

## Examenvoorwaarden en klachtenprocedure Geslaagd B.V. voor onderwijsinstellingen

Geldig van 1 augustus 2022 t/m 31 juli 2023

### Examens op locatie

Deze worden op een door de school ter beschikking gestelde locatie afgenomen. De examenruimte dient te voldoen aan de richtlijnen die zijn opgenomen in Bijlage 1. Alle examens zijn inclusief SSVV afdracht, VCA diploma en VCA pasje. Tevens zijn de navolgende voorwaarden van toepassing:

- Vaststelling van examendatum en -tijdstip gebeurt in overleg via [info@vgmbox.nl](mailto:info@vgmbox.nl). De minimale aanvraagtermijn voor nieuwe examensessies is 72 uur.
- Aanlevering van de locatiegegevens en de kandidaatsgegevens vindt plaats door het toesturen van een volledig ingevuld aanmeldformulier via [info@vgmbox.nl](mailto:info@vgmbox.nl).
- Examenkandidaten dienen zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en vullen hun gegevens vóór aanvang van het examen nogmaals in op een examen-inlogformulier. Het zijn deze gegevens die worden overgenomen op het VCA diploma. Indien blijkt dat de door de kandidaat ingevulde gegevens niet correct zijn dan bedragen de wijzigingskosten € 25,00 per kandidaat.
- De kosten voor een InCompany examen bedragen € 40,- per kandidaat. Het minimum aantal kandidaten per sessie is 12. Bij minder dan 12 kandidaten geldt de minimum sessieprijs á € 480,-.
- Een examiner mag bij maximaal 20 kandidaten gelijktijdig examen afnemen. Wanneer u meer dan 20 kandidaten heeft dan kunnen wij meerdere achtereenvolgende sessies óf extra examinatoren inplannen. Dit is niet van invloed op de prijs á € 40,- per kandidaat.
- Indien er minimaal 12 en maximaal 20 personen aan een B-VCA voorleesexamensessie op locatie deelnemen, dan bedraagt de toeslag € 10,- per kandidaat.
- Indien u een B-VCA voorleesexamensessie wilt combineren met een andere VCA examensoort, dan geldt er een toeslag van € 50,- per extra examensoort plus een toeslag van € 10,- per voorleeskandidaat.
- Indien u meerdere examentalen wilt combineren binnen één sessie, dan geldt er een toeslag van € 50,- voor elke extra examentaal plus een toeslag van € 10,- per anderstalige examenkandidaat.
- Er kunnen geen duplicaat-diploma's worden gemaakt. Het maken van duplicaat-pasjes is mogelijk á € 27,50 per stuk.
- Examens zijn te gebruiken tot 1 jaar na factuurdatum.
- Indien een digitaal examen door een technische storing niet kan worden afgenomen, wordt op een ander moment een vervangend digitaal examen gepland. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor eventuele reis- of verletkosten die hieruit voortvloeien.
- Tot 3 werkdagen vóór de examendatum kunnen de gegevens van aangemelde examenkandidaten kosteloos gewijzigd worden, dit dient kenbaar gemaakt te worden via [info@vgmbox.nl](mailto:info@vgmbox.nl).
- Bij annulering/mutatie van een aangevraagde examensessie of aangemelde examenkandidaat binnen 5 werkdagen vóór de examendatum is 100% van het examenbedrag verschuldigd.
- Indien examenkandidaten niet tijdig zijn afgemeld, niet tijdig aanwezig zijn of afwezig zijn bij het examen is 100% van het examenbedrag verschuldigd.

**Alle vermelde bedragen zijn onder voorbehoud van wijzigingen.**

Bijlage 1: Richtlijnen examenruimte  
Bijlage 2: Klachtenprocedure

## Bijlage 1: Richtlijnen examenruimte bij afname digitale VCA examens

Uitgangspunt bij afname van digitale VCA examens is dat de examenruimte beschikt over voldoende zitplaatsen in een overzichtelijke examenopstelling. Er dient voldoende ruimte tussen de kandidaten en tussen de beeldschermen te zijn. Tevens moet er genoeg loopruimte zijn voor de examenleider en voor de kandidaten.

Hiermee wordt geborgd dat iedere kandidaat individueel het examen af kan leggen en voldoende ruimte heeft om in alle rust en ongestoord het examen te kunnen maken. Kandidaten moeten geen fysiek contact met elkaar kunnen hebben.

