



## **Klachtenprocedure IVIO-Examenbureau inburgering**

## **1. Definities**

- 1.1 IVIO-Examenbureau, gevestigd te Lelystad, Pascallaan 71, 8218 NJ, geeft uitvoering aan examens inburgering.
- 1.2 Examencommissie: IVIO-Examencommissie inburgering.
- 1.3 Klacht: Iedere schriftelijke uiting van onvrede die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie is af te doen. De klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening en/of uitingen van IVIO-Examenbureau inburgering in het algemeen of op de handelwijze van individuele medewerkers van IVIO-Examenbureau inburgering of van personen die onder verantwoordelijkheid van IVIO-Examenbureau inburgering werkzaam zijn, in het bijzonder.
- 1.4 Klager: een kandidaat, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige kandidaat.

## **2. Intentie.**

- 2.1. IVIO-Examenbureau inburgering vindt het belangrijk dat een klacht, die de relatie tussen klager en IVIO-Examenbureau inburgering kan verstoren, snel en adequaat wordt afgehandeld. IVIO-Examenbureau inburgering wil uit klachten lering trekken om haar dienstverlening verder te optimaliseren.
- 2.2. IVIO-Examenbureau inburgering draagt zorg voor de registratie van de klachten en brengt jaarlijks verslag uit over het aantal klachten, alsmede over de naar aanleiding van de klachten genomen maatregelen.

## **3. Een klacht indienen.**

- 3.1 De klager kan alleen schriftelijk hun bezwaar kenbaar maken.  
Het bezwaar kan men kenbaar maken door het volledig ingevulde klachtenformulier, in te dienen bij de voorzitter van de examencommissie, binnen een termijn van drie weken na afname van het praktijkexamen.
- 3.2 Klager ontvangt binnen 3 dagen schriftelijk een ontvangstbevestiging.
- 3.3 De klacht wordt door de examencommissie in behandeling genomen, en de examencommissie geeft de kandidaat binnen 3 weken een schriftelijke reactie op de klacht.

## **4. Afhandeling klacht.**

- 4.1. Een klacht wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de examencommissie.
- 4.2 De commissie beslist of een klacht al dan niet gegrond is en welke maatregelen er eventueel genomen dienen te worden
- 4.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen door de examencommissie, wordt de kandidaat uiterlijk één week na ontvangst van de klacht door de examencommissie hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt in een gemotiveerd schrijven.
- 4.4 Klager kan desgewenst de klacht mondeling toelichten. Dit kan men op het klachtenformulier aangeven.  
De examencommissie kan van mondelinge toelichting afzien, onder andere wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.  
Indien klager van de gelegenheid tot mondelinge toelichting gebruik wil maken, bepaalt de examencommissie plaats en tijdstip. De mondelinge toelichting kan telefonisch worden gegeven.  
Indien de klacht tijdens deze mondelinge toelichting wordt opgelost, bevestigt de examencommissie dit binnen één week na datum van de mondelinge toelichting aan klager. De oplossing wordt hierbij aangegeven. De klacht is dan afgehandeld.
- 4.5 Wordt de klacht niet opgelost tijdens de mondelinge toelichting, of maakt klager geen gebruik van het recht op mondelinge toelichting, dan vraagt de examencommissie

- aan degene op wie de klacht betrekking heeft om schriftelijk op de klacht te reageren.
- 4.6 Klager wordt, na een schriftelijk bij de examencommissie ingediend verzoek, in de gelegenheid gesteld inzage te hebben in de relevante stukken, rekening houdend met bepalingen van privacy en medisch geheim. De examencommissie bepaalt de wijze en het tijdstip waarop deze inzage plaatsvindt.
- 4.7 Na analyse en onderzoek van alle beschikbare gegevens, informeert de examencommissie klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk. Indien een mondelinge toelichting heeft plaatsgevonden: binnen twee weken na datum mondelinge toelichting. In de overige gevallen binnen twee weken na datum ontvangst van de klacht. In deze schriftelijke reactie geeft de examencommissie het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen die daaraan verbonden worden. Deze termijnen kan de examencommissie eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden hierover schriftelijk, met redenen omkleed, geïnformeerd.
- 4.8 Indien klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, niet reageren op een verzoek van de examencommissie om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de examencommissie de klacht op basis van de beschikbare gegevens af.

Als een klacht is ingediend tegen een examiner (die lid is van de examencommissie) zal deze persoon niet betrokken zijn bij de besluitvorming over deze klacht. Als dit niet mogelijk is wordt vooraf vastgesteld wie in dit specifieke geval bevoegd is tot het nemen van een besluit.

De examencommissie voert het besluit uit en neemt desgewenst passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle klachten die bij de examencommissie worden neergelegd worden gearhiveerd en geregistreerd. En worden jaarverslag opgenomen:

- Een kwantitatief overzicht van de afgedane en in behandeling zijnde klachten en beroepszaken
- Verbeteracties die naar aanleiding van de klachten zijn genomen.

## **5. Commissie van Beroep**

Is klager niet tevreden over de klachtafhandeling door de examencommissie, dan kan klager zich binnen 4 weken na dagtekening van de afhandelingsbrief, schriftelijk met redenen omkleed wenden tot de Commissie van Beroep. IVIO-Examenbureau, Pascallaan 71, 8218 NJ te Lelystad.

Het beroepsschrift bevat in ieder geval:

- naam en adres;
- de datum van het beroepsschrift;
- een omschrijving van de beslissing, waartegen beroep wordt ingesteld;
- de redenen waarom niet met de beslissing wordt ingestemd.

Eén van de leden van de Commissie van Beroep bereidt de afwikkeling van het beroepsschrift ten behoeve van IVIO-Examenbureau voor en volgt vervolgens de procedure zoals onder 4 beschreven.

De Commissie van Beroep geeft binnen ten hoogste vier weken, na ontvangst van het beroepsschrift een schriftelijke reactie op het beroep, tenzij de commissie deze termijn heeft

verlengd met ten hoogste twee weken. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Alle documenten betreffende een beroepszaak worden in een dossier opgenomen. In het dossier zijn alle relevante stappen, die in het kader van de beroepsprocedure moeten worden gezet, zichtbaar, waardoor de beslissing uit de aanvraag herleidbaar is. Indien bij de behandeling van een beroepszaak blijkt dat er structurele oorzaken aan het beroep ten grondslag ligt, dan wordt door de examencommissie verbeteracties ingezet om een vergelijkbare beroepszaak in de toekomst te voorkomen.

## **6. Reglement.**

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement IVIO-Examenbureau inburgering".