

Klachten (afhandelings) procedure Anetwerk Personeelsdiensten B.V.

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Anetwerk Personeelsdiensten of bent u van mening dat een medewerker zich tegenover u niet juist heeft gedragen? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?
2. Hoe dient u een klacht in?
3. Behandeling van uw klacht.
4. Klacht niet in behandeling nemen.
5. Niet tevreden?
6. Klachtenformulier

Elke klant en medewerker heeft het recht een klacht in te dienen over het optreden van Anetwerk Personeelsdiensten. Naar aanleiding van uw klacht wordt nagegaan wat de aard van de klacht is. Zo kunnen gemaakte fouten worden hersteld en zwakke punten binnen de organisatie verbeterd. Het indienen van een klacht is dus niet alleen in uw belang, maar verbetert ook de kwaliteit van onze dienstverlening.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij Anetwerk Personeelsdiensten als u:

- 1.1 Vindt dat een medewerker van een vestiging zich tegenover u niet juist heeft gedragen.
U vindt bijvoorbeeld dat u onvriendelijk bent behandeld of niet de juiste informatie heeft gekregen;
- 1.2 Ontevreden bent over de dienstverlening van Anetwerk Personeelsdiensten,
bijvoorbeeld als u geen reactie krijgt op een brief/ mail;
- 1.3 Vindt dat de levering van Anetwerk Personeelsdiensten niet voldoet aan de door u gestelde eisen;
- 1.4 Vindt dat er onjuistheden zijn over de facturatie van geleverde diensten.

2. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk, mondeling of per mail worden ingediend. U kunt ook gebruik maken van een speciaal klachtenformulier. U kunt dit formulier downloaden van de site www.anetwerk.nl

Als u schriftelijk of per e-mail uw klacht indient, moet u duidelijk aangeven waar uw klacht precies overgaat en moet u uw naam en adres vermelden. U kunt uw brief of klachtenformulier zenden naar: Cereslaan 32, 5384VT Heesch

Indien u per e-mail uw klacht indient moet u duidelijk als onderwerp "klacht" vermelden. Het e-mailadres is info@anetwerk.nl. Een mondelinge klacht kunt u telefonisch indienen. Wij zijn op werkdagen tijdens kantooruren te bereiken.

3. Wie behandelt uw klacht?

3.1 Informeel:

De betrokken medewerker van Anetwerk Personeelsdiensten en eventueel directie.

3.2 Formeel:

Voor een formele afhandeling moet uw klacht schriftelijk ingediend zijn. Uw klacht wordt formeel in behandeling genomen als:

- U niet tevreden bent over de informele afhandeling van uw klacht;
- U niet wilt dat uw klacht informeel wordt afgehandeld;
- De klacht niet geschikt is voor een informele afhandeling.

3.3 Wie behandelt uw klacht?

Binnen Anetwerk Personeelsdiensten is de manager belast met de klachtenbehandeling. De manager zal eerst uw klacht onderzoeken en indien wenselijk u schriftelijk van de bevindingen op de hoogte stellen. Vervolgens zal indien nodig zowel u als de medewerker tegen wie de klacht zich richt, worden gehoord. Dit betekent dat beide partijen hun kant van het verhaal kunnen vertellen aan de manager. Indien u tevreden bent met de reactie van de vestigingsmanager wordt de klacht als afgehandeld beschouwd, anderszins wordt de behandeling van de klacht overgenomen door de directeur van Anetwerk Personeelsdiensten.

3.4 Behandeling door de directie

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de manager, kunt u uw klacht toelichten bij de algemeen directeur. Hierbij bent u, de medewerker over wiens gedrag is geklaagd of de manager, om te reageren op uw klacht en de situatie toe te lichten. Tenslotte wordt er getracht een oplossing te vinden voor dit geschil.

3.5 Geen tevreden afhandeling

Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft u de mogelijkheid uw klacht te richten aan de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen), gevestigd aan de Stadsring 171, 3817 BA te Amersfoort.

4. Klacht niet in behandeling nemen:

In een aantal gevallen kan Anetwerk Personeelsdiensten besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Het gaat hier onder andere om klachten over een gebeurtenis waar al eerder een klacht over is ingediend (door uzelf of door een ander) of om een klacht over een gebeurtenis die zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan. Van een besluit tot het niet in behandeling nemen van uw schriftelijke klacht wordt u binnen vier weken na indienen van uw klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

5. Niet tevreden?

Mocht u niet tevreden zijn over de wijze waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u contact opnemen met de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).

Deze mogelijkheid wordt ook onder de afhandeling van uw klacht vermeld. Het adres is:

NBBU
Stadsring 171
3817 BA Amersfoort
Tel: 033-4760200
Fax: 033-4760219
Mail: info@nbbu.nl
www.nbbu.nl

6. Klachtenformulier

Anetwerk
Personeelsdiensten BV
Cereslaan 32, 5384VT
Heesch

E-mail: info@anetwerk.nl
Internet: www.anetwerk.nl

Duidelijk in blokletters invullen a.u.b.

Persoonsgegevens (verplicht)

Naam organisatie :.....
Naam :.....
Adres :.....
Postcode :.....
Plaats :.....
Telefoonnummer :.....

Omschrijving van uw klacht:

(datum, plaats, naam werknemer en/ of locatie, wat is uw klacht)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Handtekening:

.....

Getekend te

.....(plaats).....(datum)