



Titel

Klachten Procedure

Document omschrijving

Procedure voor de afhandeling van klachten met betrekking tot de uitvoer van examens

Document revisie

Revisie 01

Datum van publicatie

12-02-2023

Examencentrum

TCI – Benelux B.V.
Oeverkruid 1
4941 VV
Raamsdonksveer
Nederland

E: info@TCI-BENELUX.com Web: www.TCI-BENELUX.com
Linkedin : TCI- benelux



Bestands referentie	KP-01-TCI Benelux B.V. rev00
Klant	TCI BENELUX B.V.
Referentie	Intern document
Omschrijving	Deze procedure beschrijft het proces van het afhandelen van Klachten met betrekking tot het faciliteren en afnemen van examens.
Vertrouwelijkheid, copyright en auteursrecht	<p>Copyright TCI BENELUX, training 2023.</p> <p>No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronically or mechanically, including photocopying, recording or any information storage or retrieval system without the prior permission in writing of TCI BENELUX B.V.</p> <p>Please note that all design concepts, technological solutions and other information contained herein, unless already disclosed within public domain or subject to pre-existing rights, are, and will remain the intellectual property of TCI BENELUX B.V.</p>
Revision number	01
Revision details	<p>§ 1.4 Klachten afhandeling aangepast. Er is geen tijdslimiet op het indienen van klachten, en klachten kunnen ook op andere wijze dan via het klachtenformulier worden ingediend. Tevens de aanvullende verklaring dat klachten en de informatie omtrent de klachtenprocedure strikt vertrouwelijk wordt behandeld en er altijd officiële schriftelijke terugkoppeling naar de indiener van de klacht volgt na afronding van de afhandeling van de klacht</p> <p>§ 1.5 in het stappenplan is bij stap 6 de termijn gewijzigd van “ twee weken na het examen” in “twee weken na het ontvangst van de klacht”</p> <p>Appendix; Klachtenformulier aangepast conform §1.4</p>

	Name	Signature	Date
Opgesteld door	W. Leidelmeijer Manager Examens TCI BENELUX B.V.		12-02-2023
Geautoriseerd door	S. Lit Algemeen Manager TCI BENELUX B.V.		12-02-2023

Revisie overzicht	Rev.	Date	Status	Opgesteld door:	Autorisatie door
	00	26-01-2023	Eerste uitgave	W. Leidelmeijer	S. Lit
	01	12-02-2023	Revisie	W. Leidelmeijer	S. Lit



Contents

1	Introductie	4
1.1	Procedure doelstelling	4
1.2	Definities	4
1.3	Categorieën Klachten	5
1.4	Indienen van Klachten	5
1.5	Stappenplan Klachtafhandeling	6
	Appendix I – Klachtenformulier	



1 Introductie

Dit is bedoeld voor een gestructureerde afhandeling van klachten met betrekking tot de dienstverlening van TCI – Benelux B.V. in het kader van het faciliteren van examens. Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een kandidaat of andere belanghebbende, ten aanzien van het gedrag van personeel van het examencentrum, of de geboden faciliteiten en diensten omtrent het doorlopen van een examen.

1.1 Procedure doelstelling

De doelstelling van deze procedure is om het proces van de klachtafhandeling in een gestructureerde wijze af te handelen waarbij er met name zorg wordt gedragen dat de afhandeling van een klacht professioneel, binnen een redelijk tijdsbestek, onpartijdig en vertrouwelijk wordt behandeld en verwerkt.

Alle informatie benodigd voor de verwerking en afhandeling van een klacht zal vertrouwelijk worden behandeld en niet worden gedeeld met andere personen dan degene betrokken bij de klacht.

1.2 Definities

Personen betrokken bij de klachtafhandeling

Klager	Persoon die een klacht indient
Examen coördinator	Verantwoordelijk voor de administratie van de examens en communicatie met kandidaten en klanten. In eerste instantie de eigenaar van de klachten.
Manager Examens	Verantwoordelijk voor het examenmateriaal en de uitvoering van de examens.
Directie	Eindverantwoordelijk voor het Examen centrum
Contactpersoon	Een aangewezen contactpersoon voor de klager, meestal een werkgever of administratief personeel van de werkgever.
Derde Partij	In geval de klacht personeel betreft wat niet direct in dienst is van het trainingscentrum, bijvoorbeeld aangestelde examinatoren van de certificeringsinstantie
Belanghebbende	Alle personen die betrokken zijn bij de klacht en de afhandeling hiervan.

