

# KLACHTENREGELING EXAMENS NESPG

---

Versie: 1.5

Datum vaststelling: 1 juni 2009

Datum inwerkingtreding: 1 augustus 2009

---

- **Begripsbepaling**
- **Doelstelling van de klachtenregeling**
- **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**
- **Indienen van een klacht**
- **Benoeming en samenstelling klachtencommissie**
- **Taak van de klachtencommissie**
- **Werkwijze klachtencommissie**
- **Beëindiging procedure**
- **Slotbepalingen**

## Besluit

Het Bestuur van de Nederlandse Examenstichting i/d Sport- & Perimedische Gezondheidszorg (Nespg), heeft op 15 april 2009 besloten een volgende klachtenregeling vast te stellen. De regeling treedt in werking op 1 augustus 2009.

## Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

<b>Exameninstantie</b>	De Nederlandse Examenstichting i/d Sport- & Perimedische Gezondheidszorg (Nespg)
<b>Klager</b>	Een examenkandidaat, die een klacht heeft ingediend
<b>Klacht</b>	Uitingen van onvrede over de organisatie van de theorie- en /of praktijkexamens.
<b>Klachtencommissie</b>	De door de Nederlandse Examenstichting i/d Sport- & Perimedische Gezondheidszorg (Nespg), ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling

## Doelstelling van de klachtenregeling

### Artikel 1

De klachtenregeling stelt zich ten doel recht te doen aan een individuele klager om een klacht op een zo goed mogelijke wijze te behandelen en daar waar mogelijk tegemoet te komen in de klacht.

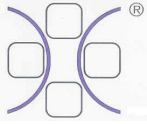
## Uitgangspunten bij de klachtenregeling

### Artikel 2

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- 3a Een examenkandidaat de mogelijkheid verschaffen een klacht in te kunnen dienen.
- 3b De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht
- 3c Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht
- 3d Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

**De klachtencommissie doet geen uitspraak over de inhoudelijkheid van de examen en behandelt alleen procedurele aangelegenheden.**



# KLACHTENREGELING EXAMENS NESPG

---

## Indienen van een klacht

### Artikel 3

De klacht dient binnen 1 maand na een examen schriftelijk bij de NESPG te worden ingediend

Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie NESPG  
Postbus 36462  
1020 ML AMSTERDAM

## Benoeming en samenstelling klachtencommissie

### Artikel 4

- 5a De klachtencommissie bestaat uit twee leden. De Nederlandse Examenstichting i/d Sport- & Perimedische Gezondheidszorg (NESPG)
- 5b De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van twee jaar benoemd. Deze periode wordt na afloop van iedere periode stilzwijgend met een jaar verlengd.
- 5c Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen
- 5d Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.

## Taak van de klachtencommissie

### Artikel 5

Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren aan het bestuur of de examencommissie over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

### Artikel 6

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- 7a Het benaderen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- 7b Het inwinnen van informatie, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager.

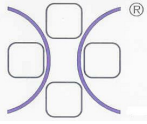
## Werkwijze klachtencommissie

### Artikel 7

- 8a De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- 8b Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8c De klachtencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan de examencommissie of het bestuur, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.
- 8d Schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 3 jaar bewaard.

### Artikel 8

- 9a De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend. Deze bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, diens plaatsvervanger.
- 9b De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.



# KLACHTENREGELING EXAMENS NESPG

---

## Artikel 9

- 10a Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal een plaatsvervanger optreden.
- 10b De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- 10c Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.

## Beëindiging procedure

### Artikel 10

- 11a Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- 11b Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
- 11c Indien de klacht is afgehandeld is wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## Slotbepalingen

### Artikel 11

De Nederlandse Examenstichting i/d Sport- & Perimedische Gezondheidszorg (Nespg) draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling. In de algemene voorwaarden is de mogelijkheid van het inschakelen van de klachtencommissie opgenomen.

### Artikel 12

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 augustus 2009  
De klachtencommissie bestaat uit;

R. Esbir Wildemand (voorzitter per 1 augustus 2010)  
W.P. Meijers (lid per 1 augustus 2010)

vacant: plaatsvervangend lid (per 1 augustus 2010)

Indien noodzakelijk wordt zorg gedragen voor een of meerdere plaatsvervangers.