



Klachtenprocedure

Datum : 5 september 2024

Versie : 20230915.002



Examenkamer
Werken aan de waarde van diploma's

Inleiding

Het Nationaal Kenniscentrum EVC streeft ernaar om haar klanten zo goed mogelijk te bedienen. Toch kan het voorkomen dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening. In dat geval kan de klant een klacht indienen.

1. Procedure

1.1 Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail of via het klachtenformulier op de website van het Nationaal Kenniscentrum EVC.

1.2 Ontvangstbevestiging

De klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd. In de bevestiging wordt de klacht registratienummer aangegeven, wie de klacht behandelt en binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

1.3 Onderzoek

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en in afstemming met de operationeel directeur uitgevoerd. De klant wordt in de gelegenheid gesteld om zijn of haar klacht toe te lichten.

1.4 Uitkomst onderzoek

De uitkomst van het onderzoek zal zo spoedig mogelijk, maar niet later dan binnen 4 weken, worden gedeeld met de klant. Hierin zullen de stappen van onderzoek en de bevindingen worden gedeeld.

1.5 Aanbieding tot oplossing

Indien er sprake is van een terechte klacht zal binnen de in 1.4 gestelde termijn tevens een aanbod tot oplossing worden gedeeld.

1.6 Bezwaar

Als de klager het niet eens is met de oplossing, kan hij of zij hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar wordt binnen 14 dagen afgehandeld.

1.7 Afhandeling

De klacht wordt altijd afgedaan op een zorgvuldige en objectieve manier. De klant wordt altijd geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

1.8 Contactgegevens

Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met het Nationaal Kenniscentrum EVC.

1.9 Bijlagen

- Klachtenformulier

Bijlage 1.

[Link naar klachtenformulier](#)

Adres : Deventerstraat 35
Postcode : 7311 LT Apeldoorn
Telefoon : 055 522 5433
Email : Info@examenkamer.nl

Website : www.examenkamer.nl
Kvk nummer : 41159758
Bankrekeningnummer : NL68 INGB 066.25.42.940