

Examenreglement Examenadviesburo B.V. voor (her)certificatie van vakbekwaamheid voor incassomedewerkers NVI

1 Doelstelling en status

1.1 Dit examenreglement verschaft de procedures met betrekking tot de ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding en uitvoering van NVI-examinering en de beoordeling van examens en periodieke evaluatie van examenresultaten conform de richtlijnen van de Examencommissie met betrekking tot de examinering van de NVI-examens, zoals deze onder de verantwoordelijkheid van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) door Examenadviesburo B.V. wordt uitgevoerd.

1.2 Het examenreglement wordt gebruikt door en voor (de medewerkers van) Examenadviesburo B.V., de Examencommissie, het Examensecretariaat, de Kandidaten, de Toezichthouders en alle andere betrokkenen.

1.3 Het examenreglement is vastgesteld door de NVI en de directie van Examenadviesburo B.V. Dit reglement is een openbaar document en maakt deel uit van de kwaliteitsdocumentatie van Examenadviesburo B.V.

1.4 Dit reglement vormt het kader voor kandidaten op basis waarvan zij een NVI-examen afleggen en op grond waarvan zij na aflegging van het examen met goed gevolg, recht hebben op een NVI-certificaat.

1.5 Dit reglement vormt tevens het kader voor kandidaten in geval van een geschil waarbij na een bezwaarprocedure bij Examenadviesburo B.V. een beroepsprocedure gestart wordt bij de Stichting Examenkamer (zie artikel 6.9).

1.6 Dit reglement treedt in werking op 21 januari 2019 en is van toepassing op alle NVI-examens en NVI-examenonderdelen die vanaf die datum worden afgenomen.

2 Termen en definities

Dit examenreglement verstaat onder de volgende begrippen:

2.1 NVI

NVI staat voor Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen. Leden van de NVI zijn houders van het Incasso Keurmerk certificaat, welke waarborgt dat incassobureaus werken volgens criteria van het Incasso Keurmerk.

2.2 Examenadviesburo B.V.

De door de NVI aangewezen onafhankelijke examenorganisatie Examenadviesburo B.V. die de ontwikkeling van examens en afname van examens uitvoert. De ontwikkeling van examens betreft de inhoudelijke kant (inhoud van de examenvragen, opbouw van de examens et cetera)

Bestandslocaties: Basisdocumenten, Modellen, EMO NVI

als de praktische kant (planning, afname et cetera). Als exameninstelling heeft Examenadviesburo tevens de bevoegdheid NVI-certificaten te verstrekken aan kandidaten die met goed gevolg het NVI-examen hebben afgelegd. Examenadviesburo B.V. draagt zorg voor een correcte gang van zaken met betrekking tot het voorbereiden en uitvoeren van examens. Examenadviesburo B.V. verzorgt geen NVI-opleidingen ter voorbereiding op de examens die zij organiseert en opereert onafhankelijk van enige opleidende organisatie die dat wel doet.

2.3 Cesuur

De grens tussen de hoogste toetscore waaraan een onvoldoende en de laagste toetscore waaraan een voldoende wordt toegekend.

2.4 Certificaat

Document, geprint en uitgegeven door Examenadviesburo B.V. namens de NVI, ten bewijze van het met goed gevolg afleggen van een examen.

2.5 Examensecretariaat

Het secretariaat en de administratie van de examenorganisatie.

2.6 De Stichting Examenkamer

De Stichting Examenkamer (hierna: de Examenkamer) is een onafhankelijke toezichhoudende instelling voor beroeps- kwalificerende en/of functiegerichte examens. De criteria waaraan exameninstellingen en examens dienen te voldoen kunnen worden opgevraagd bij de Examenkamer: www.examenkamer.nl. Certificaten die gekoppeld zijn aan de betreffende examens worden vervolgens door de Examenkamer erkend.

2.7.A Examenfunctionarissen

Toezichhouders en assessoren die onder verantwoordelijkheid van het Exameninstituut examens afnemen en/of kandidaten beoordelen.

2.7.B Toezichthouder

De persoon die door Examenadviesburo is aangewezen om leiding te geven aan en toezicht te houden op het correct verlopen van het examen. In geval van een Flextoets® vallen hieronder de toezichthouders op de diverse toetslocaties van Examenadviesburo.

