

Klachtenregeling

Overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), heeft Ayonas BV, besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1; Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Ayonas BV zich in de uitoefening van haar taken jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dhr. R.M. Foppen of I.M. Heiwegen.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Ayonas BV wordt aangemerkt als een gedraging van Ayonas BV.

Artikel 2; Behoorlijke behandeling

Ayonas BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen met inachtneming van vertrouwelijkheid.

Artikel 3; Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, eerste lid, a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4; Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Ayonas BV in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Ayonas BV wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij klachten@ayonas.com.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 5; Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

Ayonas BV
Stakenberg 72
8075 RH Elspeek
klachten@ayonas.com

Artikel 6; Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Ayonas BV nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Ayonas BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7; Ontvangstbevestiging

Ayonas BV bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 8; Klachtbehandeling

1. Ayonas BV is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van Ayonas BV, wordt de klacht behandeld door de administrateur/accountant van Ayonas BV.

Artikel 9; Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Ayonas BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Ayonas BV is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Ayonas BV schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 10; Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11; Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12; Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13; Klachtafdoening

1. Ayonas BV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Ingeval de klager zich door de behandeling dan wel de afdoening van de klacht onvoldoende recht voelt aan gedaan bestaat de mogelijkheid tot beroep bij een onafhankelijke derde.
3. Dit beroep dient gericht te worden aan:

T.a.v. dhr. W. van Es

De Kreek 3

3823 TH Amersfoort

www.bureauvanesrbb.nl

4. Na afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar zal Ayonas BV zich schikken naar het oordeel van de behandelaar.
5. Het bepaalde in het eerste en tweede lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 14; Klachtregistratie

1. Ayonas BV draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en zal deze gedurende een periode van 5 jaar na dato bewaren.