Om meer duidelijkheid te geven over hoe een examenruimte ingericht moet worden zijn de volgende richtlijnen opgesteld:

- De minimale werkruimte van de kandidaat bedraagt 50x70 centimeter. Dit is inclusief de ruimte voor de opstelling van de laptop.
- De minimale ruimte tussen de schermen dient als volgt te worden aangehouden:
  - Wanneer de kandidaten naast elkaar zitten; 150 centimeter gemeten vanaf het midden van de beeldschermen. Indien de ruimte minder dan 150 centimeter bedraagt, is het plaatsen van een tussenschot verplicht. Examinatoren hebben tijdens elke examensessie tussenschotten bij zich.
- De opstelling dient zodanig te zijn dat kandidaten niet op elkaars scherm de vragen en/of antwoorden kunnen lezen/herkennen.
- Kandidaten worden door de examenruimte heen verspreid op aanwijzen van de examenleider.
- De examenleider dient zicht te hebben op alle kandidaten en beeldschermen.
- De examenleider dient in de examenruimte te beschikken over een eigen tafel en stoel.
- De opstelling is zodanig dat de examenleider ongehinderd en zonder dat de kandidaten hier overlast van ondervinden:
  - Kandidaten kan bereiken;
  - Op het scherm van de kandidaten kan kijken;
  - Kandidaten kan assisteren met de bediening van de apparatuur;
  - Examens van de kandidaten kan starten en afsluiten;
  - Toezicht, identiteitscontrole en controle van inloggegevens kan uitvoeren.
- De opstelling dient zodanig te zijn dat kandidaten die klaar zijn met het examen de ruimte kunnen verlaten zonder dat andere kandidaten hier last van ondervinden.
- Kandidaten mogen geen jassen, tassen en overige buitenkleding dragen in de examenruimte. Wanneer de locatie geen voorziening heeft om e.e.a. op te bergen, dienen tassen e.d. ingeleverd te worden bij de examenleider welke hier te allen tijden toezicht over kan houden. Hiervoor dient een extra tafel opgesteld te worden.
- Kandidaten mogen geen communicatiemiddelen zoals mobiele telefoons, smartwatches, geluids- of beeldapparatuur bij zich dragen in de examenruimte. Wanneer de locatie geen voorziening heeft om e.e.a. op te bergen, dan dienen telefoons e.d. ingeleverd te worden bij de examenleider, welke hier te allen tijden toezicht over kan houden. Voordat communicatiemiddelen bij de examenleider worden ingeleverd dienen deze uitgeschakeld te worden, de examenleider controleert dit. Van kandidaten die tijdens het examen dergelijke apparatuur bij zich blijken te hebben wordt het examen ongeldig verklaard. Restitutie van het examengeld is in deze gevallen niet mogelijk.

## Bijlage 2: Klachtenprocedure

### 1. Indienen van een formele klacht

Indien u een klacht wenst in te dienen over de producten of dienstverlening van Geslaagd B.V. dient u dit schriftelijk te doen. Klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld en worden voor een periode van tenminste 3 jaar gearchiveerd. U kunt hiervoor een klachtenformulier aanvragen en dit volledig ingevuld sturen naar:

Geslaagd B.V.  
T.a.v.: Klachtenafhandeling  
Molenstraat 5  
5581 JT Waalre

### 2. Is uw klacht ontvankelijk?

Geslaagd B.V. zal uw klacht in behandeling nemen indien u het formulier volledig ingevuld retour heeft gestuurd. Wij zullen uw klacht niet in behandeling nemen in de volgende situaties:

- Klachten die niet voldoen aan de vereisten zoals beschreven bij punt 1;
- Algemene klachten over de regelgeving of algemeen beleid;
- Klachten over feiten waarover eerder een klacht is ingediend, die al correct werd behandeld;
- Klachten over zaken die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure;
- Klachten waarbij u geen belang kan aantonen; bij gegronde twijfel dient Geslaagd B.V. u te vragen uw belang aan te tonen.

### 3. Bevestiging ontvangst klacht

Geslaagd B.V. bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst. De ontvangst wordt per post of per e-mail gemeld. In het schrijven zal Geslaagd B.V. de datum van ontvangst van de klacht melden alsmede de te volgen procedure.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u door middel van een gemotiveerd schrijven op de hoogte gebracht. Dit schrijven wordt via e-mail verstuurd. Indien u na 15 werkdagen geen reactie heeft ontvangen, hebben wij u klacht niet ontvangen. Wij verzoeken u dan direct contact met ons op te nemen.

### 4. Afhandeling van de klacht

- Wij ondernemen de nodige stappen om, in overleg met u een duidelijk beeld te krijgen van de klacht en de reeds genomen acties vanuit Geslaagd B.V.
- Wij stellen u schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek, motiveren onze bevindingen en vermelden de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.
- Indien beide partijen zich kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Binnen de afhandelingsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien dit langer nodig heeft geven wij een indicatie van de termijn waarop er uitsluitel gegeven kan worden.

Wanneer partijen zich niet kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen dan wordt er verwezen naar een onafhankelijke derde partij (te weten Geschillencommissie Nederlandse Raad voor Training en Opleiding – NRTO).

Het oordeel van deze onafhankelijke partij is bindend voor Geslaagd B.V. en zal snel afgehandeld worden. De kosten voor de afhandeling door deze onafhankelijke partij zullen gedeeld worden tussen beide partijen.