2.7.C Assessor

Gekwalificeerde professional die door Examenadviesburo is aangewezen om examens af te nemen, in geval van een mondeling examen/assessment.

2.8 Kandidaat

Een persoon die zich op de juiste wijze heeft ingeschreven en derhalve is toegelaten tot het examen.

2.9 Examencommissie

De onder verantwoordelijkheid van Examenadviesburo B.V. vallende commissie, die toeziet op en verantwoording neemt voor de inhoud van de NVI-examens.

2.10 Flextoets®

Een examen, of een deel daarvan, afgenomen in een toetscentrum met behulp van een computer, waarbij de Kandidaat de keuze heeft voor een plaats, datum en aanvangstijd van de toetsing.

3 Directie van de examenorganisatie Examenadviesburo B.V.

3.1 De directie van Examenadviesburo B.V. heeft als taak en is bevoegd tot:

- a. het (doen) organiseren en het (doen) afnemen van examens;
- b. het vaststellen van de plaats of plaatsen waar examens worden afgenomen;
- c. het vaststellen van de datum of data waarop examens worden afgenomen;
- d. het vaststellen van het examengeld, inschrijfgeld en overige tarieven;
- e. het vaststellen van de uiterste inschrijfdatum en de uiterste betaaldatum van elk examen;
- f. het instellen van de Examencommissie en het aanwijzen en vervangen van de leden van de Examencommissie;
- g. het aanwijzen van de Examenfunctionarissen;
- h. het beslissen over de toelating tot het examen conform de richtlijnen van de Examencommissie;
- i. het wijzigen van dit examenreglement en na goedkeuring van de Examenkamer het vaststellen van dit examenreglement.

3.2 De directie is bevoegd taken en bevoegdheden te delegeren aan medewerkers van Examenadviesburo B.V. en anderen, behoudens taken en bevoegdheden van de Examencommissie, en kan zich doen bijstaan door adviseurs en/of adviescolleges.

3.3 Tijdens het afnemen van het examen berust de directe leiding bij een door de directie aangewezen Toezichthouder.

4 Examencommissie

4.1 De directie benoemt een Examencommissie.

4.2 De leden van een Examencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd. Eenmalige verlenging voor nogmaals een periode van drie jaar is mogelijk. Het voorgaande geldt niet voor de secretaris en technisch voorzitter van een Examencommissie. Na een wachtperiode van een half jaar kan men opnieuw benoemd worden in één van de in het vorige artikel genoemde commissies.

4.3 Indien van een der leden deelname aan de examencommissie eindigt en indien als gevolg daarvan een lacune ontstaat in de expertise van de commissie draagt de directie er zorg voor dat de vacature, met inachtneming van de weggevallen expertise, binnen zes maanden zal zijn vervuld.

4.4 De leden van een Examencommissie zijn deskundig op het terrein van tenminste een van de modules waarin wordt geëxamineerd en/of op het terrein van examineren en toetsing en/of op het terrein van persoonscertificatie.

4.5 Met uitzondering van de secretaris zijn de leden van een Examencommissie geen medewerkers van Examenadviesburo B.V.

4.6 Een Examencommissie functioneert als extern orgaan voor Examenadviesburo B.V. voor wat betreft de ontwikkeling en het actualiseren van examenopgaven en de opgavenbank, de uitvoering van de examens en het vaststellen van de examenuitslag. Beslissingen van de Examencommissie in deze zijn bindend.

5 Examen

5.1 Het examen vindt plaats op basis van de eindtermen, toetstermen en toetsmatrijzen zoals die door de Examencommissie zijn vastgesteld. Voorts vindt het examen plaats aan de hand van dit examenreglement.

5.2 Het examen wordt in de Nederlandse taal afgenomen.

5.3 Het examen staat onder toezicht van de Examenkamer.

5.4 De examens worden als Flextoetsen® aangeboden.

5.5 De directie kan met goedkeuring van de examencommissie besluiten dat een Kandidaat op een andere wijze een of meer examens aflegt. Hierbij is te denken aan bijvoorbeeld een voorgelezen examen. In geval van mondelinge examens benoemt de directie de examinerator of examineratoren, na zich te hebben overtuigd van zijn, haar of hun deskundigheid. Het afleggen van een examen met gesloten vragen op schriftelijke wijze, behoeft geen goedkeuring van de examencommissie. De kosten verbonden aan het op andere wijze afleggen van het examen komen geheel voor rekening van de Kandidaat. De vorm van toetsing heeft geen invloed op de zwaarte en inhoud van de toets. In alle gevallen wordt voldaan aan de vastgestelde toetsmatrijs.

