



Zondag Opleidingen

INGENIEURSBUREAU ZONDAG



HET OPLEIDINGSINSTITUUT VOOR:

GEODESIE

LANDMEETKUNDE

MAATVOERING

GEO-INFORMATICA/
GEO-ICT

Klachtenregeling

BOB Ingenieursbureau Zondag
(Zondag Opleidingen)

zondagopleidingen.nl

Bij BOB Ingenieursbureau Zondag, hierna te noemen: Zondag Opleidingen streven wij ernaar om onze dienstverlening altijd naar tevredenheid te laten verlopen. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over het contact met ons en dat de opleidingen en trainingen op de afgesproken manier worden verzorgd. Mocht er desondanks iets misgaan, dan horen wij dit graag. Hier volgt onze klachtenprocedure om eventuele problemen snel en correct op te lossen.

Een klacht indienen

Als u van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening of als een opleiding niet aan uw verwachtingen voldoet, kunt u een officiële klacht indienen. Wij verzoeken u om uw klacht zo volledig mogelijk te beschrijven, zodat wij deze snel en zorgvuldig kunnen behandelen.

Zondag Opleidingen

t.a.v. J. Zondag
Krangstraat 3b
5314 AA Bruchem
Nederland

U mag uw klacht ook per e-mail sturen naar: info@zondagopleidingen.nl.

Zorg ervoor dat u de volgende informatie opneemt:

- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De naam van de persoon of opleiding waar de klacht betrekking op heeft;
- De datum waarop het feit of de gedraging van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Kopieën van documenten die van belang zijn voor uw klacht;
- Uw naam, adres en handtekening.

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht sturen wij binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens nemen wij uw klacht vertrouwelijk in behandeling en streven wij ernaar om deze binnen tien werkdagen op te lossen. Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt u binnen deze periode op de hoogte gesteld met een indicatie van wanneer u een reactie kunt verwachten.

Indien uw klacht betrekking heeft op een specifiek persoon en u wenst dat deze persoon geïnformeerd wordt, kunt u dit aangeven bij het indienen van uw klacht. Indien dit niet wordt aangegeven, informeren wij deze persoon niet zonder uw toestemming.

De Geschillencommissie

Bij Zondag Opleidingen streven wij ernaar om alle kwesties en vragen via onze interne klachtenprocedure op te lossen. Mocht deze procedure onverhoopt niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leiden, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie.

De Geschillencommissie biedt de mogelijkheid 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. Hierbij wordt de uitspraak van de Geschillencommissie beschouwd als bindend en zal Zondag Opleidingen deze in alle gevallen opvolgen. Zondag Opleidingen zal binnen 14 dagen na de uitspraak een reactie geven en stappen ondernemen om eventuele afspraken of oplossingen in gang te zetten.

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

Telefoon: 070 3105310

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van één jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtdossier.