

Aimon klachtenregeling

1. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel om een transparante en effectieve afhandeling van klachten binnen Aimon te waarborgen. Het stelt opdrachtgevers in staat om hun ontevredenheid te uiten en om tips ter verbetering te geven. Dit draagt bij aan continue verbetering van onze dienstverlening.

2. Definities

- **Klachtenfunctionaris:** De functionaris binnen Aimon die de klachten in ontvangst neemt en behandelt.
- **Bestuur:** Twee leden van het bestuur van Aimon.
- **Klager:** Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens Aimon activiteiten verricht dan wel gebruik maakt van onze diensten.
- **Klacht:** Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over onze dienstverlening, handelingen, of nalatigheden. Ook tips zijn welkom.

3. Klachtenprocedure

1. Indienen van een klacht

- Klagers kunnen een klacht via de website of middels een brief indienen bij de klachtenfunctionaris – zie naam en contactgegevens op het klachtenformulier.
- De klacht moet duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van relevante informatie.

2. Behandeling van de klacht

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht.
- Waar nodig past hij hoor en wederhoor toe, waarbij alle betrokken partijen gehoord worden.
- De privacy van de betrokkenen wordt gerespecteerd.

3. Termijn

- De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst.

4. Uitspraak en maatregelen

- De klachtenfunctionaris doet een uitspraak over de klacht en bepaalt eventuele maatregelen.

5. Beroep

- Een klager kan binnen vier weken in beroep gaan tegen de uitspraak bij het bestuur van Aimon.
- Het bestuur behandelt de klacht, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst.
- Het bestuur doet een uitspraak over de klacht en bepaalt eventuele maatregelen.

4. Communicatie

- De klachtenregeling en het klachtenformulier zijn te vinden op de website Aimon.nl.
- De klachtenfunctionaris communiceert de uitspraak schriftelijk naar de klager.
- In geval van beroep communiceert het bestuur de uitspraak naar de klager.

5. Evaluatie en registratie

- Aimon evalueert de klachten en tips als input voor verbetering van haar dienstverlening.
- Aimon bewaart de klacht, maar verwijdert daaruit na zes maanden alle persoonsgegevens.