

Meldings- en klachtenregeling RAS-Examenbureau

Meldings- en klachtenregeling RAS-Examenbureau

Auteur RAS-Examenbureau

Datum januari 2014

Versie 2014

MELDINGS- EN KLACHTENREGELING RAS-EXAMENBUREAU

Algemeen

Er is een meldings- en klachtenregeling voor het RAS-Examenbureau. De regeling heeft betrekking op de gehele gang van zaken met betrekking tot examens en is ingesteld ter bescherming van de examenkandidaat en verbetering van de kwaliteit van het RAS-Examenbureau.

- *Melding*: van een melding is bijvoorbeeld sprake wanneer u voor, tijdens of na het examen een situatie tegenkomt waarover u een opmerking wilt maken, een vraag wilt stellen of een suggestie wilt doen.
- *Klacht*: u kunt een klacht indienen als u bijvoorbeeld ontevreden bent over het verloop van het examen, de behandeling door een examiner of behandeling door het RAS-Examenbureau. Of wanneer de melding niet naar tevredenheid is opgelost.

Er wordt gestreefd naar een zorgvuldige registratie en behandeling van meldingen en klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014.

Artikel 1 Meldingen

Wanneer iemand opmerkingen heeft over de gang van zaken rondom en tijdens het examen kan dit in eerste instantie gemeld worden bij het RAS-Examenbureau (examens@ras.nl). Mocht dit niet voldoende zijn en/of de melding niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kan een klacht worden ingediend conform deze regeling.

Artikel 2 Klachten

Een klacht kan betrekking hebben op een onjuiste gang van zaken met betrekking tot het examen, de behandeling door de examiner, of het RAS-Examenbureau. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend staat beschreven in artikel 4 van deze regeling.

Een klacht wordt niet behandeld door personen die bij het voorval waar de klacht betrekking op heeft zijn betrokken.

Artikel 3 De klager

Een klacht kan worden ingediend door de examenkandidaat, de werkgever, of het opleidingsinstituut (verder te noemen: de klager).

Artikel 4 Klachtenformulier

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend via het klachtenformulier op de website van het RAS-Examenbureau (www.ras-examen.nl) of via e-mail (klachten@ras.nl).
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en contactgegevens van de klager;
 - b. De datum en locatie van het examen;
 - c. De omschrijving en motivatie van de klacht;
3. Wanneer niet voldaan is aan het eerste en tweede lid wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen.

Artikel 5 Ontvankelijkheid

1. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit binnen twee weken aan de klager schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld;

2. Er is geen verplichting om de klacht in behandeling te nemen als het voorval waar de klacht betrekking op heeft langer dan drie maanden geleden is.
3. Er is geen verplichting om de klacht in behandeling te nemen wanneer deze klacht door de klager reeds eerder is ingediend en met inachtneming van deze regeling is afgehandeld.

Artikel 6 Behandeling van de klacht

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard ontvangt de klager binnen twee weken een bevestiging dat de klacht ontvangen is en in behandeling wordt genomen.
2. De behandeling van de klacht vindt schriftelijk plaats.
3. De directeur van de RAS wijst degene aan die de klacht zal afhandelen.
4. De klachtafhandelaar kan de klager verzoeken om de klacht nader toe te lichten.
5. De klachtafhandelaar brengt de betrokkene over wie wordt geklaagd op de hoogte.
6. Hoor en wederhoor vindt schriftelijk plaats. Alleen wanneer de klachtafhandelaar het nodig acht, zullen partijen mondeling worden gehoord.

Artikel 7 Beslissing

1. De klachtafhandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. De behandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klager en betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. De klachtafhandelaar stelt de klager en betrokkene schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en doet een voorstel met betrekking tot een definitieve afhandeling van de klacht en te nemen maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Artikel 8 Jaarverslag

De klachtafhandelaar draagt zorg voor een deugdelijke registratie van klachten. De klachtafhandelaar brengt jaarlijks verslag uit aan de directeur van de RAS over het aantal klachten dat is ontvangen, de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld en of eventueel genomen maatregelen hebben geleid tot verbeteringen.