

Klachtenprocedure EV Kenniscentrum

Maart 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Definities	3
3. Indienen van een klacht	3
4. Behandeling van de klacht	4
5. Escalatie van een klacht	4
6. Externe geschilbeslechting	4
7. Bevoegde rechter	5
8. Registratie van klachten	5
9. Hoe bereik je het EV Kenniscentrum?	6

1. Inleiding

Stichting EV Kenniscentrum streeft naar een hoge kwaliteit van haar activiteiten, waaronder:

- opleidingen en trainingen
- digitaal lesmateriaal
- e-learning modules
- onderwijsprojecten
- samenwerking met onderwijsinstellingen en bedrijven

Deze activiteiten zijn gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden rondom **elektrisch rijden en elektrische voertuigen (EV)**.

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee het EV Kenniscentrum haar activiteiten uitvoert, kan het voorkomen dat een deelnemer, opdrachtgever of partner niet tevreden is over een opleiding, training, dienstverlening of het aangeboden lesmateriaal.

Het EV Kenniscentrum vindt het belangrijk dat klachten serieus worden genomen en op een zorgvuldige, transparante en objectieve manier worden behandeld.

Deze klachtenprocedure beschrijft:

- hoe klachten kunnen worden ingediend
- hoe klachten worden behandeld
- hoe geschillen kunnen worden opgelost

Het indienen en behandelen van een klacht is **kosteloos**.
Klachten worden **vertrouwelijk behandeld**.

2. Definities

Klager

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient over een opleiding, training, dienstverlening of lesmateriaal van het EV Kenniscentrum.

Klacht

Iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, opleidingen, trainingen, lesmaterialen of andere activiteiten van het EV Kenniscentrum.

Geschil

Een situatie waarin de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de interne klachtenprocedure.

Deelnemer

Een persoon die deelneemt aan een training, opleiding of e-learning van het EV Kenniscentrum.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- per e-mail
- via het contactformulier op de website

Bij het indienen van een klacht wordt gevraagd om de volgende informatie te vermelden:

- naam en contactgegevens van de klager
- naam van de opleiding of training
- datum waarop de situatie zich heeft voorgedaan
- duidelijke omschrijving van de klacht
- eventuele relevante documenten of bewijsstukken

Het EV Kenniscentrum bevestigt zo spoedig mogelijk dat de klacht is ontvangen.

4. Behandeling van de klacht

1. Het EV Kenniscentrum bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen**.
2. De klacht wordt onderzocht door een medewerker die **niet direct betrokken is geweest bij de betreffende situatie**.
3. Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd bij de klager of andere betrokkenen.
4. Het EV Kenniscentrum streeft ernaar om binnen **14 werkdagen** een inhoudelijke reactie te geven.
5. Indien meer tijd nodig is voor het onderzoek, wordt de klager hierover geïnformeerd met een indicatie van de verwachte termijn.

5. Escalatie van een klacht

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden geëscaleerd.

De klacht wordt dan opnieuw beoordeeld door:

- de directie
- of
- het bestuur van het EV Kenniscentrum.

Het EV Kenniscentrum neemt binnen **4 weken** na ontvangst van de escalatie een gemotiveerd besluit.

6. Externe geschilbeslechting

Indien een klacht na de interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kunnen partijen besluiten het geschil voor te leggen aan:

- een onafhankelijke mediator
- of
- een andere onafhankelijke geschilleninstantie.

Partijen zullen zich eerst inspannen om het geschil in **onderling overleg** op te lossen.

7. Bevoegde rechter

Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Op alle geschillen is **Nederlands recht** van toepassing.

8. Registratie van klachten

Het EV Kenniscentrum registreert ontvangen klachten in een **klachtenregister**.

In deze registratie worden onder andere vastgelegd:

- naam van de klager
- datum van ontvangst
- aard van de klacht
- wijze van behandeling
- datum van afhandeling

De registratie wordt gebruikt om:

- klachten zorgvuldig af te handelen
- patronen te herkennen
- de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

9. Hoe bereik je het EV Kenniscentrum?

De Belanghebbende kan de Klacht op meerdere manieren indienen.

Je kiest zelf welke wijze voor jou het prettigst is.

Contactgegevens bij een Klacht

Via het contactformulier op de website van het EV Kenniscentrum via:

<https://evkenniscentrum.nl/contact>

Via de mail:

info@evkenniscentrum.nl