

## Klachtenregeling



Geo-ICT Training Center, Nederland wil uiteraard heel graag correct omgaan met haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de manier waarop het contact met u wordt onderhouden en dat de dienstverlening op de afgesproken wijze verloopt.

Bij vragen of onduidelijkheden rond de organisatie van uw opleiding verzoeken wij u altijd contact op te nemen met de cursuscoördinator, om een probleem indien mogelijk via de gebruikelijke communicatiekanalen op te lossen.

### Een klacht indienen

Als u desondanks van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening en Geo-ICT Training Center, Nederland of de opleiding niet aan uw verwachting heeft voldaan, kunt u een officiële klacht indienen. Wij willen ons uiteraard inspannen om deze op te lossen. Probeer u zo volledig en helder mogelijk uw klacht te omschrijven en onderbouwen. Dit bespoedigt een correcte afhandeling.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur, adresgegevens:

**Geo-ICT Training Center, Nederland**  
t.a.v. directeur de heer A.J.J. Schutte  
Hoofdstraat 20  
7311 KB Apeldoorn

Dit mag ook (ondertekend en gescand) per e-mail: [klachten@geo-ict.nl](mailto:klachten@geo-ict.nl)

Voor een juiste behandeling dient u in ieder geval het volgende op te nemen:

- ✓ een omschrijving van de klacht
- ✓ de naam van de persoon en/of de opleiding op welke de klacht betrekking heeft
- ✓ de datum waarop het feit of de gedraging van de klacht heeft plaatsgevonden
- ✓ kopieën van stukken die van belang zijn voor uw klacht
- ✓ uw naam en adres
- ✓ uw handtekening en de datum van ondertekening

### **Klachten die niet in behandeling worden genomen**

In sommige gevallen wordt uw klacht niet in behandeling genomen.

Dat is het geval als:

- ✓ De directeur uw klacht al eerder heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan
- ✓ De klacht later dan drie maanden na de gedraging of het voorval wordt ingediend

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u daarvan binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klachtenbrief schriftelijk en onderbouwd bericht.

### **Registratie van klachten**

Alle klachten worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard, waarbij uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

### **Afhandeling van de klacht**

- ✓ Klachten worden binnen zeven werkdagen vertrouwelijk in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- ✓ Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen zeven werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Wij geven u dan een indicatie wanneer wij verwachten uitsluitsel te kunnen geven.
- ✓ Indien uw klacht (o.a.) betrekking heeft op een persoon en u wilt dat die persoon ook geïnformeerd wordt dan kunt u dat bij het indienen van uw klacht aangeven. Anders wordt de persoon waar de klacht betrekking op heeft niet door ons geïnformeerd.
- ✓ Het directeur kan u vragen uw klacht mondeling toe te lichten. Ook mag de directeur aanvullende informatie inwinnen bij andere betrokkenen.
- ✓ Als de directeur een oordeel heeft kunnen vormen ontvangt u hiervan schriftelijk bericht. Dit oordeel bevat een verslag van de klacht, het eventuele horen van u en de betrokken personen, de bevindingen en een voorstel om de klacht op te lossen.
- ✓ Vervolgens krijgt u 10 werkdagen de tijd om te reageren door aan te geven of de klacht naar uw mening door middel van de voorgestelde werkwijze aanvaardbaar is/wordt opgelost.
- ✓ Nadat de directeur uw reactie heeft ontvangen, wordt u door de directeur schriftelijk en onderbouwd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In dat geval ontvangt u daarvan bericht.

### **Beroep**

Mocht de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan kun terecht bij de Geschillencommissie.

### **Geschillencommissie**

De Geo-ICT Training Center, Nederland is als lid van de NRTO. De Geschillencommissie is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een aanvaardbare oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door Geschillencommissie zijn de Algemene Voorwaarden en de Gedragscode van de NRTO in de uitspraak leidend. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd.

Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie dan kunt u contact opnemen met:

### **De Geschillencommissie**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

070 3105310