1.3 Categorieën Klachten

Klachten moeten betrekking hebben tot de specifieke dienstverlening van T.C.I Benelux, en zijn daarom onderverdeeld in een aantal hoofdcategorieën teneinde het aanleveren van de klachten in de eerste lijn te structureren.

Klachten met betrekking tot andere zaken, zoals bijvoorbeeld de specifieke inhoud van de examens of andere zaken gerelateerd met het certificeringsproces vallen buiten de verantwoordelijkheid van T.C.I Benelux. Deze kunnen direct worden gericht aan de certificeringsinstantie. T.C.I Benelux zal voor zover dit van toepassing is, hierbij wel medewerking verlenen.

De hoofdcategorieën zijn als volgt gedefinieerd.

- 1) Klachten over de faciliteiten en omstandigheden tijdens het examen.
- 2) Klachten over de werking van de apparatuur, zowel test apparatuur alsmede computerapparatuur. (Alleen indien gebruik wordt gemaakt van apparatuur van het examen centrum)
- 3) Klachten over de aangeleverde ondersteunende documentatie, bijvoorbeeld procedures of normen die goedgekeurd en benodigd zijn voor het examen.
- 4) Klachten over het gedrag of manier van handelen van de examenbegeleider, surveillant of examiner.
- 5) Anders.

1.4 Indienen van Klachten

In geval van verstoringen, voorvallen of onvolkomenheden tijdens de examens, waarvan de kandidaat meent dat dit het resultaat van het examen nadelig heeft beïnvloed, welke niet afdoende opgelost konden worden, is er de mogelijkheid om een hierover een klacht in te dienen.

Klachten zullen worden ontvangen en afgehandeld conform deze klachtenprocedure. Voor een snelle afhandeling raden wij aan om het TCI Benelux klachtenformulier te gebruiken bij het indienen van een klacht, maar klachten mogen ook via andere wegen worden ingediend, zoals per email, of telefonisch.

In het geval de klacht niet via het klachtenformulier wordt doorgegeven, wordt tijdens het contact of bij de opvolging altijd om de volgende aanvullende gegevens gevraagd indien deze benodigd zijn.

- Het specifieke examen en de examendatum waarop de klacht betrekking heeft.
- Naam en gegevens van de indiener van de klacht.
- Contactgegevens van de indiener of aangewezen contactpersoon.

Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld, en de verzamelde gegevens zullen alleen met andere betrokkenen of derden worden gedeeld indien dit strikt noodzakelijk is voor de klachtenafhandeling. De indiener van de klacht en/of de aangewezen contactpersoon zullen altijd officieel en schriftelijk uitslag krijgen van de uitkomst van de klachtafhandeling.

1.5 Stappenplan Klachtafhandeling

Stap 1: Melding Klacht	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Klager, Examen coördinator Examens Examenbegeleider	Een klager heeft een klacht ingediend via het klachtenformulier of de klacht komt via andere communicatie binnen. Indien de klacht via andere communicatie binnenkomt zal de ontvanger van de klacht de klacht verder omschrijven op een klachtenformulier, Voor zover contactinformatie ontbreekt zal deze worden verzameld of worden toegevoegd. De klacht wordt binnen een werkdag doorgegeven aan de coördinator examens.
Stap 2: Registratie van de klacht	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Examen coördinator	De examen coördinator registreert de klacht in het klachtenregister en maakt een klachtnummer aan binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, en informeert de indiener of aangewezen contactpersoon dat de klacht in goede orde is ontvangen en in behandeling is genomen.
Stap 3: Bespreking Klacht	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Examen coördinator, examen begeleider manager examens Directie	De examen coördinator is niet direct betrokken bij de uitvoer van de examens en daardoor het beste in staat om elke klacht onpartijdig, en onafhankelijk te beoordelen. De examen coördinator zal de klacht bespreken met de personen betrokken Na deze evaluatie zal de examen coördinator als klachteigenaar of de klacht niet ontvankelijk is, of verder in behandeling wordt genomen. Waar nodig wordt een klacht ook besproken met de directie. Mogelijkerwijs kan een klacht in dit stadium al opgelost of afgehandeld worden.
Stap 4: Informeren Informeren van betrokkenen	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Examen coördinator Klager Contactpersoon	Indien de klacht als niet ontvankelijk of als opgelost wordt beschouwd dan worden de betrokken personen schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld, en hierbij wordt ook de onderbouwing voor dit oordeel gegeven.

