

## 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 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](mailto:info@seu.nl). Een klacht kan ook per aangetekende brief worden ingediend:  
Secretariaat SEU  
Postbus 642  
3800 AP 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.

### **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 Beroepschriften 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. Beroepschriften 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](mailto: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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) Het recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens geldt ook indien SEU een verzoek tot gegevensoverdracht weigert.

\*\*\*\*\*