

Klachtenregeling

1. Klachten betrekking hebbende op medewerkers van Axient wat betreft gedragingen en uitlatingen, of gedragingen/uitlatingen van derden die in opdracht van Axient werkzaamheden t.b.v. cliënten van Axient hebben verricht kunnen zowel schriftelijk als mondeling bij Axient worden ingediend.
2. De onder 1 genoemde klachten kunnen mondeling bij de directie van Axient worden ingediend. Op basis hiervan kan de directie verzoeken om een schriftelijke weergave van de klacht ten behoeve van verdere afhandeling.
3. De klager dient na een schriftelijke klacht een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen, binnen een termijn van maximaal twee weken. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
4. Indien de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3 genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
5. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening heeft/hebben plaatsgevonden.
6. De klacht dient binnen een periode van 6 weken na bevestiging van de klacht te worden afgehandeld.
7. Bij een mondeling en/of schriftelijke ingediende klacht zullen partijen in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag gemaakt. Beide partijen krijgen dit verslag toegezonden.
8. Bij escalatie van het geschil zal het in eerste instantie dienen op te worden gelost met behulp van Mediation conform het reglement van de Stichting Nederland Mediation Instituut te Rotterdam zoals dat luidt op de datum van de bevestiging van de klacht.
9. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
10. Axient draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klachten en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek aan opdrachtgever gezonden worden.

Heeft u een klacht? Neem contact op: 050 5790994

Klachtenregeling