PROCEDURE VOOR KLACHTEN, GESCHIL, BEZWAAR EN BEROEP

1. Begrippen

a. Directie: Anass El-Baroudi, Iliass El-Baroudi en Soufiane Naanaa..
b. EVC GO: de rechtspersoon onder KvK-nummer 94147361.
c. Indiener: hij/zij die een klacht, geschil, bezwaar of beroep indient.
d. Klacht: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de dienstverlening van/door (een medewerker van) EVC GO dan wel een door EVC GO ingeschakelde derde.
e. Geschil: melding dat een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost.
f. Bezwaar: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
g. Beroep: melding dat een bezwaar niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost.

2. Klacht indienen over een omstandigheid

a. Iedere belanghebbende binnen een door EVC GO uit te voeren EVC-traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
b. De klacht dient per e-mail te worden ingediend bij de directie van EVC GO, Steenplaetsstraat 20, 2288 AA Rijswijk, info@evcgo.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, waaronder de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
   - eventueel een suggestie voor de gewenste oplossing.
d. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van EVC GO met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van EVC GO die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
e. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van EVC GO binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging aan de indiener en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Ook zendt de directie van EVC GO een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
f. De directie stelt de indiener en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De indiener mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze horing wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen tien werkdagen aan zowel de indiener alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
g. De directie van EVC GO handelt de klacht af binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, en kan de behandeling van de klacht alleen verlengen met motivatie en een nieuwe termijn.
h. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, aangevuld met de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
i. Als partijen onderling geen oplossing bereiken, dan kan de indiener contact opnemen met het klachtenloket van het Nationaal Kenniscentrum EVC (https://www.nationaal-kenniscentrum-evc.nl/klachtenloket/) en hier een geschil kenbaar maken.
j. De directie van EVC GO meldt een geschil aan Beoordelende Organisatie Testudo.

3. Bezwaar aantekenen tegen de uitkomst van een beoordeling

a. De EVC-deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum dat de certificaatuitreiking heeft plaatsgevonden, schriftelijk bezwaar aan te tekenen tegen de uitslag van het EVC-traject.
b. Het bezwaar kan per e-mail ter attentie van de directie van EVC GO, Steenplaetsstraat 20, 2288 AA Rijswijk, info@evcgo.nl worden ingediend.
c. Na ontvangst archiveert EVC GO het bezwaar en neemt het bezwaar op in de planning om de voortgang te bewaken.
d. EVC GO informeert de indiener van het bezwaar binnen tien werkdagen over ontvangst en wanneer en van wie de indiener een reactie kan verwachten.
e. Wanneer het bezwaar niet helder is neemt de directie contact op met de indiener.
f. De directie verzamelt alle benodigde relevante informatie om het bezwaar in behandeling te nemen.
g. De directie beoordeelt of het bezwaar gegrond is.
h. Wanneer de directie het bezwaar gegrond verklaart, wordt de indiener uitgenodigd om een oplossing te bespreken.
i. Wanneer de directie het bezwaar ongegrond verklaart, dan neemt zij contact op met de indiener en informeert deze over de conclusies.
j. De indiener krijgt de gelegenheid om gehoord te worden door de directie en zijn/haar werkstukken in te zien.
k. Als partijen onderling geen oplossing bereiken, dan kan de indiener contact opnemen met het klachtenloket van het Nationaal Kenniscentrum EVC (https://www.nationaal-kenniscentrum-evc.nl/klachtenloket/) en hier een beroep kenbaar maken.
l. De directie van EVC GO meldt een beroep aan Beoordelende Organisatie Testudo.

4. Geen verplichting tot afhandeling klacht en/of bezwaar

a. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als:

- de klacht of het bezwaar al door een andere organisatie is of wordt behandeld.
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- de klacht anoniem is.

b. Van het niet in behandeling nemen van een klacht of bezwaar wordt de indiener en/of opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, maar uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

5. Bevoegde rechter

a. Alle geschillen en beroepen voortvloeiende uit onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, moeten in eerste instantie bij het Nationaal Kenniscentrum EVC kenbaar worden gemaakt.
b. Wanneer is voldaan aan 5a. en het Nationaal Kenniscentrum EVC de geschillen en beroepen heeft behandeld of doorverwezen, kunnen geschillen en beroepen uitsluitend juridisch aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin EVC GO is gevestigd, zulks met inbegrip van het verkrijgen van voorlopige voorzieningen, tenzij de kantonrechter ter zake van een zodanig geschil is bevoegd.