

Klachtenreglement ChangeCreators

Van klachten kunnen we leren. Daarom is dit klachtenreglement opgesteld.

Doelen zijn:

- het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten,
- het wegnemen van de oorzaken en
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen en onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Elke uiting van ongenoegen over contacten met ChangeCreators die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene bij ChangeCreators weggenomen kan worden, zien we als een klacht.

Hieronder staat stap voor stap omschreven hoe ChangeCreators omgaat met klachten.

Indienen van een klacht.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail bij ons kenbaar gemaakt worden:

Contactgegevens:

ChangeCreators BV
Koninginneweg 99
1211 AP Hilversum
info@changeCreators.nl
<https://www.changeCreators.nl/>

De ontvanger registreert de klacht en brengt de onafhankelijke klachtenbehandelaar (de heer Geo Verschuren) op de hoogte van de klacht en de schriftelijke klacht wordt doorgestuurd.

Ontvangstbevestiging

Indien je een klacht hebt ingediend dan ontvang je binnen 3 werkdagen een (schriftelijke) bevestiging van de ontvangst van je klacht.

Behandeling

De onafhankelijke klachtenbehandelaar (de heer G. Verschuren) zal binnen 7 werkdagen contact met je opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of je uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvang je altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. ChangeCreators streeft er naar je klacht binnen 30 werkdagen af te handelen. Alle klachten worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenbehandelaar, alsook aan de directie en eventueel

de betrokken adviseur. Indien relevant worden klachten en verbetervoorstellen besproken in het directieoverleg of andere overlegstructuren.

Jaarlijks worden de klachten geanalyseerd door de onafhankelijke klachtenbehandelaar.

Niet in behandeling

Indien je klacht niet door ons in behandeling genomen kan worden, word je daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

Oneens met afhandeling

Wanneer je het ondanks alle goede intenties niet eens bent met de afhandeling van je klacht heb je de mogelijkheid om, indien je klacht betrekking heeft op de uitvoering van trajecten in het kader van mobiliteit of re-integratie, je klacht in te dienen bij de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na de afhandeling 2 jaar bewaard.

Klachten over persoonsgegevens

Als je een klacht hebt over het gebruik van je persoonsgegevens door ChangeCreators. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat ChangeCreators niet zorgvuldig omgaat met je persoonsgegevens, of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van je persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie. Stuur dan je klacht naar info@ChangeCreators.nl.

Bij een klacht over persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten over persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;
- ChangeCreators is bij een (privacy-gerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Indien de klacht niet naar je tevredenheid kan worden opgelost door ChangeCreators, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Je hebt ook de mogelijkheid om een verzoek bij de rechter af te dwingen. Je kunt je klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend de betrokkenen, directie en onafhankelijke klachtenbehandelaar zijn bij de afhandeling betrokken. Bij eventuele bespreking in overlegstructuren gebeurt dit geanonimiseerd.

Wijzigingen klachtenreglement

Deze klachtenreglement is voor het laatst aangepast op 1 maart 2021.

ChangeCreators BV kan dit klachtenreglement aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden je daarom aan dit reglement geregeld te raadplegen, zodat je op de hoogte blijft van wijzigingen.

Tot slot

Indien je nog vragen heeft, dan kan je zich wenden tot de directie via telefoonnummer 035 – 6215932. ChangeCreators doet er alles aan om je klacht samen met jou en in goed vertrouwen op te lossen.