Klachtenprocedure

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de software, de helpdesk, de advisering of over de (uitvoering van) cursusactiviteiten van Untis dan wel anderszins klachten hebben dan bestaat daarvoor een klachtenregeling.

Hoe kunt u uw klachten kenbaar maken?

Wij vragen u klachten zoveel mogelijk direct te bespreken met een van onze medewerkers. Indien de klacht niet kan worden opgelost, verzoeken wij u de klacht per e-mail in te dienen o.v.v. “Klachtenprocedure Untis” naar klachten@untis.nl.

Voor schriftelijke klachten geldt de volgende procedure:

- De klacht wordt bij Untis geregistreerd.
- De klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
- Binnen 5 werkdagen sturen wij een bevestiging van ontvangst.
- Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken per e-mail gereageerd.
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, stellen wij u daarvan binnen 4 weken op de hoogte.
- Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen ondernomen om de klacht naar behoren te behandelen. Wij passen hoor- en wederhoor toe. Tijdens het onderzoeken van de klacht zullen wij alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen.
- Untis verplicht zich binnen 4 weken na ontvangst van de klacht per email en met reden omkleed, uitspraak doen. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, zullen wij u daarvan binnen die 4 weken op de hoogte stellen en een nieuwe afspraak maken.
- Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is behandeld, kan Untis overwegen of een nieuw intern onderzoek dan wel een nieuw aanbod wenselijk is.
- Indien u het niet eens bent met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kunt u dit kenbaar maken bij Untis. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing

komen, legt Untis het geschil voor aan de stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA).

- Het oordeel van de beroepsinstantie is voor beide partijen bindend.
- Binnen 4 weken wordt de bindende uitspraak van de beroepsinstantie afgehandeld. Als de uitspraak niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen en in alle redelijkheid gezamenlijk tot een nieuwe termijn komen.
- Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als u het antwoord heeft ontvangen, waarbij Untis overtuigd is alles, naar redelijkheid en billijkheid en in verhouding met de zwaarte van de klacht, in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
- De klacht en wijze van afhandeling wordt geregistreerd en zal voor de duur van minimaal 2 jaar worden bewaard.