

IBKI voert de examens zorgvuldig uit volgens de daarvoor vastgelegde procedures en met bijbehorende formulieren en protocollen. Ondanks die zorgvuldigheid is het mogelijk dat u toch niet tevreden bent. U hebt wellicht een klacht.

Klacht:

Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door IBKI.

U kunt uw klacht per e-mail sturen aan klachten@ibki.nl.

U krijgt van IBKI zodra uw mail met klacht is binnengekomen een bevestigingsmail met daarin het nummer waaronder uw klacht is ingeschreven en de datum waarop u uiterlijk onze reactie kunt verwachten. Klachten vergen vaak uitzoekwerk, maar u kunt rekenen op een reactie binnen drie weken.

Denk er bij het indienen van een klacht aan de volgende gegevens te vermelden:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de gebeurtenis waarover u ontevreden bent (omschrijf de gebeurtenis, noem daarbij de datum en welk examen het betreft);
- de reden waarom u daarover ontevreden bent;
- wat u het liefst als oplossing zou zien.

De afhandeling van uw klacht gebeurt door een IBKI-medewerker die niet betrokken is geweest bij de gebeurtenis waar u over klaagt. Dit zorgt dus voor een nieuwe en onafhankelijke kijk op de gebeurtenis waarover u klaagt.