

Klachtenregeling ExTrack

Deze klachtenregeling geldt voor klanten van ExTrack en ExTrack Examenleverancier. ExTrack vindt goede communicatie en tevredenheid van klanten belangrijk. We verwachten dat eventuele verschillen van mening in een open gesprek met de klant kunnen worden besproken. Wanneer ExTrack schriftelijk of mondeling een klacht ontvangt, zullen we de klant eerst uitnodigen voor een gesprek om de situatie te bespreken en een oplossing te zoeken. Wanneer het niet lukt om in een gesprek tot een gezamenlijke oplossing te komen, dan kan de klant gebruik maken van onderstaande dienstregeling.

1. Begripsbepalingen

Onder '**Klacht**' wordt verstaan:

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen ten aanzien:

- de werkwijze of het beleid van ExTrack in het algemeen;
- de inhoud of de wijze waarop de producten en/ of diensten zijn geleverd welke schriftelijk zijn overeengekomen tussen ExTrack en Klachtindiener;
- gedragingen van een medewerker van ExTrack

De klacht voldoet voorts aan het gestelde in Artikel 2.

Onder '**Klachtindiener**' wordt verstaan:

iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van deze regeling indient.

Onder '**Klachtenfunctionaris**' wordt verstaan:

de functionaris die binnen ExTrack is aangewezen als verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten wanneer een gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Bij ExTrack is dit mevrouw B. Becker.

2. Indiening klacht

Alvorens een klacht in te dienen middels deze procedure vragen wij u een klacht, probleem of meningsverschil eerst met uw contactpersoon van ExTrack te bespreken.

Wilt of kunt u de situatie niet bespreken met uw contactpersoon of bent u er in onderling overleg niet uitgekomen, dan kunt u de klacht volgens deze procedure per e-mail of per post indienen.

Om uw klacht op een juiste wijze in behandeling te kunnen nemen en om verdere correspondentie mogelijk te maken vragen we u ons de volgende informatie te verschaffen:

1. Uw naam, uw organisatie, postadres, e-mailadres en telefoonnummer.
2. De indieningsdatum van de klacht;
3. Een omschrijving van de klacht en welke stappen er eventueel al ondernomen zijn om de klacht te verhelpen zoals contact en/ of correspondentie met de contactpersoon.

De klacht kunt u richten aan:

- e-mail: info@extrack.nl
- schriftelijk:
ExTrack t.a.v. Klachtenfunctionaris
Klootsemastraat 1, 7009 CE Doetinchem

Alleen een volledig omschreven klacht kan ExTrack in behandeling nemen.

Met het indienen van de klacht verklaart de Klachtindiener bekend te zijn en akkoord te gaan met de bepalingen van deze Klachtenregeling.

3. Opvolging klacht

Het verloop van het klachtenproces is als volgt:

1. U dient schriftelijk uw klacht in met vermelding van alle in Artikel 2 gevraagde gegevens.
2. Binnen twee werkdagen na ontvangst sturen wij u altijd een schriftelijke bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Binnen vier weken na indiening van de klacht kunt u een schriftelijke reactie verwachten.

De Klachtenfunctionaris informeert u tussentijds over de voortgang van de klachtopvolging. Standaard verloopt verdere correspondentie omtrent de klacht per e-mail. Mocht u de voorkeur hebben verdere correspondentie per post te laten verlopen, geeft u dit dan aan bij het indienen van de klacht.

In voorkomende gevallen kan het zijn dat de gestelde termijn van afhandeling binnen vier weken na indiening niet haalbaar is, zoals bij complexere klachten. In dat geval wordt u tijdig (ruim binnen het verstrijken van deze termijn) schriftelijk bericht, met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

4. Verwerking gegevens

Om een goede opvolging van de klacht te borgen, wordt in het klachtdossier, buiten het in artikel 2 genoemde, eveneens de volgende informatie vastgelegd:

1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
3. De status van de klacht.

De klacht en uw gegevens zullen door de Klachtenfunctionaris vertrouwelijk worden behandeld in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt geregistreerd en gedurende ten minste één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. U kunt te allen tijde een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de Klachtenfunctionaris.

ExTrack gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw gegevens volgens de privacy wetgeving.

Het kan zijn dat ExTrack naar aanleiding van uw klacht extern advies inwint bij een onafhankelijke instantie, waaraan onder geheimhouding eventuele relevante stukken ter beschikking zullen worden gesteld. Met het indienen van uw klacht geeft u hiervoor uw toestemming.

Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, producten en dienstverlening van ExTrack.

5. Geschillencommissie

Indien de klachtindiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klachtindiener een bezwaar indienen. Het bezwaar wordt in behandeling genomen door een geschillencommissie. De geschillencommissie bestaat uit een medewerker van ExTrack, Vanessa Dorland, en een onafhankelijke derde met een juridische achtergrond, Franka Zeebregts. De geschillencommissie is te bereiken via geschillencommissie@extrack.nl. De klachtindiener kan het Reglement van de Commissie van Bezwaar opvragen bij de klachtenfunctionaris van ExTrack.

Het bezwaar moet voldoen aan de voorwaarden uit het Reglement:

- a. naam, adres en woonplaats van de appellant;
- b. aanduiding van het orgaan tegen wiens beslissing het bezwaar is gericht;
- c. de gronden, waarop het bezwaar berust.

U kunt het bezwaar per mail (geschillencommissie@extrack.nl) of schriftelijk indienen bij:
ExTrack t.a.v. Commissie van Bezwaar
Klootsemastraat 1, 7009 CE Doetinchem

Het oordeel van de geschillencommissie is voor ExTrack bindend; eventuele consequenties worden door ExTrack snel afgehandeld.