



IEB Klagtebeleid

Klagtes

'n Klagte is 'n uitdrukking van ontevredenheid aangaande die wyse waarop IEB-verwante sake deur 'n personeellid, 'n skool of 'n opvoedkundige instansie by die IEB geregistreer, bestuur is.

Die IEB verwag van sy personeel om

1. navrae geredelik te antwoord.
2. beleefd te antwoord.
3. alle navrae en mense met gelyke agting vir tydraamwerke en aandag te behandel.
4. akkuraat en korrek te werk en alle foute wat moontlik gemaak is so spoedig moontlik te korrigeer.
5. die dae wat hulle onderneem het om uit te voer, uit te voer.
6. die IEB se beleide en prosedures asook Suid-Afrikaanse reg te volg en geldige redes te verskaf indien dit nie moontlik is nie.

Sou 'n persoon die werk van 'n IEB-personeellid anders ervaar, kan 'n skriftelike klagte by die HUB van die IEB of via e-pos (complaints@ieb.co.za) ingedien word.

Die IEB is 'n eksamenraad en het dus geen regs mag oor die dag-tot-dag bestuur van skole en opvoedkundige instansies wat daarby geregistreer is nie.

Die IEB verwag van die skole en opvoedkundige instansies wat daarby geregistreer is om:

1. 'n interne beleid en proses te hê om klagtes oor kwessies wat onder sy beheer val, te bestuur. Sulke kwessies sluit in, maar is nie beperk tot:
 - bestuursake
 - beleide en prosedures
 - die kwaliteit van onderrig en leer
 - die bestuur van onreëlmatighede wat in die afneem van assesserings by die skool of opvoedkundige instansie plaasvind
 - die administratiewe prosesse ten opsigte van die registrasie van kandidate
 - fooie wat deur die skool of opvoedkundige instansie gedebiteer word
2. IEB-assesserings in ooreenstemming met die beleide en prosedures van die IEB af te neem.

Sou 'n persoon glo 'n skool of opvoedkundige instansie neem nie IEB-assesserings in ooreenstemming met die beleide en prosedures van die IEB af nie, kan 'n skriftelike klagte by die HUB van die IEB of via e-pos (complaints@ieb.co.za) ingedien word.

Die inhoud van die klagtes

1. Klagtes moet skriftelik of via e-pos ingedien word.
2. Die volgende inligting moet verskaf word:
 - 2.1 Watter IEB-personeellid, skool of opvoedkundige instansie u oor kla.
 - 2.2 Wat die kwessie is waaroor u kla.
 - 2.3 Waar en wanneer die insident plaasgevind het.
 - 2.4 In die geval van 'n skool of opvoedkundige instansie, het u reeds by hulle gekla? Indien so, dui asseblief die datum en die persoon by wie u gekla het aan en sluit 'n afskrif van die klagte wat u ingedien het en enige antwoord wat u ontvang het, in.
 - 2.5 Wat u gedoen wil hê om u klagte sodoende aan te spreek.
 - 2.6 U besonderhede (naam en kontakbesonderhede, insluitend e-pos adres en telefoonnommer).

Wat om te verwag

1. Bevestiging van die ontvangs van u klagte binne 5 werksdae, wat ons begrip van die klagte omskryf en of ons daartoe in staat is om die klagte te ondersoek.
2. Sou ons nie daartoe in staat wees om die klagte te ondersoek nie, sal ons die rede uiteensit. Indien die klagte van so 'n aard is waar dit binne die verantwoordelikhede van die skool of opvoedkundige instansie val, sal ons die antwoord vir u stuur en 'n afskrif na die skool of opvoedkundige instansie vir hulle aandag aanstuur.

Sou ons die klagte verder ondersoek, mag ons addisionele inligting aanvra.

Ons ondersoek sal poog om vas te stel of daar enige nie-nakoming en/of 'n breuk van verwagte gedrag was. Ons sal alle partye ook van die geleentheid voorsien om die kwessie vanuit hulle perspektief te verduidelik. Die intensie is hoofsaaklik om die kwessie so regverdig en spoedig as moontlik op te los.

Die IEB is nie daartoe in staat om klagtes ten opsigte van die volgende te hanteer nie:

1. 'n Persoon wat nie met IEB-beleide of prosedures of met die wetsbepalings waaronder die IEB bestuur word, saamstem nie.
2. Kwessies wat intern tot die bestuur van skole en opvoedkundige instansies is, wat geregistreer is om die IEB-eksamen te skryf.
3. Kwessies verwant aan huidige regulatiewe optrede; huidige of potensiële regstappe.
4. Kwessies wat voorheen ondersoek is en waarop 'n uitspraak gelewer is.
5. Insidente wat nie tydig gemaak is nie, d.i. binne 'n redelike tydperk van die plaasvind van die insident.
6. Insidente waar die klaer nie hulle besonderhede verskaf nie, d.i. naam en kontakbesonderhede, insluitend e-pos adres en telefoonnommer.

Verklikking

In gevalle waar u handeling geïdentifiseer het wat u glo die integriteit van enige van die IEB se eksterne assesserings in die gedrang bring of in die gedrang gebring het, kan u 'n verslag van die vermeende handeling indien, d.i. die datum en tyd van die handeling, die aard van die handeling, die skool of opvoedkundige instansie en die name van die mense wat u beweer om verantwoordelik te wees vir of betrokke by die handeling te wees.

Sulke verslae kan via die e-pos whistleblowing@ieb.co.za ingedien word. U besonderhede (naam en kontakbesonderhede, insluitend e-pos adres en telefoonnommer) moet voorsien word. Die identiteit van die verklikker sal beskerm word.

Sulke verslae sal volgens die IEB se beleid vir die bestuur van onreëlmatighede aangespreek word.