

Klachtenregeling *Examenservice* MEI

Examenservice MEI stelt het op prijs wanneer deelnemende onderwijsinstellingen en branches hun mening geven over examenproducten, examendiensten en/of de werkwijze van Examenservice MEI. Alle betrokkenen kunnen hiervan leren en Examenservice MEI kan op basis van deze informatie bezienswaardigheden, diensten, werkwijze, structuur of beleid moet worden aangepast.

Deze klachtenregeling geeft inzicht in de wijze waarop *Examenservice* MEI omgaat met feedback, een klacht en een beroep en is bedoeld voor deelnemende onderwijsinstellingen en branches die direct betrokken zijn bij *Examenservice* MEI. De regeling is van toepassing op examenproducten die onder directe regie van *Examenservice* MEI worden ontwikkeld en gevalideerd, op examendiensten van *Examenservice* voor deelnemende onderwijsinstellingen en branches en op de werkwijzen die *Examenservice* MEI hanteert voor constructie, screening, vaststelling en verspreiding van examenproducten. De regeling is ook van toepassing op klachten over de houding van personen die optreden namens *Examenservice* MEI.

Mogelijk wilt u geen formele klacht indienen, maar wel uw mening geven over examenproducten of -diensten. In artikel 1 beschrijven we hoe *Examenservice* MEI omgaat met deze feedback. In artikel 2 leest u hoe u een formele klacht kunt indienen en hoe *Examenservice* MEI deze behandelt. In artikel 3 staat hoe u in beroep kunt gaan en hoe *Examenservice* MEI een beroep behandelt. In artikel 4 leest u ten slotte hoe *Examenservice* MEI omgaat met de gegevens rondom feedback, klacht en beroep.

Inhoud

Artikel 1	Voorafgaand aan een klacht: feedback.....	2
Artikel 2	Indienen en behandelen van een klacht.....	2
Artikel 3	Indienen en behandelen van een beroep.....	3
Artikel 4	Registratie van feedback, een klacht en een beroep	4

Artikel 1 Voorafgaand aan een klacht: feedback

Examenservice MEI vraagt jaarlijks (in mei van elk schooljaar) in een evaluatie om de mening van de deelnemende onderwijsinstellingen en bedrijven over de examenproducten. Daarnaast kunnen deelnemende onderwijsinstellingen en andere betrokkenen gedurende het hele schooljaar bij de manager van *Examenservice* MEI terecht voor feedback, telefonisch of via e-mail.

Feedback over fouten en/of gebreken in examenproducten herstelt *Examenservice* MEI direct. Indien vereist wordt een bijgesteld examenproduct opnieuw in het proces van screening en validering gebracht en opnieuw vastgesteld. Overige feedback over examenproducten wordt besproken door de Regiegroep¹ van *Examenservice* MEI. Indien vereist wordt een examenproduct bijgesteld, opnieuw in het proces van screening en validering gebracht en opnieuw vastgesteld.

Feedback over diensten en/of werkwijzen van *Examenservice* MEI wordt zo mogelijk direct met de indiener besproken en opgelost of afgehandeld, waar nodig/wenselijk in afstemming met het Coördinatieteam² van *Examenservice* MEI. Hetzelfde geldt voor feedback over de houding van personen die optreden namens *Examenservice* MEI. Feedback die te maken heeft met intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of geweld wordt direct doorgestuurd naar een onafhankelijk vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon ondersteunt de indiener van de klacht indien gewenst bij het indienen van een klacht.

U ontvangt altijd per e-mail bericht over de ontvangst van uw feedback en over de manier waarop *Examenservice* MEI uw feedback behandelt. Lukt het niet om in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van *Examenservice* MEI.

Artikel 2 Indienen en behandelen van een klacht

Als het gesprek met de manager van *Examenservice* MEI en/of behandeling van uw feedback door Regiegroep of Coördinatieteam niet tot een afdoende oplossing heeft geleid kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie³.

Een klacht moet u schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) indienen. U kunt uw klacht mailen naar esmei@batouwe.nl, ter attentie van de Klachtencommissie, of indien u dit wenst per post versturen naar:

Stichting Examenservice MEI
T.a.v. de Klachtencommissie
Postbus 416
3440 AK Woerden

Uw schriftelijke klacht moet ten minste het volgende bevatten:

- Organisatie, naam en adres van de indiener.
- Datum indiening klacht.
- Bij een klacht over een examenproduct: crebocode, cohort en vaststellingsdatum van het examenproduct en de motivatie van *Examenservice* MEI om geen actie te ondernemen op basis van uw feedback.
- Bij een klacht over de werkwijze: omschrijving van het onderwerp.
- Bij een klacht over de houding van een persoon: datum voorval en naam betrokkene(n).
- Omschrijving van de klacht.

¹ De Regiegroep bestaat uit vertegenwoordigers van aangesloten onderwijsinstellingen en de manager.

² Het Coördinatieteam bestaat uit de voorzitter van de Vaststellingscommissie, het hoofd Screenen & Valideren, de voorzitter van het Screenplatform, de coördinator Examenontwikkeling, de coördinator Examenopdrachten, de coördinator Digitalisering en de manager.

