



EXAMENREGELING REWIC

Examencommissie REWIC

Vastgesteld door de examencommissie op 4 april 2024

Geldig voor inschrijvingen per 1 mei 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Kwalificaties REWIC.....	3
1.1 Beroepscompetentieprofielen en leerdoelen	3
1.2 Studielastingsuren	3
1.3 Begeleiding.....	3
1.4 Vrijstelling	3
1.5 Examens	3
1.6 Examenuitvoering	4
2 Werktuigkundige in Centrales (WTK)	5
2.1 Vooropleiding	5
2.2 Verdeling van de WTK-clusters, modules en studieduur	5
2.3 Theorie-examens	6
2.4 WTK-verslag en eindpresentatie	6
2.5 Diploma-eisen WTK.....	6
3 Opleiding Hoofdwerktuigkundige in Centrales (HWTK)	7
3.1 Vooropleiding	7
3.2 Verdeling van de HWTK-clusters, modules en studieduur	7
3.3 Extra ondersteuning	8
3.4 Theorie-examens	8
3.5 HWTK verslagen en presentaties en HWTK-eindonderzoek	8
3.6 Diploma-eisen HWTK	9
4 Overige informatie	10
4.1 Herkansingen.....	10
4.2 Certificering	10
4.3 Geldigheid	10
4.4 Protocol	10
5 Klachten, bezwaar en beroep	10

Inleiding

In de Examenregeling worden de algemene richtlijnen rondom examinering beschreven. Dit document is de examenregeling voor de branche-erkende opleidingen van REWIC. In deze examenregeling wordt beschreven hoe gedurende de REWIC-opleidingen wordt geëxamineerd.

Deze examenregeling is vastgesteld door de Examencommissie REWIC op 4 april 2024.

Extra informatie

Via de site www.vapro.nl/rewic blijf je op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en kun je diverse documenten downloaden en informatie opvragen.

Voor vragen en opmerkingen over het aanbod van REWIC en dit document kun je contact opnemen met het REWIC-secretariaat.

Telefoon	070 337 83 58
Mail	info@rewic.nl
Website	www.vapro.nl/rewic
Bezoekadres	Loire 150, 2491 AK Den Haag

1 Kwalificaties REWIC

De kwalificatiestructuur van REWIC omvat twee opleidingen:

- WTK: vergelijkbaar met WEB niveau 4 (NLQF niveau 4 erkend)
- HWTK: vergelijkbaar met WEB niveau 5 (NLQF niveau 5 erkend)

Er kan ook gekozen voor het afnemen van losse modules uit bovenstaande opleidingen.

1.1 Beroepscompetentieprofielen en leerdoelen

Voor elke REWIC-opleiding zijn een beroepscompetentieprofiel (BCP) en studiewijzers opgesteld.

Elk beroepscompetentieprofiel bestaat uit:

- Algemene informatie
- De beroepsbeschrijving
- De kerntaken
- De beroepscompetenties

De belangrijkste kenmerken van de studiewijzers zijn:

- Het is op basis van het BCP en/of de beroepscontext opgesteld.
- Het bevat de link tussen kerntaken, leerresultaten, hoofddoelen, leerdoelen en examens.
- Het is per cluster ingedeeld.
- Het geeft uiteindelijk de totale inhoud van de opleiding weer.

De studiewijzers zijn op te vragen bij het REWIC-secretariaat. Ook staat deze informatie op de website onder de opleiding bij Downloads.

1.2 Studielastingsuren

Een kandidaat studeert zelfstandig. Een indicatie van de studielasting is vermeld bij de studieonderdelen voor de WTK en HWTK-opleiding in hoofdstuk 2 en 3.

1.3 Begeleiding

Naast eventuele vakinhoudelijke ondersteuning door een docent (zie paragraaf 3.3) is het REWIC-secretariaat (info@rewic.nl) beschikbaar voor ondersteuning bij praktische vragen over de opleiding.

1.4 Vrijstelling

Kandidaten kunnen op basis van eerder genoten opleiding(en) en/of werkervaring in aanmerking komen voor één of meerdere vrijstellingen. De beoordeling van het vrijstellingsverzoek vindt plaats op basis van de vrijstellingenmatrix. De Examencommissie heeft een Vrijstellingscommissie aangesteld om eventueel afwijkende vrijstellingsverzoeken te behandelen.