5.6 In gevallen van dyslexie, dyscalculie en andere – voor het afleggen van een examen – beperkende omstandigheden van kandidaten kan de directie, na schriftelijk/elektronisch verzoek bij inschrijving vergezeld van een verklaring van een ter zake deskundige, maximaal 30 minuten extra examentijd per examen toestaan. Aan kandidaten die een andere moedertaal hebben dan de Nederlandse en korter dan vijf jaar in Nederland verblijven kan door de directie maximaal 30 minuten extra examentijd per examen, alsmede het gebruik van een Nederlands handwoordenboek worden toegestaan. Ook hiertoe dient bij inschrijving een schriftelijk/elektronisch verzoek te worden ingediend, vergezeld van bewijsstukken waaruit de verblijfsduur in Nederland blijkt.

5.7 Examenadviesburo B.V. biedt o.a. de volgende NVI-examens aan: NVI Basis en NVI Problematische Schulden.

5.8 Het examen wordt aangeboden op de door de directie vastgestelde data, tijden en plaatsen. De tijdsduur per examen wordt vastgesteld door de Examencommissie.

5.9 Inschrijven voor een Flextoets® kan tot maximaal twee dagen voorafgaand aan het examen en zolang er capaciteit in het gekozen toetscentrum beschikbaar is.

5.10 Aanmelding tot deelname aan een examen(onderdeel) via Flextoets® vindt plaats door middel van een boeking (via het account van de Kandidaat) die te benaderen is via de website van de NVI.

Op het moment van boeking via het account ontstaat de betalingsverplichting. Ongeacht de examendatum bedraagt de betalingstermijn veertien dagen na (het digitaal) verzenden van de factuur. Indien betaling achterwege blijft, zal een incassobureau worden ingeschakeld. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Kandidaat. Indien betalingen niet tijdig zijn ontvangen kan de directie de Kandidaat uitsluiten van deelname aan alle volgende examens, totdat de volledige betaling is ontvangen. Aanmeldingen of betalingen die niet, niet volledig of niet tijdig, dat wil zeggen na de sluitingsdatum, zijn ontvangen worden niet in behandeling genomen. De aanmelder is ervoor verantwoordelijk dat de boeking via het account en de betaling Examenadviesburo B.V. in goede orde bereiken.

5.11 Door aanmelding onderwerpt men zich aan dit reglement.

5.12 Examenadviesburo B.V. zendt de Kandidaat bij Flextoetsen® tenminste veertien dagen voor de datum waarop het examen zal worden afgenomen een oproep, voor zover de tijd tussen aanmelding en examendatum dat toelaat. Op deze oproep, of op een bijlage, wordt tenminste vermeld:

- de naam en geboortedatum van de Kandidaat;
- de examendatum of examendata;
- het aanvangstijdstip van het examen of de examens;
- het adres waar het examen wordt afgenomen;
- de toegestane hulpmiddelen.

5.13 Een Kandidaat die niet deelneemt aan een Flextoets® of examenonderdeel waarvoor hij een boeking heeft gedaan via zijn account dient een eventuele annulering via zijn account te melden. Indien deze afmelding Examenadviesburo B.V. uiterlijk 7 werkdagen waarbinnen het kantoor van Examenadviesburo B.V. geopend is voor de examendatum bereikt zal 90% van het examengeld worden gecrediteerd. Indien er geen afmelding via het account plaatsvindt, vindt geen restitutie plaats. Voor gevallen waarin wel afmelding plaatsvindt, maar deze minder dan 7 werkdagen waarbinnen het kantoor van Examenadviesburo B.V. geopend is, voor de examendatum door Examenadviesburo B.V. is ontvangen, geldt dat er 50% van de kosten wordt gerestitueerd. Bij annulering op de examendag zelf vindt er geen restitutie plaats.

5.14 Wijzigingen examens

Per 1 april van elk jaar zijn de examens aangepast als gevolg van nieuwe of gewijzigde

wetgeving en/of eind- en toetstermen, indien de inwerkingtreding van een wet of eind- en toetsterm is bepaald op 1 januari van dat jaar of eerder.

