



KLACHTENPROCEDURE 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 de 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 die het vaststelt
- De centrale examens Nederlandse taal en Engels in het mbo die het vaststelt
- De staatsexamens in het voortgezet onderwijs die het afneemt
- Het staatsexamen Nederlands als tweede taal die het afneemt
- De doorstroomtoetsen en toetsen van een leerlingvolgsysteem die het erkent

Heb je een klacht over een gedraging of nalaten van het CvTE? Dan kun je hier een klacht over indienen.

HOE DIEN JE EEN KLACHT IN?

Klachten over een gedraging of nalaten van het CvTE of over de behandeling van een medewerker van het CvTE kunnen op verschillende wijzen worden ingediend. Een e-mail of brief waarmee een klacht wordt onderbouwd, maar ook een telefoongesprek of een wisseling via social media kunnen het begin zijn van een klachtenprocedure. Je kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier.

Als je een klacht indient, moet daar in ieder geval de volgende informatie in staan:

- Naam en adres
- De datum van verzending
- De omschrijving van het gedrag waarover je 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 de klachtbrief of het ingevulde klachtformulier naar:

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

Oneens met de toets- en/of examenbeoordeling?

Ben je het niet eens met een beoordeling of uitslag van een toets of examen, dan kun je hierover contact opnemen met de instelling die de uitslag heeft vastgesteld. Alleen voor de staatsexamens vo en Nt2 is dat het CvTE.

Centrale examens 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 examenopgaven van het centraal examen, rekenopgaven en correctievoorschriften vo.

Leerlingen kunnen met hun klachten over de inhoud van een examen of de examinering terecht bij [het LAKS](#). 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. Ben je ouder en kom je er met de school of de leerkracht/docent niet uit, dan is er speciaal voor ouders [Ouders & Onderwijs](#), voorheen de Landelijke Ouderraad.

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](#).

JOB (de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) heeft speciaal voor de centrale examens een [website](#) en een klachtenlijn. Hier kunnen studenten en of deelnemers hun klachten en opmerkingen over examens en de examinering kwijt. JOB bespreekt klachten met het CvTE.

KLACHTAFHANDELING

Je klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken (Awb artikel 9:11 lid 1) na ontvangst van je klacht beantwoord. Het college heeft een klachtenreglement vastgesteld met nadere regels voor de procedure. Het belangrijkste deel van die regels volgt direct uit de Algemene wet bestuursrecht.

De procedure na ontvangst van je klachtformulier of klachtbrief

1. Je klacht wordt geregistreerd
2. Binnen vijf werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging. Indien nodig neemt een medewerker van het CvTE telefonisch contact op.
3. Je klacht wordt onderzocht en beoordeeld
4. Je ontvangt per post een brief waarin je 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 de klacht.

Nationale ombudsman

Ben je het niet eens met de uitkomst van de klachtbeoordeling of voel je je niet gehoord, dan kan binnen één jaar een verzoekschrift worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Dit kan alleen als je eerst de klachtenprocedure van het CvTE hebt doorlopen.

KLACHTENFORMULIER CVTE

Dit formulier is alleen bestemd voor klachten. Opsturen per e-mail of post.
Stuur het volledig ingevulde klachtenformulier naar:

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

Gegevens

Naam:.....

Straat en huisnummer:.....

Postcode en woonplaats:.....

Telefoonnummer:.....

E-mailadres:.....

Klacht

Beschrijf hier de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Idee voor verbetering

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ondertekenen

Dag/maand/jaar:.....

Handtekening:

.....