

## ARTIKEL KLACHTENPROCEDURE Consumenten

Klachten dienen schriftelijk te worden gestuurd naar ons kantoor in Amersfoort t.a.v. afdeling Planning of via email: [planning@it-randsteden.nl](mailto:planning@it-randsteden.nl) IT-Randsteden draagt ervoor zorg dat de klacht door een onafhankelijke medewerker die niet betrokken is bij de klacht wordt behandeld. Het is daarbij belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft en dat u uw contactgegevens erbij vermeldt. U krijgt binnen twee weken schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht direct af te handelen, maar uw klacht wordt in principe binnen vier weken afgehandeld. Als dit langer lijkt te gaan duren wordt hiervan alleen beargumenteerd afgeweken.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. In het geval u zich niet kunt schikken in het voorstel van IT-Randsteden kunt u zich schriftelijk richten tot de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP DENHAAG. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) telefoonnummer 070-3105310. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door IT Randsteden snel afgehandeld. Wij nemen uw klacht serieus en zien deze als feedback waarmee we onze werkwijze nog beter op onze klanten kunnen afstemmen. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

***Kanttekening voor UWV:*** IT Randsteden geeft het UWV volledige inzage in de eventuele klachten van de klanten van het UWV en kan voldoen aan de gevraagde rapportage eisen.