

## 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 beroepsonderwijs. 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](mailto: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 NRTO

---

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 NRTO.

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 NRTO.

---

### BEROEPSPROCEDURE

---

Sinds mei '14 heeft stichting ToetsCentrum Intereducatief zich aangesloten bij de commissie van Beroep voor Examens van de NRTO.

Opleidings- of exameninstellingen die lid zijn van de NRTO kunnen zich bij de commissie van Beroep voor Examens van de NRTO aansluiten. Studenten en cursisten kunnen bij de commissie in beroep gaan tegen beslissingen van een examencommissie en/of het orgaan bij een opleidings- of exameninstelling dat een diploma toekent, zoals onder andere bedoeld in de WEB en/of de WHW.

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. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Informatie over de geschillencommissie kunt u [hier](#) terugvinden.