



---

## Klachtenprocedure ECO, The House of Typing

---

Een klacht is voor ECO een verbeterimpuls en draagt bij aan het succesvol maken van onze organisatie. ECO wil goed omgaan met reacties en klachten van klanten, omdat dit van grote invloed is op onze klanttevredenheid en kwaliteit van ons aanbod. Hieronder tref u een korte beschrijving van de procedure die ECO volgt bij de behandeling van klachten.

### Melding van een probleem

ECO is voortdurend bezig zijn dienstverlening te verbeteren. Toch kan het voorkomen dat wij daarin in gebreke zijn gebleven. U kunt een melding van een inhoudelijk cursusprobleem indienen wanneer de training niet geheel aan uw verwachting voldoet. U kunt hiervan een melding doen bij de docent binnen het typeprogramma. Uw docent zal alles in het werk stellen om uw probleem op te lossen. Mocht u een probleem ondervinden, anders dan cursusinhoudelijk, kunt u zich telefonisch (0165-318832), per mail ([info@econet.nl](mailto:info@econet.nl)) of schriftelijk (ECO, The House of Typing, t.a.v. de cursusleiding, Molenstraat 46, 4731 ET, Roosendaal).

### Klacht indienen

Wanneer u eerder contact heeft gehad met (een docent van) ECO over een probleem, maar tot op heden is de melding niet goed opgelost, of de melding is niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kun u schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ECO. (ECO, tav de directie, Molenstraat 46, 4701 JT, Roosendaal of [directie@econet.nl](mailto:directie@econet.nl)). U kunt binnen een maximale termijn van twee weken een antwoord verwachten.

### Bezwaar indienen

U kunt een bezwaar indienen als u niet tevreden bent over de inhoudelijke en of procedurele afhandeling van uw eerder ingediende klacht. Een bezwaar dient altijd schriftelijk te worden onderbouwd. U kunt het bezwaar per post of e-mail (onderbouwing in bijlage) versturen naar:  
ECO

T.a.v. de directie  
Molenstraat 46  
4701 JT Roosendaal  
[directie@econet.nl](mailto:directie@econet.nl)

Het bezwaarschrift dient de volgende punten te omvatten:

- a. Naam en adres van de cursist of opdrachtgever;
- b. Naam training;
- c. Datum en plaats waar training heeft plaatsgevonden;
- d. Inhoudelijke argumentatie van bezwaar.

Het management van ECO stelt een onderzoek in na ontvangst van het bezwaarschrift. Bij dit onderzoek worden de betrokkenen gehoord. Binnen twintig werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift stelt het management van ECO de bezwaarmaker van de beslissing op de hoogte. Het management van ECO heeft het recht om de beslistermijn te verlengen met ten hoogste vijf werkdagen, de bezwaarmaker wordt hiervan op de hoogte gesteld.



## **TOEPASSELIJK RECHT**

Op alle geschillen en rechtsvorderingen welke kunnen ontstaan naar aanleiding van de cursusovereenkomst, is het Nederlands recht van toepassing.

Deze geschillen en of rechtsvorderingen kunnen door de bevoegde Nederlandse rechter worden beslist in het arrondissement waarin ECO is gevestigd.