Verloop van het examen

5.15 De Kandidaat dient een kwartier voor aanvang van het examen aanwezig te zijn.

5.16 De afname van de examens is niet openbaar. Tot de examenruimte worden slechts toegelaten de kandidaten, mits in het bezit van geldig legitimatiebewijs, leden van Examencommissie, vertegenwoordigers van de Examenkamer, leden van de Examencommissie, medewerkers van Examenadviesburo B.V. en genodigden van Examenadviesburo B.V.

5.17 De Kandidaat dient tenminste bij zich te hebben: een origineel en geldig legitimatiebewijs (waaronder uitsluitend wordt verstaan: paspoort, Nederlands rijbewijs, Nederlandse identiteitskaart, Nederlands vreemdelingendocument). Daarnaast kan per examen toestemming worden gegeven voor het gebruik van andere hulpmiddelen, zoals wetboeken, een eenvoudige rekenmachine, etc. In dat geval zal dat op of bij de oproep worden vermeld. Het is niet toegestaan meegebrachte hulpmiddelen te delen met andere kandidaten.

Kandidaten die de verplichte hulpmiddelen niet bij zich hebben kunnen van deelname worden uitgesloten. Kandidaten die toegestane, maar niet verplichte, hulpmiddelen niet bij zich hebben zijn gerechtigd het examen zonder die hulpmiddelen af te leggen.

5.18 Het examen staat onder leiding van een Toezichthouder. Kandidaten dienen elke instructie gegeven door of namens de Toezichthouder onverwijld op te volgen.

5.19 De Toezichthouder is met name verantwoordelijk voor:

- de ontvangst en instructie van kandidaten;
- de administratieve afhandeling van het examen;
- het bewaken van de examenprocedure;
- de ontvangst en controle van examenopgaven en/of examenmiddelen;
- het toezicht op het examen en de daarmee verband houdende organisatorische werkzaamheden;
- het (doen) controleren van de identiteit van de kandidaten;
- het bewaken van de geheimhouding van de examenopgaven;
- het beoordelen van en zorgdragen voor de inrichting van de examenlocatie;
- het (doen) uitreiken en innemen van de examenopgaven en/of middelen;
- het handhaven van de orde tijdens het examen;
- het opstellen van het proces-verbaal.

5.20 De Toezichthouder kan kandidaten die te laat komen en kandidaten die zich niet (kunnen) legitimeren de deelname aan het examen ontzeggen.

5.21 Voor of tijdens de afname van enig examen wordt door of namens de Toezichthouder de identiteit van de Kandidaat vastgesteld aan de hand van diens legitimatiebewijs. Kandidaten ondertekenen vervolgens een lijst of ander document waaruit hun aanwezigheid tijdens het examen blijkt.

5.22 Behalve in het geval van het niet (kunnen) overleggen van een geldig legitimatiebewijs en te laat aankomen op de examenlocatie kan de Toezichthouder een Kandidaat tevens de deelname of verdere deelname ontzeggen, of minder vergaande maatregelen nemen, indien de Kandidaat:

- aanstootgevend gedrag vertoont;
- de orde en rust van het examen verstoort;
- onder invloed verkeert van alcohol of verdovende middelen (in de zin van de Opiumwet);
- schade veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan personen en/of goederen;
- zich, na eerste waarschuwing door of namens de Toezichthouder, niet houdt aan het reglement en/of gegeven instructies;
- frauduleuze handelingen verricht met betrekking tot het examen. In al deze gevallen kan de Toezichthouder of de directie het examen van de betreffende Kandidaat ongeldig verklaren.

5.23 Onder frauduleus handelen wordt verstaan het bedrieglijk handelen van een Kandidaat dat erop gericht is het vormen van een juist oordeel omtrent zijn kennis, inzicht en vaardigheden te belemmeren of onmogelijk te maken. Onder frauduleus handelen wordt in ieder geval begrepen elke vorm van gebruik van niet uitdrukkelijk toegestane hulpmiddelen en het gelegenheid geven tot of het bevorderen van frauduleus handelen door anderen. Indien frauduleus handelen van een Kandidaat wordt geconstateerd na afloop van het afleggen van een examen kan de directie in afstemming met de NVI Examencommissie het examen ongeldig verklaren. De Kandidaat wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Een eventueel reeds verstrekt certificaat zal ongeldig worden verklaard en worden teruggevorderd. Een Kandidaat bij wie frauduleus handelen is vastgesteld wordt voor minimaal 1 en maximaal 5 jaar uitgesloten van deelname aan enig NVI-examen, zulks ter beoordeling aan de directie van Examenadviesburo B.V.

