

Documenttitel	Klachtenreglement Parkstad Examens		
Documentnummer	2026-STI-009	Opsteller	A. Kluijtmans
Versie	1.0	Gecontroleerd door	R. Aretz
Status	Definitief	Goedgekeurd door	E. Hochs
Datum uitgifte	04-03-2026	Pagina	1 van 3

Klachtenreglement Parkstad Examens

Artikel 1 Begrippen

- 1.1 Parkstad Examens: het examenbureau dat aan deelnemers examens aanbiedt.
- 1.2 Deelnemer: een persoon die een examen afneemt.
- 1.3 Klager: de deelnemer aan het examen, werkgever of andere betrokkene die een klacht, bezwaar- of beroepschrift indient.
- 1.4 Deelnemersadministratie: afdeling van Parkstad Examens die gericht is op het beantwoorden van vragen van (aspirant) deelnemers, en op het verhelpen van problemen van deelnemers.
- 1.5 Examencommissie: examencommissie SCIOS of examencommissie Stipel.
- 1.6 Klacht: een uiting van onvrede met betrekking tot een examen, de uitvoering hiervan en/of andere gedragingen van Parkstad Examens.
- 1.7 Bezwaarschrift: een door een deelnemer ingediend schrijven waarin gemotiveerd bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit van de deelnemersadministratie of tegen een besluit van een examinerator.
- 1.8 Beroepschrift: een door een deelnemer bij Parkstad Examens ingediend schrijven waarin de deelnemer gemotiveerd in beroep gaat tegen de beslissing naar aanleiding van zijn bezwaarschrift.
- 1.9 Afhandeling: een klacht, bezwaar- of beroepschrift wordt als afgehandeld beschouwd op de datum van dagtekening van de geboden oplossing, de beslissing op het bezwaar dan wel de uitspraak in beroep, of wanneer de bezwaar- en/of beroepstermijn ongebruikt is verstreken.
- 1.10 Klachtencommissie: de commissie die bezwaarschriften en beroepschriften behandelt en bestaat uit de directie en de verantwoordelijke van Parkstad Examens.

Artikel 2 Reikwijdte

- 2.1 Dit reglement is van toepassing op alle klachten, bezwaar- en beroepschriften met betrekking tot de organisatie en afname van examens door Parkstad Examens, alsmede op bezwaar- en beroepschriften tegen een besluit van een examinerator of examencommissie betreffende een bij Parkstad Examens ingeschreven deelnemer.

Artikel 3 Doel klachtenreglement

- 3.1 Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 4 Vertrouwelijkheid

- 4.1 Parkstad Examens draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van klachten, bezwaar- en beroepschriften.
- 4.2 De medewerkers van de deelnemersadministratie zijn gehouden vertrouwelijk met persoonlijke informatie om te gaan.

Documenttitel	Klachtenreglement Parkstad Examens		
Documentnummer	2026-STI-009	Opsteller	A. Kluijtmans
Versie	1.0	Gecontroleerd door	R. Aretz
Status	Definitief	Goedgekeurd door	E. Hochs
Datum uitgifte	04-03-2026	Pagina	2 van 3

Artikel 5 Indienen van een klacht, bezwaar- of beroepschrift

- 5.1 Een klacht, bezwaar- of beroepschrift met betrekking tot een examen, de uitvoering daarvan of andere gedragingen van Parkstad Examens wordt ingediend bij de deelnemersadministratie. Indiening kan digitaal via examens@parkstad-opleidingen.nl of schriftelijk ter attentie van de Deelnemersadministratie Parkstad Examens, Breinderveldweg 11, 6365 CM Schinnen.
- 5.2 Een klacht, bezwaar- of beroepschrift bevat ten minste:
- naam en adres van de klager en de relatie van de klager tot Parkstad Examens;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht, het bezwaar of het beroep;
 - een verwijzing naar eventuele eerdere correspondentie;
 - de gronden van de klacht, het bezwaar of het beroep;
 - de gewenste oplossing;
 - relevante bijlagen.

Indien de klacht, het bezwaar- of het beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, draagt de indiener zorg voor een vertaling.

Artikel 6 Behandeling van een klacht, bezwaar- of beroepschrift

- 6.1 De deelnemersadministratie draagt binnen 10 werkdagen zorg voor de afhandeling van de klacht, tenzij deze termijn door de deelnemersadministratie met maximaal 10 werkdagen wordt verlengd.
- 6.2 Wanneer de deelnemersadministratie niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, kan de klager een bezwaarschrift indienen op de wijze zoals omschreven in de artikelen 5.1 en 5.2.
- 6.3 Na ontvangst van het bezwaarschrift beoordeelt de deelnemersadministratie de aard van het bezwaar. Indien het bezwaarschrift naar het oordeel van de deelnemersadministratie geschikt is voor bemiddeling, wordt de deelnemer hiertoe uitgenodigd.
- 6.4 Wanneer er geen sprake is van bemiddeling, dan wel de deelnemer geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid, neemt de deelnemersadministratie binnen 6 weken na indiening van het bezwaarschrift een gemotiveerde beslissing. De deelnemersadministratie informeert de klager digitaal of schriftelijk over deze beslissing.
- 6.5 De klager kan na 10 werkdagen na dagtekening van de beslissing op het bezwaarschrift een beroepschrift indienen op de wijze zoals omschreven in de artikelen 5.1 en 5.2.
- 6.6 Beroepschriften worden door de klachtencommissie afgehandeld.
- 6.7 De klachtencommissie informeert de klager digitaal of schriftelijk over de gemotiveerde beslissing, binnen 6 weken, gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken, tenzij deze termijn door de klachtencommissie wordt verlengd. Een afschrift van de uitspraak wordt meegestuurd.
- 6.8 Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

Documenttitel	Klachtenreglement Parkstad Examens		
Documentnummer	2026-STI-009	Opsteller	A. Kluijtmans
Versie	1.0	Gecontroleerd door	R. Aretz
Status	Definitief	Goedgekeurd door	E. Hochs
Datum uitgifte	04-03-2026	Pagina	3 van 3

Artikel 7 Niet-ontvankelijk verklaren van een klacht, bezwaar- of beroepschrift

- 7.1 Parkstad Examens is niet verplicht een klacht, bezwaar- of beroepschrift in behandeling te nemen indien:
- een klacht wordt ingediend later dan één jaar na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft;
 - een bezwaar- of beroepschrift buiten de daarvoor gestelde termijn wordt ingediend;
 - het bezwaarschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 5.2;
 - de zaak reeds in behandeling is bij de rechter;
 - op de zaak een ander extern reglement van toepassing is.
- 7.2 Indien een klacht, bezwaar- of beroepschrift niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst, in kennis gesteld. Daarbij wordt gemotiveerd aangegeven waarom de klacht, het bezwaar- of beroepschrift niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 8 Slotbepaling

- 8.1 Dit reglement wordt aangehaald als het klachtenreglement van Parkstad Examens.
- 8.2 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Parkstad Examens.
- 8.3 De directie is bevoegd om in bepaalde gevallen of groepen van gevallen van dit reglement af te wijken in het voordeel van de klager(s). De directie of de examencommissie doet dit uitsluitend indien naar haar oordeel sprake is van een ernstige onredelijke of onbillijke uitwerking van dit reglement. Beslissingen die op basis van deze bepaling worden genomen, leiden niet tot precedentwerking.