Vrijstellingen worden schriftelijk aangevraagd bij het REWIC-secretariaat. Hieraan zijn kosten verbonden die op de REWIC-website vermeld staan. Bij de aanvraag dient men kopieën van relevante diploma's en cijferlijsten toe te voegen. Van het resultaat ontvangt de kandidaat een schriftelijke verklaring. Het vrijstellingsonderzoek kan bestaan uit:

- een diplomavergelijking
- een assessment

Vrijstellingen worden gebaseerd op de examenregeling die actief is op het moment van inschrijving. Vrijstelling wordt verleend voor een vak als het eerder behaalde cijfer minimaal een 6,0 is. Onderlinge compensatie is namelijk niet mogelijk.

1.5 Examens

Elke module binnen een REWIC-opleiding wordt afgesloten met een schriftelijk theorie-examen. Voor WTK maakt de kandidaat bovendien één verslag met eindpresentatie. Voor HWTK maakt

de kandidaat meerdere verslagen met presentaties. In de overzichten in hoofdstuk 2 en 3 zijn deze examens terug te vinden. Aan het afleggen van examens zijn kosten verbonden.

1.6 Examenuitvoering

De organisatie en afname van de examens wordt verzorgd door VAPRO.

De examens van de modules worden schriftelijk afgenomen. De Examencommissie REWIC kan op verzoek van de werkgever of kandidaat, besluiten het examen mondeling af te nemen. Dit dient schriftelijk bij de Examencommissie te worden aangevraagd. Aan een mondeling examen zijn extra kosten verbonden.

Over het eventueel buiten Nederland volgen van de studie worden op verzoek nadere afspraken gemaakt.

De data voor het afleggen van een schriftelijk theorie-examen staan op de website van ATVE (REWIC > Landelijke examenronde).

Per examenronde zijn er verschillende examenlocaties. Om de examenronde op een examenlocatie doorgang te laten vinden, dienen er minimaal vier aanmeldingen te zijn.

2 Werktuigkundige in Centrales (WTK)

Het diploma WTK wordt vaak gevraagd voor de functie van *werktuigkundige* in een elektriciteitscentrale (in sommige bedrijven ook wel *productietechnicus* genoemd). Deze functionaris is bij eenvoudige installaties meestal direct verantwoordelijk voor de ketel- of turbine-installatie. Bij uitgebreidere installaties assisteert hij de hoofdwerktuigkundige bij de centrale bediening van de installaties.

De leerweg tot het WTK-diploma omvat het:

- onder verantwoordelijkheid van het bedrijf uit te voeren éénjarige werk- en praktijkgedeelte;
- doorlopen van diverse theoretische clusters (zie paragraaf 2.2).

De kwalificatie WTK is ingeschaald¹ op NLQF-niveau 4. Met dit NLQF-niveau² wordt, zowel nationaal als internationaal, inzichtelijk gemaakt op welk niveau de kandidaat gekwalificeerd is. Ook wordt het makkelijk om dit diploma te vergelijken met andere diploma's.



2.1 Vooropleiding

Als vooropleiding wordt een technische mbo-opleiding of een scheepswerktuigkundige opleiding geadviseerd (beide op WEB niveau 4).

2.2 Verdeling van de WTK-clusters, modules en studieduur

Cluster 1	SBU
Wiskunde – voorwaardelijke toets	Afhankelijk van voorkennis
Thermodynamica	60
Stoomturbines	100
Gasturbines	80
Cluster 2	SBU
Ketelinstallaties	100
Hulpwerktuigen	160
Waterbehandeling	50
Cluster 3	SBU
Installatieonderhoud	80
Veiligheid in Centrales	100
Cluster 4	SBU
Elektriciteitsleer	60
Elektrotechniek in Centrales	70
Procesautomatisering	140
Cluster 5	SBU
Productieproces II	80
Verslag en eindpresentatie	100
	SBU
Representatieve kennis opgedaan door werk- en praktijkervaring (praktijkverklaring)	1080
Totaal aan SBU in de WTK-opleiding	2260

Per cluster is er een studiewijzer voorhanden. De studiewijzers zijn te vinden op de [REWIC website](#) onder Downloads. Hierin staat nauwkeurig aangegeven welk lesmateriaal van belang is en welke leerdoelen moeten worden behaald.

