

Vigor hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets mis gaat.

Wij waarderen het wanneer je jouw onvrede kenbaar maakt. Vigor streeft ernaar om in gesprek met jou de eigen dienstverlening te verbeteren.

Wij hopen dan ook dat jij je vrij voelt om opmerkingen over of verbetervoorstellen voor onze dienstverlening met jouw begeleider te bespreken.

Voor verbetervoorstellen, op- en/of aanmerkingen kan je contact opnemen met jouw begeleider. Mocht dit geen helderheid verschaffen betreffende jouw casus, dan kan je jouw klacht per e-mail bij ons kenbaar maken via klachten@vigor.nl.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen hebben wij de onderstaande klachten- en geschillenprocedure opgesteld.

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE | VIGOR

BEGRIPPEN

Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid betreffende de gang van zaken omtrent de EVC-procedure. Een klacht richt zich niet op inhoudelijke zaken of conclusies.

Geschil

Mocht de afhandeling van de klacht niet tot de gewenste oplossing leiden en de kandidaat wil de klacht doorzetten, dan kan de kandidaat er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan het Nationaal Kenniscentrum EVC en wordt het een geschil.

Bezwaar

Een bezwaar is een uiting van ontevredenheid betreffende inhoudelijke zaken en conclusies omtrent de EVC-procedure.

Beroep

Mocht de afhandeling van het bezwaar niet tot de gewenste oplossing leiden en de kandidaat wil het bezwaar doorzetten, dan kan de kandidaat er voor kiezen om het bezwaar voor te leggen aan het Nationaal Kenniscentrum EVC en treedt daarmee in beroep.

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

Indienen van een klacht:

Een kandidaat dient zijn klacht in bij EVC Centrum Vigor. De klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Klachtenprocedure:

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht aan de kandidaat een ontvangstbevestiging per e-mail, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de kandidaat zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen twintig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de klachtencommissie dit vóór het einde van die termijn per e-mail aan de kandidaat mee, waarbij een nieuwe afhandeling termijn wordt vermeld.
- c. Kandidaat kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Kandidaat wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Belanghebbende heeft recht op inzage in het klacht dossier van de klachtendossier.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens kandidaat is geweest.

- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel zoals bedoeld in sub g gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven. Dit wordt als zodanig opgenomen in de beslissing op de klacht.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan kandidaat meegedeeld, tenzij belanghebbende heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Geschillenprocedure:

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wanneer de kandidaat EVC Centrum Vigor in gebreke heeft gesteld per e-mail of brief en na vier weken nog geen reactie heeft ontvangen, dan kan de kandidaat zijn klacht voorleggen bij het Nationaal Kenniscentrum EVC via evc@examenkamer.nl. De klacht wordt dan een geschil.

PROCEDURE VAN BEZWAAR TOT BEROEP

Bezwaarprocedure

Als een kandidaat niet tevreden is over de inhoud van het Ervaringscertificaat kan hij bezwaar aantekenen. Dit kan hij in eerste instantie doen bij de begeleider, die in overleg gaat met de andere betrokkenen over de aannemelijkheid van het bezwaar en wat de betekenis ervan is voor de voorliggende resultaten.

De begeleider kan, als de betrokkenen niet in goed overleg met de kandidaat tot een aanvaardbare oplossing komen, escaleren naar de staf van EVC Centrum Vigor. Hierna zal een second opinion worden georganiseerd. Het bezwaar wordt binnen twintig werkdagen behandeld.

Beroepsprocedure

Als er in de ogen van de kandidaat ook na de second opinion niet aan zijn bezwaar tegemoet wordt gekomen, kan de kandidaat een formeel bezwaar indienen bij het Nationaal Kenniscentrum EVC. De kandidaat treedt daarmee in beroep. Vigor houdt zich aan de uitspraak van het Nationaal Kenniscentrum EVC.

Geheimhouding:

EVC Centrum Vigor en de klachtencommissie zijn verplicht hetgeen hen in het kader van een klacht-, geschil-, bezwaar- en beroepsprocedure ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling ervan nodig is.