



# KLACHTENREGLEMENT

## AEVITAE ARBO

26-6-2024

**ævitæ**

Met de kracht van aandacht.

# Klachtenreglement Aevitae Arbo

Wij proberen onze dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen je niet tevreden bent over onze dienstverlening. 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 via 088 - 353 57 82 of schriftelijk via [klachten@aevitae-arbo.com](mailto:klachten@aevitae-arbo.com).

Dit mag je altijd van ons verwachten:

- Wij streven je binnen 2 werkdagen een bevestiging te sturen dat de klacht die je hebt 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 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.

ævitæ

Met de kracht van aandacht.

arbo

## Contact

---

Emmasingel 33

5611 AZ Eindhoven

088 - 353 57 82

[www.aevitae-arbo.com](http://www.aevitae-arbo.com)