

Klachtenregeling voor branche examens van SOESV en IBKI

1. Algemene bepalingen

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze klachten over de exameninstelling, genoemd in artikel 3b, worden behandeld. De regeling moet ertoe leiden dat een klacht in beginsel binnen een termijn van zes weken na ontvangst, op zorgvuldige wijze is afgehandeld.

2. Doelstelling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het opheffen van een individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager;
- b. Het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van de klachten.

3. Begrippen

- a. **Examenbeoordelingscommissie:** de commissie die door de Exameninstelling is belast met de uitvoering van het examen.
- b. **Exameninstelling:** de organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een examen, kennisbijeenkomst of bijeenkomst permanente educatie in de betreffende sector.
 - i. IBKI, exameninstituut voor branche-examens in de sector mobiliteit;
 - ii. SOESV, onderwijs- en examineringsplatform voor Specialistisch Vakmanschap (voor de examens contactlensspecialist).
- c. **Klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Exameninstelling zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager of een ander heeft gedragen.
- d. **Klager:** eenieder die een klacht bij de Exameninstelling indient en/of diens gemachtigde.
- e. **Meldpunt:**
 - i. IBKI: klachten@ibki.nl
 - ii. SOESV: klachten-cl@soesv.nl

4. Indienen van klachten

- a. Er kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de Exameninstelling over de wijze waarop de Exameninstelling zich tegenover de klager of een ander heeft gedragen.
- b. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Exameninstelling, wordt aangemerkt als een gedraging van de betreffende Exameninstelling.
- c. Een klacht wordt bij de Exameninstelling ingediend via het meldpunt.
- d. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - i. de naam en het adres van de indiener;
 - ii. de dagtekening;
 - iii. een omschrijving inclusief datum, tijd en locatie van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- e. Met het indienen van de klacht, gaat de klager akkoord met het uitvoeren van een onderzoek overeenkomstig deze klachtenregeling.

5. Geen behandeling van de klacht

- a. De Exameninstelling gaat niet over tot behandeling van een klacht als deze betrekking heeft op een gedraging:
 - i. waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens deze klachtenregeling is afgehandeld;
 - ii. die langer dan twee maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Voor de Exameninstelling SOESV/ examen contactlensspecialist hanteren wij een termijn van twee weken.
- b. Geen klachten kunnen worden ingediend tegen de inhoudelijke beoordeling door de Examenbeoordelingscommissie (het 'kennen en kunnen').
- c. Algemene wensen over het optreden c.q. het beleid van de Exameninstelling vallen buiten de verplichting tot klachtbehandeling.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

6. Interventie

- a. Zodra de Exameninstelling naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling.
- b. Aan klager wordt schriftelijk medegedeeld dat de Exameninstelling ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- c. Als de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens deze klachtenregeling worden afgehandeld.

7. Behandeling van de klacht

- a. De klacht wordt geregistreerd door het meldpunt en doorgezet naar de klachtenbehandelaar van de Exameninstelling.
- b. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- c. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd door (het meldpunt van) de Exameninstelling.
- d. De ontvangstbevestiging bevat tenminste een beschrijving van de procedure, de naam van de klachtenbehandelaar en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- e. De klachtenbehandelaar neemt kennis van de klacht en verricht naar aanleiding daarvan intern onderzoek.
- f. Indien van toepassing neemt de klachtenbehandelaar tijdens dit onderzoek contact op met de personen binnen de Exameninstelling waartegen de klacht zich richt.
- g. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- h. De klachtenbehandelaar neemt telefonisch contact op met de klager voor een mondelinge toelichting over de klacht.
- i. De klachtenbehandelaar kan telefonisch contact achterwege laten als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om (telefonisch) gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is.
- j. De klachtenbehandelaar legt zijn bevindingen schriftelijk vast. Uit het verslag van de klachtenbehandelaar volgen de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
- k. De klachtenbehandelaar stuurt het rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen naar aanleiding van het verrichte onderzoek tijdig aan de Exameninstelling toe.

8. Afhandeling van de klacht

- a. De Exameninstelling streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van zes weken af te handelen.
- b. De Exameninstelling stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- c. Indien en voor zover door de Exameninstelling wordt afgeweken van het advies van de klachtenbehandelaar, dient in de conclusies van de kennisgeving de reden te worden vermeld voor deze afwijking. Een afschrift van het advies wordt door de Exameninstelling aan de klager meegezonden bij de afhandeling van de klacht.
- d. Bij de afhandeling van de klacht is de klachtenbehandelaar bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen bij de Exameninstelling.

9. Kennisgeving, registratie en publicatie

- a. De Exameninstelling draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten.
- b. De Exameninstelling publiceert jaarlijks het aantal geregistreerde klachten.

10. Slotbepalingen

- a. Deze klachtenregeling is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van de Exameninstelling.
- b. Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 augustus 2025.