

Klachten regeling

EVC Academie



Erkend EVC aanbieder
Keurmerk Nationaal
Kenniscentrum EVC

PROCEDURE VOOR KLACHTEN, GESCHIL, BEZWAAR EN BEROEP

1. Begrippen

- a. **Klacht:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de dienstverlening van/door (een medewerker van) EVC Academie of een door EVC Academie ingeschakelde derde.
 - b. **Geschil:** Een situatie waarin een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost.
 - c. **Bezwaar:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
 - d. **Beroep:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
 - e. **Directie:** Statutaire directeuren zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.
 - f. **EVC Academie:** De rechtspersoon geregistreerd onder KvK-nummer 88922987.
 - g. **Indiener:** Degene die een klacht of bezwaar indient.
-

2. Klacht indienen over een omstandigheid

- a. Iedere belanghebbende binnen een door EVC Academie uitgevoerd EVC-traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- b. De klacht dient schriftelijk, per e-mail, te worden ingediend bij de directie van EVC Academie:
Traverse 3, 3905 NL, Veenendaal, [klachten@evcademie.nl].
- c. Een klacht dient door de indiener te worden ondertekend en bevat ten minste:
 - Naam en adres van de indiener.
 - De datum van de melding.
 - De datum van het voorval.
 - Een omschrijving van de klacht, inclusief de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd.
- d. De directie draagt zorg voor een onafhankelijke behandeling van de klacht door een medewerker die niet betrokken is bij de klacht.
- e. Binnen tien werkdagen na ontvangst ontvangt de indiener een bevestiging met een indicatie van de behandeltermijn. De directie stuurt tevens een afschrift van de klacht en bijbehorende stukken naar de persoon of organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
- f. Indien gewenst, wordt de indiener gehoord. Hierbij mag hij/zij zich laten bijstaan door een raadsman of vertegenwoordiger. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat binnen tien werkdagen wordt verstrekt aan alle betrokkenen.
- g. De klacht wordt binnen zestig werkdagen afgehandeld. Indien verlenging nodig is, wordt dit schriftelijk gemotiveerd en een nieuwe termijn vastgesteld.
- h. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk en bevat:
 - Een gemotiveerde beoordeling van de klacht.



- Eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn genomen of zullen worden genomen.
 - i. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de indiener het geschil voorleggen aan het klachtenloket van het Nationaal Kenniscentrum EVC ([link](#)).
-

3. Bezwaar tegen de uitkomst van een beoordeling

- a. De EVC-deelnemer kan binnen vijf werkdagen na de certificaatuitreiking schriftelijk bezwaar aantekenen tegen de uitkomst van het EVC-traject.
 - b. Het gemotiveerde bezwaar kan worden ingediend via e-mail of aangetekende brief: **Traverse 3, 3905 NL, Veenendaal**, [klachten@evcacademie.nl].
 - c. Na ontvangst archiveert de directie het bezwaar en bewaakt de voortgang.
 - d. Binnen tien werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere behandeling.
 - e. Indien het bezwaar onduidelijk is, neemt de directie contact op met de indiener voor verduidelijking.
 - f. De directie verzamelt relevante informatie om het bezwaar zorgvuldig te beoordelen.
 - g. Indien het bezwaar gegrond wordt verklaard, wordt de indiener uitgenodigd voor een gesprek over een mogelijke oplossing.
 - h. Indien het bezwaar ongegrond wordt verklaard, wordt de indiener schriftelijk geïnformeerd over de motivering.
 - i. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de indiener het beroep voorleggen aan het klachtenloket van het Nationaal Kenniscentrum EVC ([link](#)).
-

4. Geen verplichting tot afhandeling klacht en/of bezwaar

- a. Een klacht of bezwaar hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - De klacht al door een andere organisatie is of wordt behandeld.
 - Het voorval waarover wordt geklaagd, langer dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden.
 - De klacht anoniem is.
 - b. Indien de klacht niet wordt behandeld, wordt de indiener schriftelijk gemotiveerd op de hoogte gesteld, uiterlijk binnen twintig werkdagen.
-

5. Bevoegde rechter

- a. Geschillen en beroepen die voortvloeien uit deze voorwaarden worden eerst voorgelegd aan het Nationaal Kenniscentrum EVC.
- b. Na behandeling door het Nationaal Kenniscentrum EVC kunnen geschillen en beroepen juridisch worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar EVC Academie is gevestigd.

