



KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Artikel 1: algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** ieder(e) ongenoegen of onvrede van of namens de cursist/opdrachtgever en/of freelancer geuit in schriftelijke vorm met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst van opdracht en de kwaliteit van de dienstverlening;
- **Klager:** de cursist/opdrachtgever/freelancer of een derde die bevoegdlijk namens voormelde personen de klacht kenbaar maakt;
- **Klachtenfunctionaris:** de medewerker die binnen GROWEVERYDAY belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: wanneer is deze regeling van toepassing

2.1 De onderhavige regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen GROWEVERYDAY en de opdrachtgever en/of cursist en op iedere freelanceovereenkomst tussen GROWEVERYDAY en de opdrachtnemer.

2.2 GROWEVERYDAY zal bij de behandeling van de klacht uitvoering geven aan hetgeen is opgenomen in deze regeling.

Artikel 3: welke doelen streeft GROWEVERYDAY na met deze regeling

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

3.1 Behoud en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;

3.2 Het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers, opdrachtnemers en cursisten op een constructieve wijze te kunnen behandelen;

3.3 Zorgdragen dat een klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld;

3.4 Streven naar een professionele relatie tussen GROWEVERYDAY en de opdrachtgever, opdrachtnemer en cursist;

3.5 Behoud en verbetering van bestaande relaties van GROWEVERYDAY door middel van goede klachtenbehandeling.

Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 GROWEVERYDAY zal de onderhavige regeling openbaar maken op haar website.

4.2 GROWEVERYDAY zal de opdrachtgever, opdrachtnemer, dan wel cursist voorafgaand aan de overeenkomst van opdracht wijzen op het bestaan van de onderhavige regeling.

4.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan een door partijen aan te wijzen mediator.



Artikel 5: hoe wordt uw klacht behandeld

5.1 Indien u GROWEVERYDAY benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De naam van de klachtenfunctionaris zal gepubliceerd worden op de website van GROWEVERYDAY.

5.2 Na ontvangst van de klacht, zal de klachtenfunctionaris binnen 7 werkdagen degene over wie is geklaagd in staat stellen om van de klacht kennis te nemen. Degene over is geklaagd krijgt na toezending van de klacht aan hem of haar zeven dagen de tijd om een reactie te geven op de klacht.

5.3 Nadat degene waarover is geklaagd zijn of haar reactie aan de klachtenfunctionaris heeft toegezonden, zal de klachtenfunctionaris binnen 48 uur de reactie aan de aanklager toezenden.

5.4 De klachtenfunctionaris zal daarna de klager en degene over wie is geklaagd in staat stellen om samen tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.5 In alle gevallen zal de klachtenfunctionaris de klacht binnen 8 weken na ontvangst ervan afhandelen. Bij het afhandelen van de klacht zal de klachtenfunctionaris aan de klager en over wie is geklaagd opgave doen van zijn oordeel en meedelen of de klacht al dan niet gegrond is verklaard en vergezeld met van aanbevelingen.

5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit aan zowel de klager als degene over wie geklaagd is.

Artikel 6: vertrouwelijk omgaan met informatie

6.1 Alle partijen die bij de klachtenbehandeling betrokken zijn, zullen geheimhouding betrachten.

Artikel 7: verantwoordelijkheden

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht, dan wel een door hem aan te wijzen derden.

7.2 Zowel de klager als degene over wie is geklaagd dienen zich altijd te richten tot de klachtenfunctionaris en niet direct tot elkaar.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: klachtenregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachten intern.

8.2 Registratie geschiedt ten behoeve van verslaglegging en ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening.