## MME GROUP NDT TRAINING & EXAMINATION CENTRE

MME Group is committed to fair training and objective examination arrangements. You can raise a concern or complaint without requesting a form.

### A complaint can be submitted using the link above or by email at:

quality@mme-group.com

Please give your name and contact details, the course or examination, the date, what happened and your desired outcome. Do not send confidential examination material by ordinary email.

### How we handle your complaint

- We acknowledge receipt within five working days, confirm whether the matter falls within MME's responsibility and provide an initial action plan.
- Our Quality Department records and investigates the complaint, verifies relevant facts and gives you an opportunity to explain your concerns. You may request an examination review without first filing a complaint.
- A competent person not involved in the matter makes or approves the decision. We send a reasoned written outcome, any corrective measures and the available next step. If delayed, we provide an update.
- Information is treated confidentially. Submitting a complaint will not disadvantage a participant or influence examination assessment.

### Reconsideration, examination review and certification appeals

If you disagree with an MME response, request reconsideration using the same email address. Another independent, authorised person reviews the contested points.
Certification decisions and appeals relating to them are handled by the certification body, IBEX B.V. trading as Hobéon SKO. Follow the instructions and deadlines in its decision; contacting MME does not suspend those deadlines. See www.mijncertificatie.nl.

### Management statement of impartiality

MME management recognises the importance of impartiality and commits to objective, competent and fair training and examination activities. Commercial, financial or personal interests must never influence examination delivery or assessment. Candidates are treated equally; attending MME training does not guarantee a pass or certification.
We identify and manage potential conflicts of interest before staff are assigned and when circumstances change. Where necessary, we separate duties, replace personnel or postpone activities. Examiners and invigilators act only within valid authorisations. Candidate information and examination materials are protected. Management provides the resources, supervision and controls needed to maintain impartiality. MME administers examinations; IBEX B.V. (Hobéon SKO) independently retains responsibility for certification decisions.

# MME GROUP NDO OPLEIDINGEN & EXAMENCENTRUM

MME Group zet zich in voor goede opleidingen en een eerlijk en objectief examenproces. U kunt een klacht indienen zonder daarvoor een formulier aan te vragen.

## Een klacht indienen kan op de link hierboven of via:

quality@mme-group.com

Vermeld uw naam en contactgegevens, de opleiding of het examen, de datum, wat er is gebeurd en welke oplossing u wenst. Stuur vertrouwelijk examenmateriaal niet via gewone e-mail.

## Hoe behandelen wij uw klacht?

- Binnen vijf werkdagen bevestigen wij de ontvangst, controleren wij of de melding onder de verantwoordelijkheid van MME valt en geven wij een eerste plan van aanpak.
- De kwaliteitsafdeling registreert en onderzoekt uw klacht, verifieert relevante feiten en geeft u gelegenheid uw standpunt toe te lichten. Voor exameninzage hoeft u niet eerst een klacht in te dienen.
- Een bevoegde persoon die niet bij de kwestie betrokken was, beslist of keurt de beslissing goed. U ontvangt een gemotiveerde schriftelijke uitkomst, eventuele verbetermaatregelen en vervolgmogelijkheden. Bij vertraging informeren wij u.
- Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk. Een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor uw deelname of examenbeoordeling.

## Heroverweging, exameninzage en certificatiebezwaar

Bent u het niet eens met het antwoord van MME? Vraag heroverweging via hetzelfde e-mailadres. Een andere onafhankelijke, bevoegde persoon beoordeelt de betwiste punten. Voor exameninzage hoeft u niet eerst een klacht in te dienen.
Certificatiebesluiten en bezwaren daartegen worden behandeld door de certificerende instelling IBEX B.V., handelend onder de naam Hobéon SKO. Volg de procedure en termijnen in het betreffende besluit; een melding bij MME schort deze termijnen niet op. Zie www.mijncertificatie.nl.

## Verklaring van onpartijdigheid directie

De directie van MME erkent het belang van onpartijdigheid en staat voor deskundige, objectieve en eerlijke opleidingen en examens. Commerciële, financiële of persoonlijke belangen mogen de examenuitvoering en beoordeling niet beïnvloeden. Alle kandidaten worden gelijkwaardig behandeld. Het volgen van een MME-opleiding biedt geen garantie op slagen of certificatie.
Wij beoordelen mogelijke belangenconflicten vóór inzet van medewerkers en bij relevante veranderingen. Waar nodig scheiden wij taken, vervangen wij personen of stellen wij werkzaamheden uit. Examinatoren en surveillanten werken uitsluitend binnen hun geldige benoeming en bevoegdheden. Kandidaatgegevens en examenmateriaal worden beschermd. De directie zorgt voor de middelen, het toezicht en de controles om onpartijdigheid te waarborgen.
MME verzorgt de examenuitvoering; IBEX B.V. (Hobéon SKO) blijft zelfstandig verantwoordelijk voor certificatiebesluiten.