeteringen. En daar profiteert iedereen van!

Dit mag u van ons verwachten bij een klacht:

1. Wij nemen uw klacht serieus; meld uw klacht bij uw accountmanager of een medewerker van onze klantenservice.
2. Uw klacht wordt op een gestandaardiseerde manier vastgelegd; de medewerker van Eurofins Agro stelt daarom veel vragen. Zo worden alle details duidelijk en ontstaat een scherp beeld van de klacht.
3. Na vastlegging van uw klacht, wordt beoordeeld of Eurofins Agro ontvankelijk is; niet voor elke klacht is Eurofins Agro het juiste loket. Uiteraard informeren we u direct over de uitkomst van deze beoordeling.
4. Als Eurofins Agro ontvankelijk is voor de klacht, start het interne onderzoek. Wat ging er mis? Hoe heeft het kunnen gebeuren? Welke corrigerende maatregelen zijn nodig om herhaling te voorkomen? Dit interne onderzoek kan enige tijd kosten. Aan het einde van het traject, informeren we u over de uitkomsten ervan.
5. Nadat de klacht is opgelost en de oorzaak ervan is verholpen, krijgt het managementteam een samenvatting. Op deze manier zorgen we ervoor dat elke klacht – tot op het hoogste niveau – serieus wordt genomen en leidt tot duurzame verbetering van de organisatie.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

1. Heeft u een vaste accountmanager, meld uw klacht dan bij hem/haar.
2. In alle andere situaties belt u Eurofins Agro Klantenservice via één van onderstaande nummers:
 - Klantenservice Agro - 088 876 10 10
 - Klantenservice Horti - 088 876 1014
 - Klantenservice Mest en Compost - 088 876 1006