

Codegorilla klachtenreglement

Codegorilla zal er altijd alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent. Wij vinden het fijn als u dit aangeeft zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Uiteraard hoopt CodeGorilla dat uw klacht samen met een medewerker opgelost kan worden.

Heeft u een klacht omdat u ergens ontevreden over bent? U kunt zowel schriftelijk als mondeling op verschillende manieren contact met ons opnemen:

1. U kunt de klacht bespreken met een medewerker of een verantwoordelijke. De eerste stap is dat u uw klacht kunt bespreken met iemand die direct betrokken is bij de klacht. Dit kunt u doen door telefonisch of via e-mail contact met ons op te nemen. Vervolgens zal de betreffende medewerker de klacht in behandeling nemen.
2. Wanneer u dit nodig vindt is het ook mogelijk om contact op te nemen met een verantwoordelijke (directeur) en uw klacht met deze persoon te bespreken. Vaak kunnen wij u op deze manier direct helpen met uw klacht.

Wanneer u een klacht indient dan moeten ten minste de volgende zaken worden vermeld: uw naam, telefoonnummer, de datum van indienen en een omschrijving van uw klacht. Wanneer één of meerdere onderdelen niet zijn vermeld zal uw klacht niet in behandeling worden genomen.

Wanneer u een klacht heeft ingediend dan ontvangt u binnen 4 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging moeten ten minste volgende zaken worden vermeld: de naam van de klager, de datum waarop de klacht is ingediend en de omschrijving van de klacht.

Wanneer een klacht wordt behandeld zullen ten alle tijde de klager en de persoon waarop de klacht betrekking heeft de gelegenheid krijgen om te worden gehoord. Van deze gelegenheid zal van beide partijen een schriftelijk verslag worden opgesteld. Dit verslag zal ook aan beide partijen worden toegezonden.

Op iedere klacht wordt binnen 4 weken na indienen gereageerd. CodeGorilla zal klachten binnen een vastgestelde termijn van 6 weken afhandelen. Hiervan kan alleen beargumenteerd worden afgeweken. Bij afwijking wordt de klagende partij hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en hierbij wordt een indicatie gegeven over wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

De klager zal altijd op de hoogte worden gehouden van de bevindingen van het onderzoek en eventuele maatregelen die naar aanleiding van deze bevindingen zullen volgen. CodeGorilla conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.

CodeGorilla behandelt elke klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.

De klachtenprocedure bij CodeGorilla verloopt als volgt:

1. Ontvangst van de klacht.
2. Verstuurt een schriftelijke bevestiging van het ontvangen van de klacht.
3. De klacht wordt beoordeeld door de directeur, Diem Do.
4. De klacht wordt op basis van de beoordeling wel/niet in behandeling genomen. Als de klacht in behandeling wordt genomen dan wordt hij geregistreerd.
5. De klager ontvangt een bevestiging dat zijn klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
6. Binnen 4 weken wordt telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager.
7. Wanneer de klager wenst dat de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie dan zal hier gehoor aan worden gegeven.
8. De medewerker van CodeGorilla waar de klacht over gaat zal door de klachtencommissie op de hoogte worden gebracht van de klacht.
9. Deze medewerker krijgt de mogelijkheid om zijn/haar verhaal te doen en hij/zij krijgt de kans om een passende oplossing aan te dragen.
10. De klager wordt telefonisch of per e-mail op de hoogte gebracht van het verhaal van de medewerker en de eventuele passende oplossing.
11. Wanneer de klager tevreden is met dit resultaat dan is de klacht afgehandeld.
12. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing en een afhandeling van de klacht zal er een zitting plaatsvinden bij de klachtencommissie.
13. De klachtencommissie zal een oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is. Overigens zal de klachtencommissie geen oordeel doen over juridische aansprakelijkheid of schadevergoedingen.
14. De klacht is alsnog afgehandeld.

Onafhankelijke derde

Wanneer er geen overeenstemming volgt heeft de deelnemer van de CodeGorilla de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van de onafhankelijke klachtencommissie. Deze partij is Stichting De Geschillencommissie. U kunt uw klacht indienen via:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

070 3105310