5.24 Tijdens de afname van het examen is het kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door Examenadviesburo B.V. uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;
- met andere kandidaten te spreken of anderszins contact te hebben;
- telecommunicatieapparatuur, audioapparatuur, enz. in welke vorm dan ook te gebruiken, voor handen te hebben of ingeschakeld te hebben;
- vragen en/of opgaven in welke vorm dan ook te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de Toezichthouder;
- middelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespenen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voor handen te hebben.
- te roken.

5.25 Door of namens de Toezichthouder wordt erop toegezien dat alle examenopgaven en examenmiddelen worden ingeleverd, voorzien van deugdelijke identificatie. Bij alle examens blijven de opgaven en de door de Kandidaat ingevulde examenformulieren eigendom van Examenadviesburo B.V. Alle tijdens het examen uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de toetsruimte te worden ingeleverd. Ook papieren met door de Kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de toetsruimte te worden ingeleverd. Het niet inleveren van voornoemde materialen en middelen waardoor de mogelijkheid kan ontstaan dat examenmateriaal openbaar wordt gemaakt, wordt gezien als fraude. Uitsluitend indien de Toezichthouder uitdrukkelijk te kennen geeft dat van dit artikel mag worden afgeweken is het toegestaan examenopgaven en/of eigen aantekeningen en/of andere bescheiden mee te nemen uit de toetsruimte.

5.26 Een Kandidaat die een examen niet heeft behaald heeft desgevraagd recht op inzage van de foutief beantwoorde opgaven en de door hem gemaakte uitwerkingen daarvan in de periode van het vaststellen van de uitslag tot zes weken daarna. Deze inzage geschiedt ten kantore van Examenadviesburo B.V. of op een andere door Examenadviesburo B.V. aan te wijzen locatie en op een door Examenadviesburo B.V. te bepalen datum en tijd. De Kandidaat dient zich voor aanvang van deze inzage te legitimeren. De inzage duurt maximaal twee uur. Alle opgaven en de door de Kandidaat ingevulde examenformulieren blijven eigendom van Examenadviesburo B.V. Alle tijdens de inzage uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd. Ook papieren met door de Kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd. Het niet inleveren hiervan wordt gezien als fraude, aangezien dan de mogelijkheid kan ontstaan dat examenmateriaal openbaar wordt gemaakt.

Tijdens de inzage is het kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door Examenadviesburo B.V. uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;
- met anderen te spreken of anderszins contact te hebben;
- telecommunicatieapparatuur in welke vorm dan ook te gebruiken, voor handen te hebben of ingeschakeld te hebben;
- vragen en/of opgaven te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is geven door de Toezichthouder;
- middelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespenen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voor handen te hebben.

Tijdens de inzage kunnen eventuele bezwaarschriften ter plaatse worden geformuleerd, gebruik makend van een door Examenadviesburo B.V. beschikbaar gesteld formulier. Uitsluitend indien de Kandidaat overweegt tegen een uitspraak in bezwaar beroep aan te tekenen, kan eenmalig opnieuw inzage worden verkregen, op voorwaarde dat de beroepstermijn nog niet is verstreken. In dat geval wordt de inzage beperkt tot de vragen en antwoorden waarop het bezwaar betrekking had.

De directie kan voor inzage aan de Kandidaat nader te bepalen kosten in rekening brengen.

Beoordeling examens

5.27 De Examencommissie bepaalt vooraf de weging van de items in het eindoordeel en de Cesuur. De directie van Examenadviesburo B.V. heeft de bevoegdheid in voorkomende gevallen hiervan af te wijken.

5.28 Bij meerkeuzevragen vindt de beoordeling plaats door toepassing van de Cesuur die vooraf is vastgesteld. Voor zover van toepassing worden scores afgerond op drie decimalen. De Examencommissie kan achteraf aan een meerkeuzevraag meerdere goede antwoorden toekennen, als blijkt dat de vraag en/of de alternatieven onjuist zijn geformuleerd. In dergelijke gevallen kan de Examencommissie ook besluiten een vraag te laten vervallen. Een vervallen vraag wordt niet meegerekend bij het bepalen van het cijfer. Over de resterende vragen wordt de vastgestelde Cesuur berekend.

