

**1. Doel:**

- Het doel van deze procedure is dat wij ontvangen klachten op een adequate en vertrouwelijke wijze behandelen en afhankelijk van de uitkomst onze werkwijze bijstellen.

**2. Verantwoordelijk:**

- Directie en office management.

**3. Referenties:**

- Klachtenformulier;
- Handboek EBC\*L international
- Werkboek projectleiders digitaal
- Privacy verklaring;
- Examenreglement;
- Geschillencommissie EBC\*L international

**4. Werkwijze:**

- De stichting neemt mondelingen of schriftelijke klachten in ontvangst van:
  - Klanten & potentiële klanten;
  - Cursisten & potentiële cursisten;
  - Gebruikers webpagina en sociale media;
  - Surveillanten & geaccrediteerde instellingen
  - EBC\*L wenen;
  - Toeleveranciers;
- De (ontvangen) klachten worden ontvangen en vastgelegd door het office management op een klachtenformulier en gemeld aan de secretaris; de secretaris analyseert de klacht en komt indien wenselijk tot verbeteracties;
- Binnen 48 uur ontvangt de klager een melding van ontvangst plus informatie over wat er met de klacht gaat gebeuren;
- De klacht wordt vertrouwelijk overeenkomstig examenreglement besproken en behandeld; met de betrokken mensen in de organisatie en er wordt in overleg naar een oplossing gezocht;
- De klacht dient binnen 7 werkdagen afgehandeld te zijn. De secretaris onderneemt hiervoor actie richting de klager. De afspraken worden vastgelegd op het klachtenformulier;
- De secretaris koppelt het besluit terug naar de interne organisatie en neemt hiervoor indien nodig corrigerende en preventieve maatregelen;
- Indien de klacht leidt tot een bezwaar en/of beroep wordt in overeenstemming met examenreglement gehandeld en volgt mogelijk procedure voor de onafhankelijke geschillencommissie van EBC\*L international.
- Tegen de uitspraak van de examencommissie bestaat de mogelijkheid schriftelijk een eerste open beroep aan te tekenen bij de voorzitter van de examencommissie. Hiertoe dient de volgende procedure in acht te worden genomen: Het eerste open beroep dient uiterlijk vier weken na dagtekening van de uitspraak van de examencommissie ontvangen te zijn en gericht te worden aan de voorzitter van de examencommissie. Aan de behandeling van een eerste open beroep zijn € 50,- (excl. BTW) administratiekosten

verbonden. Deze kosten dienen ook uiterlijk binnen vier kalenderweken na het bekendmaken van de uitslag (dagtekening uitslagbrief) te zijn bijgeschreven op de bankrekening van Stichting EBC\*L the Netherlands, onder vermelding van 'leges eerste open beroep' met naam kandidaat, examensoort en examendatum. Indien een eerste beroep **volledig** gegrond wordt verklaard volgt restitutie van de leges. De bezwaarprocedures wordt met in achtneming van artikel 5.1 van het examenreglement vertrouwelijk behandeld.

- De uitspraak van de voorzitter van de examencommissie wordt schriftelijk bekendgemaakt aan de kandidaat.
- Tegen de uitspraak van de voorzitter van de examencommissie bestaat de mogelijkheid om schriftelijk een tweede open beroep aan te tekenen bij EBC\*L international, deze bestaat uit de "Beirat" van EBC\*L international en de voorzitter en een lid van de examencommissie.
- Bij blijvend geschil kan beroep aangetekend worden bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken.

#### 5. Registratie formulieren

- De klachten en de conclusies worden vastgelegd in het klachten formulier en deze wordt opgeslagen en bewaard in de (digitale)map klachten in overeenstemming met de privacywet, onze privacy verklaring en het examenreglement.

<b>Wat</b>	<b>Waar</b>	<b>Door wie</b>	<b>Hoe lang</b>
Klachtenformulier	Map kw. zorg; file klachten	secretaris	1 jaar
Verslag directie overleg	Map kw. zorg; file directieverslag	secretaris	1 jaar
Rapportages geschillen en/of commissie van beroep	Map Kw. Zorg; file geschillen en beroep	secretaris	5 jaar

**Form. 06 klachtenformulier**

Klacht van:

Organisatie: .....  
Naam .....  
Adres .....  
Woonplaats .....  
E-mail: .....  
Telefoon .....  
www .....

- ontvangen door .....
- datum: .....
- per: brief/ tel. / e-mail / persoonlijk / anders: .....

---

- **omschrijving klacht / opmerking / suggestie:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(eventueel bijlage toevoegen)*

---

- beoordeling:  
.....  
.....

- afwikkeling:  
.....  
.....

- maatregel(en) ter verbetering:  
.....

- Maatregel t.b.v. geschil:  
.....

- parafen voor afhandeling:  
.....