



Klachtenreglement Afili Work

Bij Afili Work stellen wij alles in het werk om iedereen zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat er een fout wordt gemaakt of dat iemand om andere redenen niet tevreden is over onze organisatie. Wanneer dit het geval is, nodigen wij u uit dit aan ons kenbaar te maken.

Wij gaan ervan uit dat een klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen iedere klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Hieronder leggen wij uit hoe onze procedure eruitziet:

1. Melden van een klacht

Het indienen van een klacht kan op de volgende manieren:

- telefonisch via ons algemene nummer: 06-52513863
- per e-mail via ons algemene e-mailadres: info@afiliwork.nl

Indien mogelijk wordt een mondeling ingediende klacht direct in behandeling genomen en afgehandeld.

2. Bevestiging binnen twee werkdagen

Binnen twee werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging van uw klacht. Tevens nemen wij contact met u op, telefonisch of per e-mail. De klacht wordt besproken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

3. Reactie binnen twee weken

Wij streven ernaar om binnen twee weken inhoudelijk op uw klacht te reageren en deze zorgvuldig af te handelen. U ontvangt een schriftelijke reactie per email waarin de klacht, de voorgestelde oplossing en/of de te nemen maatregelen worden toegelicht.

Bezwaar

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u binnen twee weken na ontvangst van onze schriftelijke reactie schriftelijk bezwaar maken per e-mail.

Binnen een week ontvangt u een uitnodiging om uw bezwaar en de gewenste oplossing mondeling toe te lichten*. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek samen tot een passende oplossing te komen. Na afloop ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de definitieve afhandeling.

Tot slot delen wij mee dat wij, met het oog op kwaliteitsbewaking en beroepsreglementering, klachten registreren en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle verstrekte informatie

* Wanneer u geen gebruik maakt van de mogelijkheid om uw bezwaar mondeling toe te lichten, ontvangt u binnen twee weken onze definitieve beslissing.