¹ Dit geldt voor behaalde diploma's tussen 8 februari 2022 en 7 februari 2028. Daarna (of bij grote wijzigingen tussendoor) wordt een herbeoordeling aangevraagd.

² Kijk voor meer informatie op www.nlqf.nl.

2.3 Theorie-examens

Voor de theorie-examens binnen de WTK-opleiding geldt dat:

- de wiskunde toets (cluster 1) voorwaardelijk is om de overige theorie-examens binnen cluster 1 te maken.
- de overige theorie-examens schriftelijk zijn met open vragen.
- het VAPRO tabellenboek gebruikt mag worden.
- het cijfer wordt berekend via
$$\frac{\text{het aantal behaalde punten}}{\text{maximum aantal te behalen punten} : 10}$$
- de toets wordt nagekeken door 2 onafhankelijke correctoren.

2.4 WTK-verslag en eindpresentatie

- Voorafgaand krijgt de kandidaat het *tentamenformulier WTK - verslag en eindpresentatie Productieproces II*. Hierin staat vermeld dat de kandidaat eerst een plan van aanpak met planning moet opstellen, incl. de vormeisen.
- Het plan van aanpak wordt voorgelegd aan de Examencommissie. Na goedkeuring start de kandidaat met het onderzoek en de verslaglegging.
- Voor het verslag zijn vormeisen en een minimale hoofdstukindeling opgesteld. Beiden staan in het *tentamenformulier WTK - verslag en eindpresentatie Productieproces II*.
- Het verslag wordt door de bedrijfsbeoordelaar beoordeeld met een voldoende of onvoldoende, op basis van beoordelingspunten in het *tentamenformulier WTK - verslag en eindpresentatie Productieproces II*.
- Als de bedrijfsbeoordelaar het verslag met een voldoende beoordeelt, wordt het doorgestuurd aan VAPRO. VAPRO stuurt het verslag aan de portefeuillehouder. Hij beoordeelt het verslag op dezelfde beoordelingspunten als de bedrijfsbeoordelaar en stelt het cijfer vast. Dit moet minimaal een 5,5 zijn.
- Na een positieve beoordeling van het verslag stelt de kandidaat de eindpresentatie op (duur: ongeveer 30 minuten). De vormeisen hiervoor zijn vastgelegd in het *tentamenformulier WTK - verslag en eindpresentatie Productieproces II*.
- Bij de eindpresentatie zijn de bedrijfsbeoordelaar en een REWIC-vertegenwoordiger aanwezig. Ook mogen vertegenwoordigers uit het bedrijf aanwezig zijn.
- Zowel de bedrijfsbeoordelaar als de REWIC-vertegenwoordiger beoordelen de eindpresentatie op basis van beoordelingspunten in het *tentamenformulier WTK - verslag en eindpresentatie Productieproces II*.
- Het cijfer van de REWIC-vertegenwoordiger is leidend. Bij een verschil > 1,5 punt vindt overleg plaats.
- Een WTK-eindpresentatie moet altijd voldoende zijn (minimaal 5,5).
- Tot slot berekent de REWIC-vertegenwoordiger het eindcijfer: (cijfer verslag + cijfer eindpresentatie)/ 2. Het eindcijfer weegt voor 50% mee in cluster vijf.

2.5 Diploma-eisen WTK

- De kandidaat heeft alle examens met goed gevolg conform richtlijnen afgelegd:
 - De leerstof is ingedeeld in vijf clusters.
 - Voor het behalen van het diploma is het toegestaan om in maximaal twee clusters één minpunt (cijfer 5,0) te behalen, mits deze wordt gecompenseerd door één overpunt (tenminste cijfer 7,0) voor een ander vak in hetzelfde cluster.
 - Het is niet mogelijk een cijfer lager dan 5,0 te compenseren met een overpunt.
 - Een verkregen vrijstelling kan niet als compensatie dienen van een minpunt in het betreffende cluster.
 - Een minpunt voor het tentamen WTK-verslag en eindpresentatie (cluster 5) is niet toegestaan. Het tentamen moet met een voldoende (tenminste het cijfer 5,5) worden afgerond.
- De kandidaat heeft minimaal één jaar bedieningswerkzaamheden verricht in een elektriciteitscentrale of een vergelijkbare industriële installatie, in de afgelopen vijf jaar. Dit wordt aangetoond via de praktijkverklaring.

