

Externe Klachtenprocedure GeoSquare

Versie 1.0 | mei 2026

Inleiding

Bij GeoSquare streven we naar de hoogste kwaliteit in onze geo- en ICT-dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Deze procedure beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en wat u van ons kunt verwachten.

Definities

Onder een klacht verstaan wij elke uiting van ongenoegen over de uitvoering van onze werkzaamheden, de werking van onze producten of de bejegening door een medewerker van GeoSquare.

Indiening van een klacht

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

- **E-mail:** Stuur uw klacht naar info@geosquare.nl t.a.v. de directie.
- **Post:** GeoSquare Nederland, Hesselink van Suchtelenweg 4, 6703 CT Wageningen.

Vermeld in uw bericht altijd:

- Uw naam en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en de datum.
- Eventuele bijbehorende project- of referentienummers.

Afhandelingsproces

1. **Ontvangstbevestiging:** Binnen **5 werkdagen** na ontvangst sturen wij u een bevestiging.
2. **Beoordeling:** Uw klacht wordt toegewezen aan een onafhankelijke functionaris die niet direct bij het onderwerp betrokken is.
3. **Hoor en wederhoor:** Indien nodig nemen wij contact met u op voor extra toelichting.
4. **Besluit:** U ontvangt binnen **15 werkdagen** een schriftelijke reactie met onze bevindingen en, indien van toepassing, een voorstel voor een oplossing.

Escalatie

Bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Dan kunt u verzoeken om een gesprek met de directie van [GeoSquare](#) om tot een gezamenlijke uitkomst te komen.

Contactgegevens Hoofdkantoor:

Hesselink van Suchtelenweg 4, 6703 CT Wageningen

T: +31 (0)88 643 89 00

E: info@geosquare.nl