

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.

English version:

IBKI carefully conducts the exams in accordance with the established procedures and with associated forms and protocols. In spite of this care, it is possible that you may not be satisfied. You may have a complaint.

Complaint:

Any question, remark, report, or response from a customer that indicates that his expectation has not been met by IBKI.

You can send your complaint by e-mail to klachten@ibki.nl.

As soon as IBKI has received your complaint, you will receive a confirmation email from IBKI containing the following information: number under which your complaint is registered and the date by which you can expect to receive our response. Complaints often require investigation, but you will receive a response within three weeks.

When submitting a complaint, please remember to include the following information:

- your name, address and place of residence;
- the event about which you are dissatisfied (describe the event, mention the date and which exam it concerns);
- the reason why you are dissatisfied with it;
- what you would like to see as a solution.

Your complaint will be dealt with by an IBKI employee who was not involved in the IBKI exam you are complaining about.

This provides a new and independent view on your complaint.