3 Opleiding Hoofdwerktuigkundige in Centrales (HWTK)

Het diploma HWTK is vaak vereist voor de functie van *hoofdwerktuigkundige of eenheidverantwoordelijke*. Deze geeft operationeel leiding aan een team op de wacht en is meestal direct verantwoordelijk voor de operationele bedrijfsvoering met één of meer eenheden voor de opwekking van elektriciteit en/of warmte. Bij uitgebreide grote installaties met een centrale bediening is hij verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering met gecombineerde installaties en voor het aansturen van onderhoud.

De leerweg tot het HWTK-diploma bevat een theorie- en een praktijkdeel en omvat het:

- onder verantwoordelijkheid van het bedrijf uit te voeren tweejarige werk- en praktijkgedeelte.
- doorlopen van diverse theoretische clusters (zie paragraaf 3.2).

De kwalificatie HWTK is ingeschaald³ op NLQF-niveau 5. Met dit NLQF-niveau⁴ wordt, zowel nationaal als internationaal, inzichtelijk gemaakt op welk niveau de kandidaat gekwalificeerd is. Ook wordt het makkelijk om dit diploma te vergelijken met andere diploma's.



3.1 Vooropleiding

Als vooropleiding wordt het diploma WTK of een gelijkwaardige opleiding geadviseerd. Voor losse modules kan vrij worden ingeschreven, maar het advies ter voorbereiding is om eerst de betreffende modules uit de WTK-opleiding te volgen. Deze voorbereiding is nodig, omdat de clusters uit de HWTK-opleiding aansluiten op de clusters uit de WTK-opleiding.

3.2 Verdeling van de HWTK-clusters, modules en studieduur

Cluster 1 - Wiskunde en Thermodynamica HWTK		SBU
HWTK - Wiskunde deel 1: voorwaardelijke toets		Afhankelijk van voorkennis
HWTK - Wiskunde deel 2		60
HWTK - Wiskunde deel 3		60
HWTK - Thermodynamica		120
HWTK - Verslag en presentatie thermodynamica en productieproces		120
Cluster 2 - Sterkteleer en Materialenkennis		SBU
HWTK - Mechanica en Sterkteleer		80
HWTK - Verslag en presentatie materialenkennis, pijpleidingen en appendages		120
Cluster 3 - Productieproces HWTK		SBU
HWTK - Productieproces I: Ketelinstallaties HWTK/ Milieu en Chemie		160
HWTK - Productieproces II: Productieproces/ Stoomturbine		170
HWTK - Verslag en presentatie productie van energie		200
Cluster 4 - Elektrotechniek en Procesautomatisering		SBU
HWTK - Elektrotechniek		140
HWTK - Verslag en presentatie procesautomatisering		160
Cluster 5 - Onderhoudsmanagement		SBU
HWTK - Onderhoudsmanagement/Financieel economische kennis en statistiek		160
Cluster 6 - Eindonderzoek		SBU
HWTK - Eindonderzoek duurzaamheidsvaluatie verbetervoorstel		200
		SBU
Representatieve kennis opgedaan door werk- en praktijkervaring (praktijkverklaring)		2080
Totaal aan SBU in de HWTK-opleiding		3830

³ Dit geldt voor behaalde kwalificaties tussen 26 maart 2021 en 11 februari 2027. Daarna (of bij grote wijzigingen tussendoor) wordt een herbeoordeling aangevraagd.

⁴ Kijk voor meer informatie op www.nlqf.nl.

Per cluster is er een studiewijzer voorhanden. De studiewijzers zijn te vinden op de [REWIC-website](#) onder Downloads. Hierin staat nauwkeurig aangegeven welk lesmateriaal van belang is en welke leerdoelen moeten worden behaald.

3.3 Extra ondersteuning

De HWTK-vakken wiskunde en thermodynamica zijn uitdagende vakken. Eventueel kan hier extra ondersteuningsuren van ervaren docenten voor worden ingekocht. Neem hiervoor contact met het REWIC-secretariaat.

