

Klachtenregeling



AK+ B.V.
AK+ Special Forces B.V.
AK+ Special Forces II B.V.

1. Begripsbepalingen

Deze Klachtenregeling is van toepassing van:

- AK+ BV;
- AK Special Forces B.V.;
- AK Special Forces II B.V.

Deze onderdelen worden hierna tezamen aangeduid als '**AK+**'

Onder '**Klacht**' wordt verstaan:

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen ten aanzien:

- de werkwijze of het beleid van AK+ in het algemeen;
- de inhoud of de wijze waarop de producten en/ of diensten zijn geleverd welke schriftelijk zijn overeengekomen tussen AK+ en Klachtindiener, waarbij bestaande overeenkomsten en de algemene voorwaarden leidend zijn;
- gedragingen van een medewerker van AK+ die mogelijk in strijd zijn met het Moreel Kompas, wet- en regelgeving en/ of beroeps- en gedragsregels.

De klacht voldoet voorts aan het gestelde in Artikel 2.

Onder '**Klachtindiener**' wordt verstaan:

Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van deze regeling indient.

Onder '**Klachtenfunctionaris**' wordt verstaan:

De functionaris die binnen AK+ B.V. is aangewezen als verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten wanneer de Klachtindiener en de directe contactpersoon van de organisatie in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen. De Klachtenfunctionaris is werkzaam bij AK+ en staat verder van de operatie om objectievere behandeling te waarborgen.

2. Indiening klacht

Alvorens een klacht in te dienen middels deze procedure vragen wij u een klacht, probleem of meningsverschil eerst met uw contactpersoon van de betreffende organisatie binnen AK+ (zie Bijlage) te bespreken. Wilt of kunt u de situatie niet bespreken met uw contactpersoon of bent u er in onderling overleg niet uitgekomen, dan kunt u de klacht volgens deze procedure per e-mail of per post indienen. Om uw klacht op een juiste wijze in behandeling te kunnen nemen en om verdere correspondentie mogelijk te maken vragen we u ons de volgende informatie te verschaffen:

1. Uw naam, eventuele organisatie, postadres, e-mailadres en telefoonnummer.
2. De indieningsdatum van de klacht;
3. De naam van uw contactpersoon binnen het bedrijf;
4. Een omschrijving van de klacht en welke stappen er eventueel al ondernomen zijn om de klacht te verhelpen zoals contact en/ of correspondentie met de contactpersoon.

De klacht kunt u richten aan:

e-mail: intern@akplus.nl

schriftelijk: AK+
Panovenlaan 1
6525 DZ Nijmegen

Alleen een volledig omschreven klacht kan AK+ in behandeling nemen. Met het indienen van de klacht verklaart de Klachtindiener bekend te zijn en akkoord te gaan met de bepalingen van deze Klachtenregeling.

3. Opvolging klacht

Het verloop van het klachtenproces is als volgt:

1. U dient schriftelijk uw klacht in met vermelding van alle in Artikel 2 gevraagde gegevens.
2. Binnen drie werkdagen na ontvangst sturen wij u altijd een schriftelijke bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Binnen zes weken na indiening van de klacht kunt u een schriftelijke reactie verwachten.

De Klachtenfunctionaris informeert u tussentijds over de voortgang van de klacht opvolging. Standaard verloopt verdere correspondentie omtrent de klacht per e-mail. Mocht u de voorkeur hebben verdere correspondentie per post te laten verlopen, geeft u dit dan aan bij het indienen van de klacht.

In voorkomende gevallen kan het zijn dat de gestelde termijn van afhandeling binnen zes weken na indiening niet haalbaar is, zoals bij complexere klachten. In dat geval wordt u tijdig (ruim binnen het verstrijken van deze termijn) schriftelijk bericht, met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

4. Verwerking gegevens

Om een goede opvolging van de klacht te borgen, wordt in het klachtdossier, buiten het in artikel 2 genoemde, eveneens de volgende informatie vastgelegd:

1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
3. De status van de klacht.

De klacht en uw gegevens zullen door de Klachtenfunctionaris vertrouwelijk worden behandeld in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt centraal geregistreerd en gedurende ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. U kunt te allen tijde een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de Klachtenfunctionaris.

AK+ gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw gegevens. Er wordt gewerkt conform het Privacy Statement welke is te raadplegen op de website van AK+ en Special Forces (<https://akplus.nl/> en <https://akspecialforces.nl/>). Het kan zijn dat AK+ naar aanleiding van uw klacht extern advies inwint bij een onafhankelijke instantie, waaraan onder geheimhouding eventuele relevante stukken ter beschikking zullen worden gesteld. Met het indienen van uw klacht geeft u hiervoor uw toestemming.

Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, producten en dienstverlening van AK+