Stap 5: onderzoek/ afhandeling klacht	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Belanghebbende, examen coördinator Certificering instantie	<p>Ontvankelijke klachten worden nader onderzocht, en de examen coördinator start een onderzoek van de klacht, verifieert en verzameld alle beschikbare en benodigde informatie en rond dit onderzoek binnen 5 werkdagen af. Hierbij zal de examen coördinator waar nodig andere personen raadplegen Indien er personeel van de certificering instantie betrokken is zal de informatie ook doorgegeven worden aan de certificeringsinstantie teneinde afhandeling van klachten volgens de richtlijnen van de certificeringsinstantie mogelijk te maken.</p> <p>Tijdens het klachtenonderzoek zal het volgend worden vastgesteld.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Wat is de oorzaak van de afwijking die leidt tot de klacht 2- Hoe ernstig is het effect van de afwijking 3- Wat is er nodig om de afwijking te corrigeren 4- Hoe kan deze afwijking in het vervolg worden voorkomen. <p>Het onderzoek en de afhandeling van de klacht worden vastgelegd in het dossier, en er wordt terugkoppeling gegeven aan de belanghebbende omtrent de uitslag en motivatie van het klachtenonderzoek. Alle documenten met betrekking tot het onderzoek worden in het dossier gearhiveerd.</p>
Stap 6: Evaluatie Klachten	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Examen coördinator Manager Examens Examen begeleider	Afhankelijk van de uitkomst van het klachtenonderzoek en de ernst van de klacht, zal de klacht worden besproken met alle betrokken personen. Dit zal alleen gebeuren indien noodzakelijk, en in dit geval niet later dan 2 weken na het indienen van de klacht
Stap 7: Verificatie en Jaarlijkse rapportage en evaluatie	
Uitvoerders	Handelingen/ Acties
Examen coördinator, examen begeleider manager examens Directie	Tijdens de Jaarlijkse review van het Examendraaiboek en hernieuwing van de conformiteitsverklaring zal er ook een evaluatie van ontvangen klachten en genomen maatregelen worden uitgevoerd. De examen coördinator zal ook een evaluatie van het verloop van de klachten uitvoeren en bespreken.



Appendix I – Klachtenformulier

Informatie en gebruik klachtenformulier

1. Door middel van dit formulier kunnen klachten of andere opmerkingen met betrekking tot het verloop van het examen worden aangegeven.
2. Omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk, dit bevordert de beoordeling en afhandeling van de klacht.
3. Indien Klachtenformulieren niet volledig worden ingevuld (naam, datum, contactpersoon en handtekening) zal er contact worden gezocht om noodzakelijke ontbrekende gegevens te verzamelen, Indien dit niet mogelijk is, zal de klacht niet verder in behandeling worden genomen.
4. Alle klachten zullen worden beoordeeld en afgehandeld volgens de TCI-Benelux B.V. klachtenprocedure, KP01-TCI Benelux, laatste revisie, welke ook te vinden is op onze website.
5. Na afhandeling van de klacht zal over de bevindingen en eventuele vervolgstappen altijd een schriftelijke bevestiging naar de kandidaat en/of de aangewezen contactpersoon worden gestuurd.

Datum examen	
Type examen (<i>theorie, praktijk</i>)	
Locatie van examen	
Examenbegeleider	
Examinator/surveillant	
Categorie van de klacht (aankruisen wat van toepassing is)	
Faciliteiten en omstandigheden	
Testapparatuur of randapparatuur (<i>alleen van toepassing op apparatuur van het examencentrum !</i>)	
Aangeleverde ondersteunende documenten (<i>procedures, normen e.d.</i>)	
Werkwijze van de examiner, surveillant of examenbegeleider (<i>uitleg, gedragingen, manier van handelen</i>)	
Anders	
Omschrijving van de klacht:	
Naam Kandidaat	
Contactpersoon	
Datum	
Handtekening	