



## Klachtenreglement

Stichting Nederlands Exameninstituut hecht grote waarde aan de kwaliteit van het werk en de uitvoering van onze taken. Indien u van mening bent dat wij hierin niet juist handelen, laat dit ons dan weten door schriftelijk of via de mail dit kenbaar te maken en of een klacht in te dienen.

Klachten t.a.v. de organisatie en/of afname van de **examens dienen rechtstreeks bij de Certificerende Instelling** ingediend te worden. Dit geldt ook voor een bezwaar tegen de uitslag van het examen en/of de certificatiebeslissing. Klachten en bezwaren worden afgehandeld conform het DNV Reglement behandeling klachten, bezwaar en beroep en dienen verstuurd te worden aan:

**DNV**  
**T.a.v. de afdeling Persoonscertificatie**  
**Email: [asbest@dnv.com](mailto:asbest@dnv.com)**  
**Postadres:**  
**Postbus 9599**  
**3007 AN Rotterdam**

## Klachten Reglement

### 1. Definities

1.1 Stichting Nederlands Exameninstituut geeft uitvoering aan het afnemen van diverse examens beroeps onderwijs.

1.2. 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 de S.N.E.I in het algemeen of op de handelwijze van individuele medewerkers van het of van personen die onder verantwoordelijkheid van S.N.E.I. werkzaam zijn, in het bijzonder.

1.3 Klager: een kandidaat die deelgenomen heeft aan een examen.

### 2. Intentie

2.1. S.N.E.I vindt het belangrijk dat een klacht, die de relatie tussen klager de S.N.E.I kan verstoren, snel en adequaat wordt afgehandeld.

De S.N.E.I wil uit klachten lering trekken om haar dienstverlening verder te optimaliseren.

2.2. De S.N.E.I 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.

Documentnummer	Documentnaam	Datum versie
8.02	Klachten Reglement	20-01-2017

### 3. Een klacht indienen.

3.1 De klager kan alleen schriftelijk( ook per mail) zijn/haar bezwaar kenbaar maken. Het bezwaar kan men kenbaar maken door het volledig ingevulde klachtenformulier, in te dienen bij de manager Examen Bureau, binnen een termijn van drie weken na afname van het examen. Het klachtenformulier dient te zijn gedateerd en voorzien van een handtekening van klager.

3.2 Het ontvangen klachtenformulier wordt door de administratie voorzien van datum van ontvangst.

3.3 Klager ontvangt binnen een week schriftelijk of per mail een ontvangstbevestiging.

3.4 bij de asbest examens kunnen kandidaten, certificaathouders en hun werkgevers binnen 15 werkdagen na deelname aan de toetsing een klacht indienen bij DNV over

- De examen organisatie
- het verloop/afname van het examen, de uitkomst van het examen, de examenlocatie en het examenpersoneel,
- onjuiste behandeling door DNV Persoonscertificatie of haar medewerkers

### 4. Afhandeling klacht.

4.1. Een klacht wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van DNV.

4.2. DNV 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 DNV, wordt de kandidaat uiterlijk één week na ontvangst van de klacht door DNV 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. Indien klager van de gelegenheid tot mondelinge toelichting gebruik wil maken, bepaalt de DNV plaats en tijdstip. De mondelinge toelichting kan telefonisch worden gegeven.

Indien de klacht tijdens deze mondelinge toelichting wordt opgelost, bevestigt DNV 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 DNV degene op wie de klacht betrekking heeft om schriftelijk op de klacht te reageren.

4.6 Klager wordt, na een schriftelijk bij DNV. ingediend verzoek, in de gelegenheid gesteld inzage te hebben in de relevante stukken, rekening houdend met bepalingen van privacy richtlijnen. DNV bepaalt de wijze en het tijdstip waarop deze inzage plaatsvindt.

Documentnummer	Documentnaam	Datum versie
8.02	Klachten Reglement	20-01-2017

4.7 Na analyse en onderzoek van alle beschikbare gegevens, informeert DNV 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 drie weken na datum ontvangst van de klacht. In deze schriftelijke reactie geeft de DNV het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen die daaraan verbonden worden.

Deze termijnen kan DNV eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden hierover schriftelijk, met reden omkleed, geïnformeerd.

4.8 Indien klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, niet reageren op een verzoek van DNV om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt DNV de klacht op basis van de beschikbare gegevens af. Als een klacht is ingediend tegen een examinerator 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.

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

Alle klachten die bij DNV worden neergelegd worden gearchiveerd en geregistreerd. Hierbij wordt alles van ontvangst tot afhandeling schriftelijk vastgelegd.

In het jaarverslag van SNEI worden opgenomen:

Een kwantitatief overzicht van de afgedane en in behandeling zijnde klachten en Beroepszaken.

Verbeteracties die naar aanleiding van de klachten zijn genomen.

Documentnummer	Documentnaam	Datum versie
8.02	Klachten Reglement	20-01-2017