

Klachtenprocedure

Amplooi streeft er naar om u zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn. Indien onze dienstverlening niet naar wens verloopt, dan horen wij dit graag. Een klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening, maar ook op onze werkwijze. Samen met u zoeken wij graag naar een oplossing.

Wilt u een officiële klacht indienen? Om u te verzekeren van een goede afhandeling van de klacht heeft Amplooi een duidelijke klachtenprocedure.

De procedure

1. Klacht indienen

Klachten kunt u op verschillende manieren kenbaar maken:

- Middels onderstaand 'klachtenformulier'. Dit ingevulde formulier komt automatisch terecht in de inbox van het e-mailadres kwaliteit@amplooi.nl, waar de kwaliteitsmanager het verder oppakt.
- Telefonisch:

Door te bellen met ons algemeen nummer: 088-0223888. Onze administratie zal dan het klachtenformulier telefonisch met u doornemen en dit intern doorsturen aan de Kwaliteitsmanager;

- Schriftelijk:

Door schriftelijk uw klacht te adresseren aan Amplooi, Atoomweg 50, 3542 AB Utrecht. T.a.v. De Kwaliteitsmanager.

2. Ontvangstbevestiging

Binnen 3 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

3. Klachtafhandeling

De kwaliteitsmanager schakelt intern met de verantwoordelijke persoon (doorgaans directielid of Operationeel Manager), die zal binnen 14 dagen contact met u opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. Wij streven ernaar uw klacht binnen 30 dagen volledig af te handelen.

Klachtenformulier

Naam	
Bedrijf	
Datum klachtmelding	
Persoon / functie	
Contactgegevens	
Telnr.	
Omschrijving van de klacht	
Eventuele bijlagen	