³ De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, de manager van *Examenservice* MEI, een vertegenwoordiger namens de deelnemende onderwijsinstellingen en een vertegenwoordiger namens de branches. Daarnaast worden vier plaatsvervangende leden aangewezen. Als een lid een tegenstrijdig belang heeft, wordt dit lid voor de behandeling van de desbetreffende klacht vervangen door een plaatsvervangend lid.

- Ondertekening.

U ontvangt een bevestiging als uw klacht is ontvangen.

De Klachtencommissie kan besluiten om klachten, die niet voldoen aan de hierboven vermelde eisen, niet in behandeling te nemen. De indiener krijgt hiervan bericht. De indiener krijgt een termijn van vier weken na dagtekening van dat bericht om alsnog te voldoen aan de vermelde eisen.

De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. U krijgt de gelegenheid uw klacht in beslotenheid mondeling toe te lichten. U kunt zich bij dit gesprek laten bijstaan door een adviseur van uw keuze⁴. De Klachtencommissie kan andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit.

De Klachtencommissie doet binnen 10 weken na indiening uitspraak. U ontvangt de uitspraak, inclusief onderbouwing, schriftelijk. De Klachtencommissie verkort de behandeltermijn als het belang van de indiener onevenredig wordt geschaad. De Klachtencommissie kan de behandeltermijn één keer verlengen met vier weken.

Als u niet tevreden bent over de uitspraak van de Klachtencommissie kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

Artikel 3 Indienen en behandelen van een beroep

U kunt in beroep gaan bij de Commissie van Beroep⁵ binnen 15 werkdagen na dagtekening van de uitspraak van de Klachtencommissie.

Een beroep moet u schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) indienen. U kunt uw beroep mailen naar esmei@ba-touwe.nl, ter attentie van de Commissie van Beroep, of indien u dit wenst per post versturen naar:

Stichting Examenservice MEI
T.a.v. de Commissie van Beroep
Postbus 416
3440 AK Woerden

Uw schriftelijke beroep moet ten minste het volgende bevatten:

- Uw schriftelijke klacht, zoals behandeld door de Klachtencommissie.
- De schriftelijke uitspraak van de Klachtencommissie.
- Uw motivatie waarom u in beroep gaat tegen de uitspraak van de Klachtencommissie, indien mogelijk met onderbouwing van relevante stukken.

U ontvangt een bevestiging als uw beroep is ontvangen.

De Commissie van Beroep kan besluiten om beroepen, die niet voldoen aan de hierboven vermelde eisen, niet in behandeling te nemen. De indiener krijgt hiervan bericht. De indiener krijgt een termijn van vier weken na dagtekening van dit bericht om alsnog te voldoen aan de vermelde eisen. De Commissie van Beroep kan besluiten beroepen die niet tijdig of niet compleet zijn ingediend niet-ontvankelijk te verklaren.

⁴ U komt niet voor enige vergoeding van mogelijke kosten van deze adviseur in aanmerking.

⁵ De Commissie van Beroep bestaat uit een onafhankelijk deskundige met juridische achtergrond, een vertegenwoordiger namens de deelnemende onderwijsinstellingen en een vertegenwoordiger namens de branches. Daarnaast worden drie plaatsvervangende leden aangewezen. Als een lid een tegenstrijdig belang heeft, wordt dit lid voor de behandeling van de desbetreffende klacht vervangen door een plaatsvervangend lid.

De Commissie van Beroep onderzoekt uw beroep. Ieder beroep wordt vertrouwelijk behandeld. De Commissie van Beroep vraagt betrokkenen binnen 10 weken na ontvangst van het beroep schriftelijk te reageren op het beroep. De Commissie van Beroep organiseert een hoorzitting binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke reactie van betrokkenen. De Commissie van Beroep hoort de betrokken partijen afzonderlijk voordat zij een besluit neemt over het beroep. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een adviseur⁶.

Als indiener kunt u het beroep schriftelijk intrekken. Tijdens de hoorzitting kunt u het beroep mondeling intrekken.

De Commissie van Beroep doet binnen tien weken na de hoorzitting schriftelijk uitspraak. De Commissie van Beroep kan de behandeltermijn één keer verlengen met vier weken. De uitspraak en de motivatie worden gezonden aan de indiener en de direct betrokkenen. Examenservice MEI houdt zich aan de uitspraak van de Commissie van Beroep.

Artikel 4 Registratie van feedback, een klacht en een beroep

Feedback over examenproducten, werkwijzen en houding van personen wordt centraal bijgehouden. De Regiegroep en het Coördinatieteam gebruiken deze gegevens bij de jaarlijkse evaluatie naar de mate van gebruik en de inhoudelijke kwaliteit van examenproducten en bij de jaarlijkse evaluatie van werkwijzen.

- De registratie van feedback over examenproducten is alleen toegankelijk voor leden van de Regiegroep, leden van de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep. Een samenvatting daarvan wordt jaarlijks beschikbaar gesteld aan de Deelnemersraad.
- De registratie van feedback over werkwijzen en houding van personen is alleen toegankelijk voor leden van het Coördinatieteam, leden van de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep.
- Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep.
- Gegevens die betrekking hebben op een beroep worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de Commissie van Beroep.

⁶ De kosten voor deze adviseurs worden gedragen door ieder der partijen zelf. U komt niet voor enige vergoeding van deze kosten in aanmerking.