

## Klachtenregeling Registratiekamer VOMES

De medewerkers van de Registratiekamer VOMES en de Stichting Examinering VOMES doen hun werk professioneel en integer. Desondanks kan het toch gebeuren dat u vindt dat een medewerker van de Registratiekamer VOMES of de Stichting Examinering VOMES u niet correct heeft behandeld. U kunt dan een klacht indienen. De Voorzitter van de Registratiekamer VOMES\*) onderzoekt uw klacht zorgvuldig en objectief. Hiervoor zijn de volgende spelregels opgesteld.

1. Als u uw klacht per brief of e-mail heeft ingediend, krijgt u hiervan zo snel mogelijk een schriftelijke bevestiging.
2. De voorzitter van de Registratiekamer VOMES neemt zo snel mogelijk telefonisch contact met u op.
3. U legt uit wat er is gebeurd, de voorzitter van de Registratiekamer VOMES gaat in op uw klacht en licht zo nodig de werkwijze van de Registratiekamer VOMES toe. Dit kan voldoende zijn om er samen uit te komen.
4. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ontvangt u schriftelijk de gemaakte afspraken.
5. Als het (telefoon)gesprek niet leidt tot tevredenheid, krijgt u een uitnodiging voor een hoorzitting.
6. Doel van de hoorzitting is om de feiten boven tafel te krijgen: wat is er precies gebeurd? U kunt uw verhaal doen en de betrokken medewerker kan dit ook. Soms wordt u tegelijk gehoord, soms gebeurt dit apart.
7. U kunt van uw recht te worden gehoord, afzien. Als u wel van uw recht gebruik maakt, kunt u zich laten vergezellen door bijvoorbeeld een familielid of advocaat.
8. De voorzitter van de Registratiekamer is degene die de klacht onderzoekt.
9. Voor het onderzoeken van de klacht staat een termijn van 6 weken. Deze kan eenmalig worden verlengd met 4 weken. Als u ermee instemt, kan de termijn nogmaals worden verlengd.
10. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. U krijgt een week de tijd om te reageren op eventuele onjuistheden.
11. Vervolgens vormt de Voorzitter van de Registratiekamer een eindoordeel en beslist of de klacht gegrond of ongegrond is. U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
12. Als u het niet eens bent met de beslissing, is er geen beroep mogelijk. U kunt wel binnen een jaar een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman. De Ombudsman zal dan onderzoeken of de Registratiekamer VOMES uw klacht zorgvuldig heeft onderzocht.

\*) Indien de klacht een gedraging van de Voorzitter van de Registratiekamer betreft, dan wordt de klacht behandeld door de Voorzitter van VOMES.

Kenmerk: VOMES-007		Pagina 1 van 1
Titel: Klachtenregeling Registratiekamer VOMES	Vastgesteld door het bestuur VOMES d.d. 31-08-2020	