



Qrown Quality

# Klachtenreglement

## 1. Algemeen

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van klanten die een dienst hebben afgenomen van Qrown Quality.

## 2. Begrippen

In dit klachtenreglement worden de volgende definities en begrippen aangehouden:

- **Klager/ indiener**  
Een klant, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer of de gemachtigde die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Qrown Quality
- **Aangeklaagde/ veroorzaker**  
Degene tegen wie de klacht zich richt
- **Klacht**  
Een klacht is een uiting van onvrede over de service of dienstverlening. Onder dienstverlening wordt door Qrown Quality begrepen: de dienstverlening die door of onder de verantwoordelijkheid van Qrown Quality wordt verleend
- **Klachtencommissie**  
De commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten volgens de vastgelegde procedure van het klachtenreglement

### 3. Richtlijnen klachtenbehandeling van klanten Qrown Quality

1. Een klacht wordt door Qrown Quality pas als klacht gezien als deze als zodoende schriftelijk wordt gemeld. Is dit niet het geval dan spreken we over een opmerking. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden bij via [info@grown.nl](mailto:info@grown.nl)
2. Wanneer een klacht mondeling binnenkomt zal de medewerker van Qrown Quality de klant verwijzen naar de geldende procedure.
3. Schriftelijk ontvangen klachten worden in behandeling genomen door de medewerkers van Qrown Quality. De klacht wordt geregistreerd in een register, voorzien van een uniek nummer. De afhandeling wordt geregistreerd in het register. De klager krijgt schriftelijk of mondeling bericht van de wijze waarop de afhandeling van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. Klachten worden, uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd. De ontvangstbevestiging wordt gearhiveerd.
5. De schriftelijke afhandeling van de klacht bevat:
  - a. de aard van de klacht;
  - b. het resultaat van het onderzoek naar de klacht;
  - c. de beslissing;
  - d. de motivering van de beslissing;
  - e. de genomen maatregelen.
6. De termijn van afhandelen is zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Als deze termijn niet kan worden gehaald, wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager gemeld op welke termijn de afhandeling dan wel plaatsvindt.
7. Naar aanleiding van klachten kunnen maatregelen worden genomen, zoals fouten herstellen, procedures aanscherpen, medewerkers aanspreken en klachten in teamverband aan de orde stellen. Hierbij wordt aandacht geschonken aan het borgen.
8. Indien uitspraken en adviezen van de klachtencommissie maatregelen noodzakelijk maken, dan wordt daarbij ook aandacht geschonken aan het borgen.
9. Een klachtdossier wordt maximaal zeven jaar bewaard.
10. Een klager kan een klacht indienen tot twee maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.
11. De klager kan geen aanspraak maken op het indienen van een klacht zolang de klager enige uit de overeenkomst voortvloeiende op hem rustende verplichting niet is nagekomen.



12. Een klacht met betrekking tot de uitvoering van een overeenkomst heeft geen invloed op de rechten en verplichtingen van de klager inzake eerder uitgevoerde overeenkomsten en alsnog uit te voeren overeenkomsten.
13. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en behandelen van een klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
14. Jaarlijks worden binnen Qrown Quality alle klachten verzameld en besproken in de directiebeoordeling, de jaarlijkse terugblik van de directie op het voorgaande jaar. Voor zover er op dat moment nog geen structurele verbeteracties ingevoerd zijn, kan dit tijdens de directiebeoordeling alsnog worden vastgesteld en geïmplementeerd.
15. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie.