

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 1

RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure

Doel

Het doel van deze procedure is om het proces voor de afhandeling van klachten en bezwaren met betrekking tot RelyOn Exams in detail te beschrijven. Eventuele klachten en bezwaren voor certificerende instellingen (CI) zoals STIPEL) moeten voldoen aan de voorschriften en procedures welke deze instellingen hieraan stellen.

Inleiding

Deze klachten- en bezwaarprocedure is opgesteld om ervoor te zorgen dat klachten en bezwaren op een correcte en tijdige manier worden behandeld en behandeld. We waarderen alle feedback die ons helpt onze diensten continu te verbeteren. Al uw klachten en bezwaren worden uiterst serieus genomen en wij zullen ons uiterste best doen om weer aan uw verwachtingen te voldoen. De procedure is van toepassing op alle klachten en bezwaren van belanghebbenden. Met belanghebbenden bedoelen we;

- Kandidaten
- potentiële klanten,
- Schema beheerders,
- Toezichthouders
- Examinatoren,
- Derden.

Voor klachten-, bezwaar- en de beroepsprocedure van STIPEL verwijzen wij naar het laatst geldende *STIPEL-document [STIPEL-10001 Centraal-schema](#).

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ongenoegen ten aanzien van de RelyOn Exams die gerelateerd zijn aan:

1. Onze dienstverlening, zowel inhoudelijk als qua prestaties, en wijze manier van bedrijfsvoering.
2. Diensten en prestaties van een gecertificeerde klant van de RelyOn Exams, gerelateerd aan de onderdelen die tijdens de audit door de RelyOn Exams zijn getest.

Bezwaar/Beroep

Indien een belanghebbende het niet eens is met een certificatiebeslissing, zoals het opschorten en intrekken van een certificaat, gerapporteerde bevindingen en/of besluitvorming en reactie op geregistreerde klachten, kan een schriftelijk bezwaar worden ingediend.

PROCEDURE IN GEVAL VAN KLACHTEN

1. Een klacht kan worden ingediend via het RelyOn HSEQ-portaal (toegankelijk via een QR-code in het hele examencentrum), e-mail of via het evaluatieformulier. E-mailadres van RelyOn Exams is te vinden op onze website onder contactgegevens.

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 2

Bij het indienen van een klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden aangeleverd:

- a. Naam van de persoon die de klacht indient,
- b. Bedrijfsnaam (zoals in het contract tussen de RelyOn Exams en de opdrachtgever),
- c. Postadres en/of e-mailadres,
- d. Verwijzing naar de dienst en de locatie,
- e. De reden voor/voor de klacht.

Indien het een klacht betreft over een gecertificeerde klant van RelyOn Exams, dient deze klacht eerst te worden ingediend bij de desbetreffende Certificerende Instelling (CI) alvorens deze door RelyOn Exams in behandeling kan worden genomen.

2. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd door RelyOn Exams. Na aanmelding een ontvangstbevestiging van de klacht.

3. Klachtenafhandeling

Klachten worden behandeld door de certificatiemanager, tenzij hij een van de betrokken partijen is, in dat geval wordt dit gedaan door de Business Unit Manager RelyOn Exams (of gemachtigde vertegenwoordiger).

4. Reactie op klacht

De klager ontvangt uiterlijk binnen 10 werkdagen een reactie op de klacht.

5. Maatregelen nemen

De certificatiemanager is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en zal ervoor zorgen dat er een analyse van de klacht plaatsvindt en op basis daarvan beslissen of onmiddellijke of corrigerende maatregelen nodig zijn. Als dit het geval is, zal het ook worden geïmplementeerd.

De genomen maatregelen worden opgenomen in het klachten/verbeterregister van RelyOn.

6. Schriftelijke beslissing

RelyOn Exams stuurt een schriftelijke reactie op de klacht, inclusief de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan bezwaar worden ingediend.

PROCEDURE IN GEVAL VAN BEZWAREN

Voor RelyOn Exams, examens die niet vallen onder het reglement van een certificerende instelling, waarbij een kandidaat het niet eens is met een certificeringsbeslissing, is de RelyOn Candidate Assessment and Appeals Procedure van toepassing.

Indien het bezwaar betrekking heeft op het schorsen en intrekken van een certificaat, gemelde bevindingen en/of besluitvorming en het reageren op geregistreerde klachten van RelyOn Exams-examens, kan een schriftelijk bezwaar worden ingediend zoals beschreven bij een klacht. Voor bezwaren die betrekking hebben op examens van *certificerende instelling moet de persoon die het bezwaar maakt, het reglement en de procedure van die *instelling volgen.

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 3

Het volgende is van toepassing:

1. Bezwaren melden

Bij het indienen van een bezwaarschrift dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden aangeleverd:

- Naam van de persoon die het bezwaar indient
- Bedrijfsnaam
- Postadres en/of e-mailadres
- Verwijzing naar de dienst, kantoor, business area etc.
- De reden van het bezwaar

2. Registratie

Alle bezwaren worden geregistreerd door RelyOn Exams.

3. Behandeling

Alle bezwaren worden behandeld door de certificatiemanager en de aangestelde RelyOn HSEQ-vertegenwoordiger.

Als de certificatiemanager direct betrokken is bij het bezwaar of als het eerdere bezwaar niet naar tevredenheid is afgehandeld, zal de General Manager RelyOn Quercus (of gemachtigde vertegenwoordiger) het bezwaar in behandeling nemen. Als het bezwaar niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan het bezwaar uiteindelijk worden ingediend bij het bestuur van de RelyOn Exams, die het eindoordeel zal vellen.