3.4 Theorie-examens

Voor de theorie-examens binnen de HWTK-opleiding geldt dat:

- wiskunde toets deel 1 (cluster 1) voorwaardelijk is om de overige theorie-examens binnen cluster 1 te maken.
- de overige theorietoetsen schriftelijk zijn met open vragen.
- het VAPRO tabellenboek gebruikt mag worden.
- het cijfer wordt berekend via
$$\frac{\text{het aantal behaalde punten}}{\text{maximum aantal te behalen punten} : 10}$$
- de toets wordt nagekeken door 2 onafhankelijke correctoren.

Per toets staat in de tabel of het lesboek is toegestaan bij de toets.

Cluster 1 - Wiskunde en Thermodynamica HWTK	Benodigdheden
HWTK - Wiskunde deel 1	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Wiskunde deel 2	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Thermodynamica	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Thermodynamica	Tentamenformulier
Cluster 2 - Sterkteleer en Materialenkennis	Benodigdheden
HWTK - Mechanica en Sterkteleer	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Materialenkennis/ Pijpleidingen & appendages	Tentamenformulier
Cluster 3 - Productieproces HWTK	Benodigdheden
HWTK - Productieproces I: Ketelinstallaties HWTK/Milieu en Chemie	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Productieproces II: Productieproces/ Stoomturbine	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
HWTK - Productieproces	Tentamenformulier
Cluster 4 - Elektrotechniek en Procesautomatisering	Benodigdheden
HWTK - Elektrotechniek	Rekenmachine, lesboeken <u>NIET</u> toegestaan
HWTK - Procesautomatisering	Tentamenformulier
Cluster 5 - Onderhoudsmanagement	Benodigdheden
HWTK - Onderhoudsmanagement/Financieel economische kennis en statistiek	Rekenmachine, lesboeken toegestaan
Cluster 6 - Eindonderzoek	Benodigdheden
HWTK - Eindpresentatie	Tentamenformulier

3.5 HWTK verslagen en presentaties en HWTK-eindonderzoek

- Voorafgaand krijgt de kandidaat het *tentamenformulier verslag en presentatie {titel onderwerp}*. In het geval van het eindonderzoek ontvangt de kandidaat het *tentamenformulier eindonderzoek*. In het tentamenformulier staat vermeld dat de kandidaat eerst een plan van aanpak met planning moet opstellen, incl. de vormeisen.
- Het plan van aanpak wordt voorgelegd aan de Examencommissie. Na goedkeuring start de kandidaat met het onderzoek en de verslaglegging.
- Voor het verslag zijn vormeisen en een minimale hoofdstukindeling opgesteld. Beide staan vermeld in het tentamenformulier.
- Het verslag wordt door de bedrijfsbeoordelaar beoordeeld met een voldoende of onvoldoende, op basis van beoordelingspunten in het tentamenformulier.
- Als de bedrijfsbeoordelaar het verslag met een voldoende beoordeelt, wordt het doorgestuurd aan VAPRO. VAPRO stuurt het verslag aan de portefeuillehouder. Hij beoordeelt het verslag op dezelfde beoordelingspunten als de bedrijfsbeoordelaar

en stelt het cijfer vast. Dit moet minimaal een 5,5 zijn.

- Na een positieve beoordeling van het verslag, stelt de kandidaat de presentatie op (duur: ongeveer 30 minuten). De vormeisen staan vermeld in het tentamenformulier.
- Bij de presentatie⁵ zijn de bedrijfsbeoordelaar en een REWIC-vertegenwoordiger aanwezig. Ook mogen vertegenwoordigers uit het bedrijf aanwezig zijn.
- Zowel de bedrijfsbeoordelaar als de REWIC-vertegenwoordiger beoordelen de presentatie op basis van beoordelingspunten in het tentamenformulier.
- Het cijfer van de REWIC-vertegenwoordiger is leidend. Bij een verschil > 1,5 punt vindt overleg plaats.
- Een HWTK-presentatie moet altijd voldoende zijn (minimaal 5,5).
- Tot slot berekent de REWIC-vertegenwoordiger het eindcijfer: (cijfer verslag + cijfer eindpresentatie)/ 2.

