



KLACHTENREGLEMENT

AEVITAE ARBO

22-9-2023

ævitæ
Met de kracht van aandacht.

arbo

Klachtenreglement Aevitae Arbo

Wij proberen onze dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat er sprake is van een klacht. Dat is vervelend. We nemen een klacht zeer serieus en lossen deze graag zo snel mogelijk op. Hieronder lees je hoe.

Zo kun je je klacht kenbaar maken:

- We vinden het prettig als je de klacht allereerst bespreekt met de persoon over wie je niet tevreden bent. Wij verwachten van al onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en problemen waar mogelijk direct oplossen.
- Leidt bespreken niet tot een oplossing of is het voor jouw geen optie? Dan kun je de klacht aankaarten bij de leidinggevende van de medewerker over wie je niet tevreden bent. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk 088-353 57 82 of klachten@aevitae-arbo.com.

Dit mag je altijd van ons verwachten:

- Wij streven je binnen 2 werkdagen een bevestiging dat de klacht die je heeft aangekaart door ons is ontvangen.
- Je klacht wordt behandeld door de leidinggevende van de medewerker over wie je niet tevreden bent. Hij of zij geeft aan welke stappen hiervoor worden gezet.
- Een stap die we altijd zetten is dat we de medewerker over wie je niet tevreden bent om zijn of haar reactie vragen.
- Ook krijg je altijd gelegenheid om de klacht nader toe te lichten als je dat wilt.
- We stellen je schriftelijk op de hoogte van de resultaten van het onderzoek naar jouw klacht. Hierbij vertellen we je ook welke maatregelen we naar aanleiding hiervan hebben genomen hebben of nog gaan nemen.
- Wij streven ernaar om klachten af te handelen binnen 4 weken nadat ze ons hebben bereikt. Moeten we hier door omstandigheden van afwijken, dan melden we dat aan je.

Dit doen we als jouw klacht al ouder is:

- We gaan ervan uit dat je klachten direct of zo snel mogelijk meldt. Gaat jouw klacht over een gedraging of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden? Dan wegen we af of de klacht zo ernstig is dat het redelijk is om hem alsnog in behandeling te nemen.

Dit kun je doen als je na afloop nog niet tevreden bent:

- Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht door Aevitae Arbo, dan kun je de klacht kenbaar maken bij onze De Geschillencommissie. Meer informatie hierover vind je op www.degeschillencommissie.nl.



Contact

Emmasingel 33
5611 AZ Eindhoven
088 - 353 57 82
www.aevitae-arbo.com