



College voor Toetsen en Examens

KLACHTPROCEDURE
COLLEGE VOOR
TOETSEN EN EXAMENS

College voor Toetsen en Examens

Het maatschappelijk en politiek krachtenveld heeft behoefte aan een betrouwbare afsluiting van verschillende onderwijsvormen en aan kwaliteitsexamens en -toetsen die op transparante wijze geproduceerd worden.

Het College voor Toetsen en Examens (CvTE) heeft daarom als maatschappelijke opdracht om namens de overheid de kwaliteit van aan zijn verantwoordelijkheid toegewezen toetsen en examens te waarborgen.

De examens en toetsen waar het om gaat, zijn:

- de centrale examens in het reguliere voortgezet onderwijs;
- de rekentoets voortgezet onderwijs;
- de staatsexamens voortgezet onderwijs;
- de staatsexamens Nederlands als tweede taal;
- de centrale examens Nederlandse taal, rekenen en Engels in het mbo;
- de Centrale Eindtoets primair onderwijs.

Heeft u een klacht over de dienstverlening van het CvTE?

Dan kunt u hierover een klacht indienen.

Deze folder is een uitgave van:

College voor Toetsen en Examens
Postbus 315
3500 AH Utrecht
www.cvte.nl

© College voor Toetsen en Examens
Gewijzigde versie mei 2018

Hoe dient u een klacht in?

Klachten over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE dienen schriftelijk (per post) te worden ingediend. U kunt daarvoor gebruikmaken van het klachtformulier op pagina 5 en 6, u kunt ook een brief sturen.

Verplicht is daarin in elk geval:

1. uw naam en adres;
2. de datum van verzending;
3. een omschrijving van het gedrag waarover u een klacht indient.

Deze drie vormvereisten zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht, kortweg Awb (artikel 9:4, tweede lid).

Klacht per post indienen

Stuur uw klachtbrief of het ingevulde klachtformulier naar:

College voor Toetsen en Examens
Secretariaat Klachtafhandeling
Postbus 315
3500 AH UTRECHT

Uw klachtbrief of klachtformulier wordt alleen in behandeling genomen als deze per post is ingediend.

Wilt u het klachtformulier uitsluitend voor klachten gebruiken?

Voor vragen kunt u gebruikmaken van de [contactoptie](#) op www.cvte.nl.

Oneens met de toets- en/of examenbeoordeling?

Bent u het niet eens met een beoordeling/uitslag van een centrale (eind)toets of centraal examen, dan dient u zich te wenden tot de betreffende school of instelling (po/vo/mbo) of de afname-instantie (voor Staatsexamens vo of Nt2) die de beoordeling bekendgemaakt heeft.

Centrale Eindtoets po

Bent u leerkracht of anderszins betrokken bij de afname van de Centrale Eindtoets, dan kunt u met vragen of opmerkingen over de Centrale Eindtoets terecht bij de helpdesk van de Centrale Eindtoets: info@centraleindtoetspo.nl of 050 - 599 77 99.

Ouders worden door het CvTE verwezen naar de betreffende school of instelling. Bent u ouder en komt u er met de school of de leerkracht/docent niet uit, dan is er speciaal voor ouders Ouders & Onderwijs, zie www.oudersonderwijs.nl.

Centrale examens en rekentoets vo

Het Examenloket is de algemene ingang voor alle vragen over examens en over de rekentoets in het vo (www.examenloket.nl). Mocht het voor specifieke, inhoudelijke vragen noodzakelijk zijn, dan zet het Examenloket de vraag door naar de Examenlijn van het CvTE. De Examenlijn behandelt vragen en opmerkingen naar aanleiding van de centraal-examenopgaven, rekenopgaven en correctievoorschriften vo.

Leerlingen kunnen met hun klachten terecht bij het LAKS (www.examenklacht.nl). Het LAKS verzamelt en beoordeelt de klachten en bespreekt deze in voorkomende gevallen met het CvTE.

Ouders worden door het CvTE verwezen naar de betreffende school of instelling. Bent u ouder en komt u er met de school of de leerkracht/docent niet uit, dan is er speciaal voor ouders Ouders & Onderwijs, voorheen de Landelijke Ouderraad, zie www.oudersonderwijs.nl.

Centrale examens mbo

Voor de centrale examens in het mbo is er voor de contactpersonen examencommissie en overige betrokkenen in de instellingen een speciale Examenlijn: www.examenbladmbo.nl/onderwerp/contact

JOB (de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) heeft speciaal voor de centrale examens een website www.jobmbo.nl/klachtenformulier en een klachtenlijn. Hier kunnen studenten/deelnemers hun klachten en opmerkingen over de examens kwijt. JOB bespreekt klachten met het CvTE.

Klachtafhandeling

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken (Awb artikel 9:11 lid 1) na ontvangst van uw klacht, beantwoord.

De procedure na ontvangst van uw klachtformulier of klachtbrief is als volgt:

1. uw klacht wordt geregistreerd;
2. binnen vijf werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. Indien nodig neemt een medewerker van het CvTE telefonisch contact met u op;
3. uw klacht wordt onderzocht en beoordeeld;
4. u ontvangt per post een brief waarin u op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van het onderzoek.

Hoorzitting

Een (telefonische) hoorzitting kan onderdeel uitmaken van de klachtprocedure. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat meegenomen wordt in de beoordeling van uw klacht.

Nationale ombudsman

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtbeoordeling of voelt u zich niet gehoord, dan kunt u binnen één jaar een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman. Dit kan alleen als u eerst de klachtenprocedure van het CvTE hebt doorlopen. Meer informatie over de Nationale ombudsman is te vinden op: www.nationaleombudsman.nl.



Klachtformulier CvTE

Dit formulier is alleen bestemd voor klachten. Heeft u een vraag of een opmerking over een opgave of beoordeling lees dan pagina 3 van deze folder.

Opsturen per post
Stuur het volledig ingevulde klachtformulier naar:

College voor Toetsen en Examens
Secretariaat Klachtafhandeling
Postbus 315
3500 AH Utrecht

1. Uw gegevens

Naam _____ m/v*

Straat en huisnummer _____

Postcode en woonplaats _____

Telefoonnummer overdag _____

E-mailadres _____

**Doorhalen wat niet van toepassing is.*

2. Uw klacht

- Waarover gaat uw klacht
- over het College voor Toetsen en Examens
 - over een medewerker van het College voor Toetsen en Examens

Heeft u opmerkingen over examen- of toetsopgaven of een examenbeoordeling lees dan pagina 3 van deze folder.

Beschrijf hier uw klacht

U kunt verder schrijven op de achterzijde.



Idee voor verbetering

3. Ondertekenen

Dag/maand/jaar

Uw handtekening
