

## Klachtenprocedure

Alle examens worden aangeboden via een digitaal platform. Naar aanleiding van het uitvoeren van deze examens, door de afnemers van de examenproducten, ontvangt Exa.men feedback. Deze feedback is waardevol en wordt door ons als belangrijk beschouwd. Feedback is nodig voor het behouden en verbeteren van de kwaliteit van onze examenproducten via onze PDCA-cyclus.

Klachten of opmerkingen over examens komen binnen via de support afdeling (klachten@exa.men) of rechtstreeks bij de kernconstructeur. Binnen vijf werkdagen wordt een formele ontvangstbevestiging verstuurd door de support afdeling. Mits voor de klacht of opmerking een inhoudelijke terugkoppeling gewenst is, wordt deze doorgezet naar de kernconstructeur. Vervolgens ziet de kernconstructeur erop toe dat er binnen twintig werkdagen een inhoudelijke reactie wordt verstuurd. Indien nodig, wordt hiervoor contact opgenomen met de betrokkenen bij de constructie en vaststelling of externe deskundigen.

Als de klacht of opmerking over cruciale fouten in het examen gaat, worden deze direct hersteld in een nieuwe versie van alle betreffende examenproducten. De nieuwe versie zal op het platform verschijnen. De wijzigingen die wij gedurende het schooljaar doen aan examens van lopende cohorten, zijn op [www.exa.men](http://www.exa.men) te vinden. De contactpersoon van de afnemer ontvangt automatisch een e-mail wanneer er een nieuwe wijziging is doorgevoerd. Klachten en opmerkingen over de inhoud, vorm of praktische toepasbaarheid van de examenproducten, worden één keer per jaar bijgesteld. Daarbij wordt de afweging gemaakt of de bijstelling binnen de gestelde kaders past. Mogelijk kan de klacht of opmerking leiden tot een bezoek aan de afnemer voor nadere toelichting. Alle klachten en opmerkingen worden opgeslagen in Front, een applicatie waarin alle contactmomenten worden geïntegreerd, en kunnen door de desbetreffende afnemer worden uitgedraaid. De afhandeling wordt geregistreerd in Monday. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:

- datum ontvangst (Front);
- datum verzonden formele reactie (Front);
- reactietermijn inhoudelijke reactie (Front);
- de gevoerde correspondentie (Front);
- is de klacht toegewezen of afgewezen (Monday);

- inhoudelijke reactie (Monday);
- datum oplossing (Monday).
- De kernconstructeur stelt jaarlijks een klachtenrapportage op.

Bovenstaande klachtenprocedure wordt aangehouden vanaf september 2019. Voorgaande ontvangen en afgehandelde feedback is bewaard in Google Drive en Monday. Om te waarborgen dat de klachtenprocedure wordt gevolgd, is een [klachtenprotocol](#) opgesteld.

Bij een verschil van mening over de juistheid van de klachtenafhandeling, kan binnen zes weken na toezending een bezwaar of beroep worden ingediend. Het klachtendossier wordt dan ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijke deskundige.

Jaarlijks wordt een klachtenrapportage uitgedraaid. Hierin wordt een overzicht gegeven van alle klachten die dat jaar zijn ontvangen. De aard van de geregistreerde klachten, aantal ontvangen klachten, aantal afgehandelde klachten, inhoudelijke reacties en/of vervolgstappen en de resultaten hiervan worden in de rapportage opgenomen. Aan het einde van de klachtenrapportage wordt een conclusie getrokken en worden aanbevelingen voor eventuele verdere vervolgstappen gegeven.