3.6 Diploma-eisen HWTK

- De kandidaat heeft alle examens met goed gevolg conform richtlijnen afgelegd:
 - De leerstof is ingedeeld in zes clusters.
 - Voor het behalen van het diploma is het toegestaan om in maximaal één cluster één minpunt (cijfer 5,0) te behalen, mits deze wordt gecompenseerd door één overpunt (tenminste cijfer 7,0) voor een ander onderdeel (examen of verslag met presentatie) in hetzelfde cluster.
 - Een verkregen vrijstelling kan niet als compensatie dienen van een minpunt in het betreffende cluster.
 - Een minpunt voor een tentamen HWTK - verslag en presentatie is niet toegestaan. Het tentamen dient met tenminste een 5,5 te zijn beoordeeld.
- Ter afsluiting van de opleiding verdedigt de kandidaat het eindonderzoek in een eindgesprek. Er moet hier minimaal 5,5 voor behaald worden.
- De kandidaat heeft minimaal twee jaar bedieningswerkzaamheden verricht in een elektriciteitscentrale of een vergelijkbare industriële installatie die een koppeling heeft met het openbare net, in de afgelopen vijf jaar. Dit wordt aangetoond via de praktijkverklaring.

⁵ Als de studie buiten Nederland wordt gevolgd, zullen zowel verslag als presentatie in het Nederlands moeten zijn. De presentatie wordt live gepresenteerd tijdens Nederlands gangbare kantooruren.

4 Overige informatie

4.1 Herkansingen

Een kandidaat kan (tegen betaling) een examen gedurende 5 jaar tijdens de Landelijke Rondes onbeperkt herkansen. Wanneer een kandidaat niet geslaagd is voor het examen, maar wel minimaal een 5,0 heeft gehaald, mag de kandidaat het examen ook 6 weken na het examen herkansen. Hiervoor worden aanvullende kosten in rekening gebracht en het examen kan alleen in Den Haag worden afgenomen.

4.2 Certificering

Bij een voldoende score op het examen heeft de kandidaat recht op het branche-erkende certificaat behorende bij het cluster dat gevolgd is. De certificaten worden uitgegeven door de REWIC Examencommissie, op verzoek van de kandidaat en tegen aanvullende kosten.

4.3 Geldigheid

De examenuitslagen, de beoordeling van de WTK-eindpresentatie en van de HWTK verslagen en presentaties en de ontvangen vrijstelling zijn maximaal 5 jaar geldig. Binnen 5 jaar kan de kandidaat de resultaten van de examens en verslagen/ presentatie gebruiken voor de aanvraag van het diploma.

De goedkeuring van een plan van aanpak voor de WTK-eindpresentatie of een HWTK verslag/ presentatie of HWTK-eindonderzoek is één jaar geldig. Na één jaar moet er een nieuw plan van aanpak ingediend worden die na goedkeuring de mogelijkheid geeft tot uitwerking.

Let op: Aanvragen voor een certificaat op basis van modules, moeten direct worden aangevraagd. Er worden alleen certificaten uitgereikt bij resultaten van minstens een 5,5. Indien men de behaalde certificaten wil omzetten naar een diploma, dan gelden de diploma-eisen (incl. de praktijkverklaring) van het schooljaar van de aanvraag.

4.4 Protocol

Tijdens alle examens is het toegestaan gebruik te maken van een niet programmeerbare rekenmachine. Ook krijgt de kandidaat een HS-diagram en een stoomtabel uitgereikt. Indien van toepassing komt daar een formuleblad bij. Overige toegestane materialen zijn beschreven in de hoofdstukken onder verdeling van de clusters.

Het is verboden een mobiele telefoon op tafel te hebben liggen tijdens het examen.

Kandidaten met dyslexie hebben, met een officiële dyslexieverklaring, recht op:

- verlenging van de examentijd (met 25 procent, maximaal 30 minuten).
- vergroting van het lettertype (lettertype 14, Verdana) van de opdrachten, uitgeprint op A3 papierformaat.

5 Klachten, bezwaar en beroep

De klachten- en bezwaarprocedure met betrekking tot toetsen en examens, wordt in gang gezet door het schriftelijk zenden van de klacht of het bezwaar. De klachtenprocedure staat op www.vapro.nl.