4. Reactie op bezwaar

U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw bezwaar.

5. Schriftelijke beslissing

RelyOn Exams zal u schriftelijk informeren over de uitkomst/beslissing naar aanleiding van uw bezwaar.

VERTROUWELIJKHEID

Klachten met betrekking tot de acties en/of prestaties van een van onze klanten worden doorgestuurd naar de betreffende klant voor beoordeling en reactie. Alle overige klachten en bezwaren worden vertrouwelijk behandeld, tenzij anders overeengekomen met degene die de klacht heeft ingediend.

Normen

Referentie

Beoordelings- en beroepsprocedure voor kandidaten – RelyOn Global

ISO 9001 certificering

Kwaliteitsverklaring van RelyOn

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 4

RelyOn Exams Complaints and Objection Procedure

1. Objective

The purpose of this procedure is to detail the process for the handling of complaints and objections regarding RelyOn Exams. Any complaints and objections for certifying bodies must follow the regulations and procedure of that body – (like Stipel).

Introduction

This complaints and objections procedure has been drawn up to ensure that complaints and objections are processed and dealt with in a correct and timely manner. We appreciate all feedback that helps us continuously improve our services. All your complaints and objections will be taken very seriously and we will do our utmost to meet your expectations again. The procedure applies to all complaints and objections from interested parties. By stakeholders we mean;

- candidates
- potential customers,
- Scheme Managers,
- Supervisors
- Examiners
- third parties.

For STIPEL complaints, objections, and appeals procedure, please refer to the latest applicable *STIPEL document [STIPEL-10001 Central Schedule](#).

Complaint

A complaint is understood to be an expression of dissatisfaction towards the RelyOn Exams that are related to:

- Our services, both in terms of content and our performance, and our way of doing business.
- Services and services of a certified customer of the RelyOn Exams, related to the components that have been tested by the RelyOn Exams during the audit.

Objection /Appeal

If a stakeholder does not agree with a certification decision, such as the suspension and revocation of a certificate, reported findings and/or decision-making and response to registered complaints, a written objection can be submitted.

PROCEDURE IN CASE OF COMPLAINTS

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 5

- A complaint can be submitted by the RelyOn HSEQ Portal (accessed via QR Code located throughout the examination centre), email, or via the evaluation form. E-mail addresses of the RelyOn Exams can be found on our website under contact details.

When submitting a complaint, at least the following information must be provided:

- Name of the person making the complaint,
- Company name (as in the contract between the RelyOn Exams and the client),
- Postal address and/or e-mail address,
- Reference to the service and location,
- The reason for/for the complaint.

If it concerns a complaint about a certified customer of the RelyOn Exams, this complaint must first be submitted to the relevant Certifying Body (CB) using their process before it can be processed by the RelyOn Exams.

■ **Complaint registration**

All complaints are registered by RelyOn Exams. After registration, acknowledgement of receipt of the complaint.

■ **Complaint handling**

Complaints will be handled by the certification manager, unless he is one of the parties involved, in which case this will be done by the Business Unit Manager RelyOn Exams (or delegated representative).

■ **Response to complaint**

The complainant will receive a response to the complaint within 10 working days at the latest.

■ **Taking measures**

The certification manager is responsible for handling the complaint and will ensure that an analysis of the complaint takes place and on that basis decide whether immediate or corrective action is necessary. If this is the case, it will also be implemented.

The measures taken will be included in the RelyOn Exam complain/improvement register.

■ **Written decision**

The RelyOn Exams will send a written response to the complaint, including the outcome of the investigation and any measures. If the complaint has not been dealt with satisfactorily, an objection can be lodged.

PROCEDURE IN CASE OF OBJECTIONS

For RelyOn Exams examinations not covered by the regulations of a certifying body where a candidate does not agree with a certification decision the RelyOn Candidate Assessment and Appeals Procedure applies.

If the objection relates to the suspension and revocation of a certificate, reported findings and/or decision-making and responding to registered complaints of RelyOn Exams examinations, a written objection can be submitted as detailed for a complaint. For objections related to examinations of *certifying bodies the person making the objection must follow the regulations and procedure of that body.

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 6

Where the yhe following applies:

■ Reporting objections

When submitting an objection, at least the following information must be provided:

- Name of the person lodging the objection
- Company
- Postal address and/or e-mail address
- Reference to the service, office, business area etc.
- The reason for the objection

■ Registration

All objections are registered by RelyOn Exams.

■ Handling

All objections will be handled by the certification manager and appointed RelyOn HSEQ representative.

If the certification manager is directly involved in the objection or if the previous objection has not been dealt with satisfactorily, the General Manager RelyOn Quercus (or delegated representative) will handle the objection. If the objection has not been dealt with satisfactorily, the objection can finally be submitted to the management of RelyOn Exams, which will give the final verdict.

■ Response to objection

You will receive an acknowledgement of receipt of your objection.

■ Written decision

RelyOn Exams will inform you in writing about the outcome/decision in response to your objection.

CONFIDENTIALITY

Complaints relating to the actions and/or performance of one of our customers will be forwarded to the relevant customer for review and response. All other complaints and objections will be treated confidentially, unless otherwise agreed with the person who submitted the complaint.

Standards

Reference

Candidate Assessment and Appeals Procedure – RelyOn Global

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure		
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. 197375 d.d. 25-11-2025 [Document-ID.Waarde]	
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.2	Bladzijde 7

ISO 9001

RelyOn Quality Statement