5.29 Het ongedeelde eindcijfer per examen komt bij examens die uitsluitend bestaan uit meerkeuzevragen tot stand door het toepassen van de omzettingstabel die door de directie is vastgesteld op basis van de Cesuur.

5.30 Eindcijfers worden, voor het bepalen van het al dan niet slagen van de Kandidaat, rekenkundig afgerond op gehele getallen. Die gehele getallen hebben de volgende betekenis:

1. zeer slecht
2. slecht
3. zeer onvoldoende
4. onvoldoende
5. bijna voldoende
6. voldoende
7. ruim voldoende
8. goed
9. zeer goed
10. uitmuntend

Uitslag van de examens

5.31 Bij Flextoetsen® ontvangt de Kandidaat direct na afloop van het examen de uitslag. Uitsluitend in die gevallen waarin onregelmatigheden worden of zijn geconstateerd kan de directie, in overeenstemming met de Examencommissie, gedurende vijftien dagen na de toetsdatum de uitslag aanpassen of vernietigen.

5.32 Een Kandidaat is geslaagd voor een examen indien hij voor dat onderdeel het cijfer 5,5 of hoger heeft behaald. Met elk cijfer lager dan 5,5 is de Kandidaat voor het betreffende examen afgewezen. Een Kandidaat ontvangt voor elk examen waarvoor hij is geslaagd een certificaat. Het certificaat omvat tenminste de naam van de module, de examendatum, de naam van de Kandidaat en de geboortedatum van de Kandidaat.

5.33 Aan geslaagden wordt uiterlijk zes weken na het bekend worden van de uitslag het certificaat toegezonden of uitgereikt.

5.34 Indien wordt geconstateerd dat (ongeacht de reden) ten onrechte een certificaat aan een Kandidaat is toegezonden of uitgereikt, kan Examenadviesburo B.V. een eventueel reeds verstrekt certificaat ongeldig verklaren en terugvorderen.

- 5.35 De geldigheidsduur van een certificaat is:
- voor het Examen NVI Basis twee (2) jaar.
 - voor het Examen NVI Problematische Schulden twee (2) jaar.

6 Regeling met betrekking tot klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure

Reikwijdte van de bezwaar- en beroepsregeling

6.1 Kandidaten kunnen bezwaar, respectievelijk beroep aantekenen tegen de uitslag van een examen. Deze mogelijkheid geldt voor elk examen afzonderlijk. De bezwaar- en beroepsprocedure staat alleen open voor kandidaten die rechtstreeks in hun belang zijn geschaad. Een bezwaar, respectievelijk beroep van een Kandidaat die zich door een ander laat vertegenwoordigen is slechts ontvankelijk indien het vergezeld gaat van een door de Kandidaat ondertekende machtiging, tenzij de gemachtigde een in Nederland ingeschreven advocaat is. Bezwaar- en beroepschriften kunnen uitsluitend schriftelijk, bij voorkeur via e-mail, worden ingediend en moeten met reden zijn omkleed.

In de bezwaarfase vindt ten aanzien van het gehele examen waarop het bezwaar betrekking heeft herbeoordeling en, voor zover van toepassing, herwaardering plaats. In de beroepsfase wordt onderzocht en beoordeeld in hoeverre de beslissing op het bezwaar op een juiste manier tot stand is gekomen en vindt, voor zover van toepassing, herbeoordeling en herwaardering plaats.

6.2 Bezwaar- en beroepschriften worden individueel beoordeeld. De uitslag van een Kandidaat kan alleen worden aangepast wanneer de Kandidaat een bezwaar of beroep heeft ingediend dat gegrond is verklaard. Eventuele wijzigingen gelden in dat geval alleen voor de betreffende Kandidaat, en voor kandidaten die een vergelijkbaar bezwaar hebben gemaakt.

6.3 Op verzoek wordt door de directie aan de Examencommissie en de Examenkamer een rapportage verstrekt met betrekking tot de ontvangen klachten, bezwaren, beroepschriften en de afhandeling daarvan. Het register van klachten, bezwaren en beroepschriften wordt door Examenadviesburo B.V. bijgehouden en kan door genoemde instanties worden ingezien.

