

# **GOA Publiek Klachtenprocedure**

# Inhoudsopgave

---

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
2. De procedure .....	4
1. Klacht indienen	
2. Klacht wordt in behandeling genomen	
3. Uitspraak	
3. Oneens met de uitspraak? .....	4
4. Contactgegevens .....	4

# 1. Inleiding

---

GOA Publiek streeft ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol.

Bent u ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij u hierover contact op te nemen met uw aangewezen contactpersoon van GOA Publiek. Veelal is dit de leerlingbegeleider die is gekoppeld aan de medewerker of uw ingeleende medewerker. Mocht u dit niet wensen dan kunt u de klacht direct voorleggen bij de eindverantwoordelijke, de heer J. Maas | directeur.

Wilt u een officiële klacht indienen? Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft GOA Publiek een duidelijke klachtenprocedure. GOA Publiek beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren.

## 2. De procedure

---

### 1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een werknemer. De melding ontvangt GOA Publiek graag per brief of per e-mail. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

### 2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen GOA Publiek gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

### 3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteractie(s) GOA Publiek aanbrengt.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

## 3. Oneens met de uitspraak?

---

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de schriftelijk bericht over de uitspraak.

## 4. Contactgegevens

---

Op onze website kunt u de contactgegevens vinden van de leerlingbegeleiders. Hierbij staan de benodigde e-mailadressen vermeldt.

Mocht u de klacht niet via de leerlingbegeleiding willen doen kunt u een mail sturen via [info@goapubliek.nl](mailto:info@goapubliek.nl) of rechtstreeks naar de directeur de heer Jeroen Maas.