

REGLEMENT KLACHTEN PROCEDURE TCI

De examendeelnemer kan met betrekking tot de examinering een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit klachtrecht is wettelijk verankerd in artikel 7.4.8a. Klachten in de Wet educatie en beroepsopleiding. De termijn voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie bedraagt 2 weken. De termijn vangt aan op de dag dat de uitslag aan de examendeelnemer wordt bekend gemaakt. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze buiten de gestelde termijn wordt ingediend of betrekking heeft op gedragingen waarover reeds eerder een klacht is ingediend. Ook overige klachten buiten de examinering om kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

Een onderwijsinstelling kan met betrekking tot de contractuele uitvoering van examinering een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 1 Begrippen

1. Hierna wordt verstaan onder:
 - a. Klachtencommissie TCI: Stichting Toetscentrum Intereducatief.
 - b. Appellant: Persoon die een klacht schriftelijk en ondertekend heeft ingediend.

Artikel 2 Klacht

1. Een belanghebbende kan een schriftelijk en met redenen omklede klacht indienen bij de klachtencommissie van TCI. De klacht dient per e-mail verzonden te worden naar info@tci-examens.nl t.a.v. de klachtencommissie. Vermeldt altijd uw deelnemernummer in het onderwerp van de mail. De klacht kan ook schriftelijk per post en voorzien van handtekening van de appellant te worden verzonden naar TCI, t.a.v. klachtencommissie, Dorpsstraat 47, 4145 KB Schoonrewoerd.
2. De klacht bevat:
 - Naam, adres en deelnemernummer van de appellant,
 - Datum van indiening van de klacht,
 - Omschrijving van het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft,
 - De grond van de klacht,
 - Mogelijke oplossingen.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. TCI bevestigt per e-mail de ontvangst van de klacht aan de appellant.
2. Een afschrift van de klacht wordt zo nodig aan andere belanghebbenden gezonden met het verzoek om binnen een door TCI bepaalde termijn een schriftelijke reactie hierop te geven. Deze termijn kan op verzoek door TCI worden verlengd.
3. De klachtencommissie van TCI beoordeelt de betrokken aanvraag opnieuw ten gronde, rekening houdende met de ingebrachte bezwaren en de reacties daarop van andere belanghebbenden.
4. Binnen 10 weken na indiening van de klacht beslist de klachtencommissie van TCI op de klacht en brengt de appellant en andere betrokkenen schriftelijk van de uitspraak op de hoogte. De klacht kan 4 weken worden verdaagd.

REGLEMENT BEROEPS- EN GESCHILLENPROCEDURE EXAMENKAMER

Indien een appellant niet tevreden is met de reactie/ oplossing van de klachtencommissie **en de klacht gaat over de examinering**, dient de appellant bezwaar in te dienen bij de beroepscommissie van de Examenkamer.

Indien een appellant niet tevreden is met de reactie/ oplossing van de klachtencommissie **en de klacht gaat niet over de examinering**, dient de appellant bezwaar in te dienen bij de geschillencommissie van de Examenkamer.

BEROEPSPROCEDURE

Stichting ToetsCentrum Intereducatief heeft zich aangesloten bij de commissie van Beroep voor Examens van de Examenkamer.

Indien een examenkandidaat aan een examen heeft deelgenomen en het niet eens is met de gang van zaken of de beoordeling van zijn of haar examenwerk dan kan bij de exameninstelling in eerste instantie een inhoudelijk bezwaar of een procedurele klacht worden ingediend. Is een kandidaat het met de afhandeling van het bezwaar of de klacht door de exameninstelling niet eens, dan kan gebruik gemaakt worden van de beroepsprocedure van de Examenkamer. De procedure is aan te vragen bij de Stichting Examenkamer.

Bij beroepschriften van examenkandidaten die betrekking hebben op vakinhoudelijke elementen wordt door de Examenkamer aan de vakinhoudelijke Gecommitteerden gevraagd vanuit hun bevindingen en ervaringen het College van Beroep van de Stichting Examenkamer advies te geven betreffende de inhoud van het beroepschrift, waarna het College van Beroep tot een uiteindelijke beslissing komt.

Bij de beslissing van het College van Beroep vormen in eerste instantie eventueel bestaande wettelijke regelingen het toetsingskader en dan de examenreglementen in combinatie met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren.

Het reglement commissie van beroep kunt u [hier](#) downloaden.

GESCHILLENPROCEDURE

De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen de deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen.

Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

De geschillenregeling kunt u [hier](#) downloaden.