

SEU KLACHTENPROCEDURE

Klacht of bezwaar

In deze regeling wordt de klachtenprocedure van SEU beschreven. Bij een klacht gaat het om een handeling, gedraging of gebeurtenis waar belanghebbende ontevreden over is. Hieronder verstaat SEU een op- of aanmerking ten aanzien van geleverde diensten of producten - waaronder de SEU examinering en het registreren en faciliteren van permanente educatie - of ten aanzien van de medewerker die de dienst of het product levert.

Daarnaast kunt u deze klachtenprocedure gebruiken om een klacht in te dienen over de verwerking van uw persoonsgegevens. Het klachtenrecht geldt ook indien u een verzoek tot inzage, rectificatie, vergetelheid, beperking van de verwerking of een verzoek tot gegevensoverdracht heeft ingediend en SEU deze niet, niet-volledig en/of niet tijdig heeft gehonoreerd.

Voor het indienen van een inhoudelijk bezwaarschrift met betrekking tot het examen verwijst SEU naar het reglement Bezwaar & Beroep. (te downloaden op <https://www.seu.nl/overzichtspagina-documenten/>) Een bezwaarschrift kan ingediend worden als de deelnemer het niet eens is met de inhoud van een examen, de beoordeling en/of de uitslag.

Als u bezwaar wilt maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens dan gebruikt u deze klachtenregeling. Meer informatie over uw recht op bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vindt u in ons privacy statement.

Artikel 1 - Indiening van een klacht

- 1.1 Het indienen van een klacht kan uitsluitend via een volledig ingevuld en voldoende gemotiveerd klachtenformulier. Dit formulier kan [hier](#) worden gedownload en per e-mail worden verstuurd naar info@seu.nl. Een klacht kan ook per aangetekende brief worden ingediend:
Secretariaat SEU
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
- 1.2 Klachten worden door de klantenservice in behandeling genomen als zij binnen twee weken na het betreffende incident worden ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 1.3 Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst vanuit de klantenservice.
- 1.4 Een afschrift van de klacht wordt zo nodig aan andere belanghebbenden en/of samenwerkingspartners gezonden met het verzoek binnen zeven werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Deze termijn kan op verzoek door SEU worden verlengd.
- 1.5 Klachten worden inhoudelijk binnen 4 weken schriftelijk of per e-mail beantwoord door de klantenservice. Als onverhoopt blijkt dat deze termijn niet kan worden gehaald, wordt u hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld. In deze mededeling wordt de reden van de afwijking gemotiveerd en wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht alsnog wordt afgehandeld.
- 1.6 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en niet langer bewaard dan noodzakelijk. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijst SEU naar de [privacyverklaring](#) op de website.

Artikel 2 - Indiening van een beroep

- 2.1 Indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht heeft klager de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan.
- 2.2 Beroepsschriften worden in behandeling genomen als zij binnen tien dagen na dagtekening van de uitspraak worden ingediend.
- 2.3 Beroepsschriften kunnen schriftelijk, per aangetekende brief, worden ingediend bij het SEU Bestuur.
Bestuur SEU
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
- 2.4 In het beroepsschrift moet minimaal worden omschreven waarom u het niet eens bent met de uitspraak of de geboden oplossing.
- 2.3 Na ontvangst van het beroepsschrift ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Beroepsschriften worden door het SEU Bestuur binnen 30 dagen schriftelijk beantwoord.

Artikel 3 - Geschillencommissie

- 3.1 Indien klager het niet eens is met de afhandeling van zijn/haar beroep kan klager zich wenden tot de commissie van kwaliteitshandhaving NRTO. (Papiermolen 34, 3994 DK Houten (info@nrto.nl)). De uitspraak van het NRTO is hierbij bindend. Dit artikel is niet van toepassing indien klacht, bezwaar of beroep betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 4 - Autoriteit Persoonsgegevens

- 4.1 Indien de klacht, het bezwaar en/of beroep betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, dan heeft klager altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) Het recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens geldt ook indien SEU een verzoek tot gegevensoverdracht weigert.
