

KLACHTREGELING COLLEGE VOOR TOETSEN EN EXAMENS

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft

college: het College voor Toetsen en Examens

klachtbehandelaar: de medewerker die de klacht behandelt

ARTIKEL 2. KLACHTRECHT

1. Iedereen kan zich beklagen over de wijze waarop het college zich jegens hem op enig moment heeft gedragen. Deze regeling dient als aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij of voor het college, wordt aangemerkt als een gedraging van het college

ARTIKEL 3. BEHOORLIJKE BEHANDELING

Het college draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

ARTIKEL 4. INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht kan zowel via post als via e-mail worden ingediend.
2. Een klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, telefoonnummer en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening; en
 - c. een omschrijving van de klacht of de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands.
4. Indien de klager minderjarig is moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd.

ARTIKEL 5. AFDOENING IN DER MINNE

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het college nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. De betrokkene ontvangt een kopie van deze kennisgeving.

ARTIKEL 6. KLACHTBEHANDELAAR

De klachtbehandelaar is niet betrokken bij de gedraging waarover wordt geklaagd.

ARTIKEL 7. BIJSTAND VAN KLAGER

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De klachtbehandelaar kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtbehandelaar kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

ARTIKEL 8. ONTVANGSTBEVESTIGING; DOOR- EN TOEZENDING EN ADMINISTRATIE

1. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk met vermelding van de datum van ontvangst en voegt een afschrift van deze regeling bij.
2. De klachtbehandelaar zendt een klacht die thuishoort bij een andere instantie direct door naar die instantie en meldt dat aan de indiener;
3. De klachtbehandelaar zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en waarvan doorzending niet aan de orde is zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De klachtbehandelaar zendt de betrokkene een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken.
5. Het college kan besluiten de klacht die niet aan artikel 3, eerste, tweede of vierde lid voldoet, niet te behandelen, nadat de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht aan te vullen binnen een redelijke termijn.
6. Het college registreert en administreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

ARTIKEL 9. GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING

1. Behandeling van de klacht is niet verplicht indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die volgens deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen de indiener bezwaar had kunnen maken;
 - d. waartegen de indiener beroep kan instellen, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep mogelijk was;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest of,
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Behandeling van de klacht is niet verplicht indien het belang van de indiener van de klacht dan wel het gewicht van de gedraging naar oordeel van het college onvoldoende is.
3. Het college bericht de indiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd over het niet in behandeling nemen van een klacht. Het college vermeldt hierbij dat de indiener binnen één jaar na dagtekening een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

ARTIKEL 10. GELEGENHEID TOT HOREN

1. Het college stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Het college kan afzien van het horen van de klager als de klacht naar oordeel van het college kennelijk ongegrond is of als de klager niet wil worden gehoord.
3. Het college kan afzien van het horen van betrokkene als het de klacht niet in behandeling neemt, als de klacht naar oordeel van het college ongegrond is of als betrokkene niet wil worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

ARTIKEL 11. AFHANDELINGSTERMIJN

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Verder uitstel van de afhandeling van de klacht is mogelijk voor zover de indiener van de klacht daarmee instemt.

ARTIKEL 12. SCHRIFTELIJKE AFHANDELING

Schriftelijk afgehandelde klachten bevatten een weergave van de klacht, indien van toepassing een afschrift van het verslag van het horen, een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden

verbonden. Hierbij wordt ook vermeld dat binnen één jaar na dagtekening een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

ARTIKEL 13. REGISTRATIE EN PUBLICATIE

1. Het college draagt zorg voor de registratie van de betreffende ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden geanonimiseerd gepubliceerd in het jaarverslag. Dit jaarverslag is openbaar.

ARTIKEL 14. GEEN BEZWAAR OF BEROEP

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht als bedoeld in deze regeling is geen bezwaar of beroep mogelijk.