



Vereniging  
Technische  
Bedrijfstakscholen

**Wij zijn de Vereniging Technische Bedrijfstakscholen.**

Samen werken wij aan een sterkere technische sector in Nederland.

## *Klachtenprocedure*

*Vereniging Technische Bedrijfstakscholen*

*Afdeling examinering*

Versie 1.1

31 januari 2019



---

## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>3</b>
<b>1 ALGEMEEN</b>	<b>4</b>
<b>2 KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>4</b>
2.1 Termijn indienen klacht	4
2.2 Kenbaarheid	4
2.3 Privacy	4
2.4 Afhandeling klacht	4
2.5 Geschillenregeling	5
<b>3 SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE:</b>	<b>6</b>
3.1 Voorzitter	6
3.2 Leden	6

# 1 ALGEMEEN

De afdeling examinering doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht dan aan ons voorleggen. De klachtencommissie zal de klacht in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

# 2 KLACHTENPROCEDURE

Deelnemers kunnen een **klacht** indienen over de organisatie en verloop van het examen.

## 2.1 Termijn indienen klacht

- Een deelnemer kan binnen zes (6) werkdagen na afloop van een examen schriftelijk / per e-mail een gemotiveerde **klacht** indienen over de organisatie en het verloop van het examen **ter attentie van de klachtencommissie**.
- Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

## 2.2 Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk dan wel per e-mail ([info@examenVTB.nl](mailto:info@examenVTB.nl)) aan de klachtencommissie kenbaar gemaakt te worden:

- VTB t.a.v. de klachtencommissie  
onder vermelding van [klacht examinering](#)  
Varsseveldseweg 12, 7061 GA Terborg

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. De klachtencommissie adviseert de deelnemer daarom om de klacht aangetekend te versturen dan wel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De deelnemer geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de deelnemer de naam van de opleiding, de locatie en de naam van de examinerator om spoedige afhandeling te bevorderen.

## 2.3 Privacy

Een klacht zal door de klachtencommissie altijd vertrouwelijk worden behandeld.

## 2.4 Afhandeling klacht

Iedere klacht en / of bezwaar wordt binnen een termijn van vier (4) weken (inhoudelijk) afgehandeld. Van bovengenoemde termijn kan worden afgeweken, mits het belang van de deelnemer hierdoor niet onevenredig wordt geschaad. Dit wordt binnen de oorspronkelijke termijn van vier weken aan de deelnemer gecommuniceerd.

## 2.5 Geschillenregeling

Als de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of met de gevoerde klachtenprocedure kan de klager via de geschillencommissie zijn ongenoegen kenbaar maken. Het geschil moet binnen zes weken na dagtekening van de beslissing van de klachtencommissie, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

## **3 SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE:**

De klachtencommissie bestaat uit 3 leden. Een voorzitter en 2 leden, waarvan een lid plaatsvervangend voorzitter is.

### **3.1 Voorzitter**

Wouter van Raffen

- Directeur Vakopleiding Techniek

### **3.2 Leden**

Ingrid Roes

- Secretaresse VTB

Tessa Hokke

- Verkoopmedewerker binnendienst tetricx Techniekopleidingen Den Helder