

# Klachtenreglement

## Wanneer u een klacht heeft

Amplio360 streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol.

Bent u ontevreden over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. Amplio360 beschouwt een klacht als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Amplio360 een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt.

Uitzonderingen op deze regeling:

1. De klachtenprocedure is ook niet van toepassing wanneer de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens. De klacht zal dan behandeld worden conform ons privacy beleid. Hierover is meer te lezen in ons privacyreglement op onze website [www.amplio360.nl](http://www.amplio360.nl).

## Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

1. U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons indienen, namelijk zowel telefonisch, mondeling als schriftelijk. Onze voorkeur gaat uit naar een schriftelijke klacht, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een medewerker. Naast de melding per brief is er ook een mogelijkheid via het klachtenformulier onderaan deze pagina of via [info@amplio360.nl](mailto:info@amplio360.nl).

Het is voor ons van belang om te weten om wat voor soort klacht het gaat. Schrijf dus altijd op waar de klacht betrekking op heeft. Benoem tevens uw:

- o naam;
- o adres;
- o telefoonnummer;
- o e-mailadres;

- o werkgever/bedrijf
- o omschrijving van de klacht en
- o de gegevens van de medewerker van Amplio360 die betrokken is bij de klacht.

U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Amplio360 gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

1. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Amplio360 aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
2. Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Amplio360. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na het gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitkomst.
3. Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u de klacht binnen een maand voorleggen aan de geschillencommissie.

### **Tot welke instanties kunt u zich wenden**

Indien u ontevreden bent over de afhandeling van een klacht zoals hierboven omschreven, dan kunt u zich wenden tot de:

De geschillencommissie

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

### **9. Slotbepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2024.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Amplio360”.