

Bijlage E1

Klachtenprocedure Keurmerk Examenleverancier

Algemeen

Doel van deze procedure is klacht(en) te behandelen die betrekking hebben op de uitvoering van het Keurmerk Examenleverancier.

Doelgroep

De klachtenprocedure is bedoeld voor organisaties en personen die betrokken zijn bij het Keurmerk Examenleverancier.

Werkwijze

De klager dient schriftelijk een klacht in bij de projectleider Keurmerk. De klager maakt kenbaar een klachtenprocedure te willen opstarten.

De klacht moet binnen vier weken na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend om gegrond verklaard te worden. Binnen vier weken dient Excenter een ontvangstbevestiging te zenden. Er geldt een afhandelingstermijn van zes weken.

Afhandeling

Het bestuur zal, eventueel na het inwinnen van informatie bij betrokkenen, een besluit nemen op de ingediende klacht. De projectleider Excenter is verantwoordelijk voor de monitoring op het proces van afhandeling en correspondentie en archivering van de klacht, nimmer inhoudelijk.

Als de klager zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur, dan kan de klacht inclusief alle correspondentie doorgezet worden naar een hoger niveau, namelijk de Commissie van Bezwaar en Beroep (zie Reglement Commissie van Bezwaar en beroep)

Vertrouwelijkheid

Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.

Klachten dienen te worden gericht aan:

Marianne Pieterse

Projectleider Keurmerk

Marianne-pieterse@excenter.nl

M 06 11030198