



TBM Groep; altijd bereikbaar

Heeft u een vraag? Leg het ons voor. Wij gaan graag met u in overleg of wij daarbij iets voor elkaar kunnen betekenen. Heeft u een klacht? Vertel het ons. Dan kunnen wij daar iets aan doen.

De TBM Groep kent meerdere manieren om daaromtrent met ons in contact te komen. U vindt ze hier.

Vragen

Een belangrijk bijdrage aan de tevredenheid van onze opdrachtgevers zit hem in onze bereikbaarheid. In 2009 hebben wij dit aspect nog verder doorgevoerd met de introductie van de **TBM Service Desk**. Hiermee helpen wij de vraagstukken van onze opdrachtgevers in goede banen leiden. Overzichtelijk en voor de vraagsteller beheersbaar. Voordeel is een gegarandeerde bereikbaarheid, nooit misverstanden over de vraagstelling en voor de vraagsteller continue inzicht in de voortgang van de afhandeling van zijn vraag.

Met de TBM Service Desk beslist de vraagsteller zelf of hij continu geïnformeerd wil worden over de voortgang van de be- en afhandeling van zijn vraag. De vraagsteller wordt desgewenst geheel geautomatiseerd over elke interactie op zijn vraag per e-mail geïnformeerd. Men kan dit on-line volgen, ongeacht waar men op dat moment is. Beschikken over een internetverbinding is voldoende. De opdrachtgever kan via zijn persoonlijk account op de TBM Service Desk de afhandeling van zijn eigen vragen niet alleen on-line volgen, maar ook directief beïnvloeden.

Klachten

Ook met andersoortige boodschappen gaan wij gestructureerd om. Hoewel we er natuurlijk naar streven geen klachten te krijgen blijft alles wat we doen mensenwerk. Schroom niet om ons op iets aan te spreken wat u dwarszit of zou kunnen gaan zitten.

Wij zien een **klacht** als een ultieme kans om onze dienstverlening en/of producten verder te verbeteren of te optimaliseren. Zit u dus iets dwars? Breng het dan onder onze aandacht zodat wij uw signaal op kunnen pakken en er iets mee kunnen doen.

Algemene opmerkingen

Maar ook **opmerkingen** over bijvoorbeeld onze website of signalering van content die mogelijk inbreuk zou maken op wettelijke bepalingen c.q. inbreuk zou maken op rechten van derden verzoeken wij u ons altijd te melden.

Wij kunnen en zullen bij gebleken juistheid van een afgegeven signaal de alsdan toepasselijke maatregelen nemen en de aanbrengrer altijd op de hoogte stellen van de genomen maatregel.

De TBM Groep dankt u al bij voorbaat voor uw medewerking bij het ons attent



maken op een omissie in de kwaliteit van onze dienstverlening of website.