Klachten

6.4 Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examen waarover bij kandidaten een grief bestaat kan een klacht worden ingediend. Klachten dienen schriftelijk (brief, e-mail) te worden ingediend, indien mogelijk via het daarvoor bedoelde klachtenformulier op de website van Examenadviesburo. Klachten zijn slechts ontvankelijk indien ze zijn ontvangen binnen 6 weken na het evenement of voorval waarop ze betrekking hebben. Klachten worden afgehandeld door of namens de directie. Indiener van een klacht krijgen binnen 6 weken na

ontvangst van de klacht een reactie, afhankelijk van de aard en de wijze van indienen van de klacht per brief, telefoon of anderszins.

6.5 Indien een klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan wel indien er na zes weken geen reactie is ontvangen, kan de klager de klacht aanhangig maken bij de Examenkamer conform de beroepsprocedure, voor zover het een onderwerp betreft dat tot de verantwoordelijkheid van de Examenkamer behoort. De voor de Examenkamer herhaalde klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend binnen zes weken na verzending van de reactie op de klacht, dan wel binnen zes weken na het verstrijken van de reactietermijn.

Bezwaarprocedure

6.6.A Bezwaren kunnen slechts betrekking hebben op de uitslag van een examen en kunnen dus niet eerder worden ingediend dan na het bekend worden van de uitslag. Bezwaren dienen te worden ingediend bij de Examencommissie binnen zes weken na de datum van de verstrekking van de uitslag.

6.6.B Er kan slechts eenmaal een bezwaarschrift worden ingediend over een examen.

6.6.C Een bezwaarschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes weken gerekend vanaf het bekendmaken van de uitslag, door de appellant een bedrag aan griffierecht is gestort en ontvangen op rekening van de examenorganisatie.

6.6.D De hoogte van het griffierecht wordt door de directie vastgesteld. Indien een uitspraak in bezwaar er in resulteert dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog recht krijgt op een certificaat voor het betreffende examenonderdeel, zal het griffierecht worden teruggestort. In alle overige gevallen verbeurt de appellant het gestorte griffierecht.

6.7 De Examencommissie doet binnen zes weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De Examencommissie kan de uitspraak met maximaal vier weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde ter kennis gebracht.

6.8 Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure via een nieuwe Flextoets® een herkansing hebben geboekt voor het examen waartegen zij bezwaar hebben aangetekend, hebben nooit recht op restitutie ook al is het bezwaarschrift gegrond verklaard én is de Kandidaat doordoor alsnog geslaagd.

Beroepsprocedure

6.9 Is een Kandidaat het met de afhandeling van het bezwaar of de klacht niet eens, dan kan gebruik gemaakt worden van de beroepsprocedure van de Examenkamer. De procedure is aan te vragen bij de Examenkamer: www.examenkamer.nl.

6.10 Uitspraken van het College van Beroep van de Examenkamer zijn bindend voor de exameninstelling.

Formele vereisten voor het indienen van een bezwaarschrift

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

6.11 Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van Examenadviesburo B.V. en gericht aan de Examencommissie.

6.12 Bezwaarschriften dienen bij voorkeur tijdens het inzage-moment of per e-mail te worden ingediend. Bezwaarden dienen het bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan de Examencommissie te overleggen ten bewijze van tijdige verzending.

6.13 Indien geen gebruik is gemaakt van e-mail geldt als ijkpunt voor de vaststelling van de voorgeschreven bezwaartermijn de datum van het poststempel. Indien het poststempel ontbreekt of de verzenddatum erop onleesbaar is, geldt de datum van ontvangst, tenzij de appelland op de hiervoor genoemde wijze bewijs van tijdige verzending overlegt. Bezwaarschriften die niet tijdig zijn verzonden en/of niet tijdig zijn ontvangen, zijn niet ontvankelijk.

6.14 Bezwaarschriften dienen tenminste te bevatten:

- a. naam, kandidaatnummer, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, respectievelijk appelland, alsmede een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is;
- b. een duidelijke en eenduidige omschrijving van het bezwaar tegen de uitslag. De bezwaarde dient duidelijk aan te geven op welke vraag/vragen het bezwaar betrekking heeft (de vraagnummers in het examen dienen vermeld te worden);
- c. de grond of gronden waarop het bezwaar berust;
- d. een petitum.

Daarnaast dienen bezwaarschriften als zodanig herkenbaar te zijn door het opnemen van het woord bezwaarschrift, in de aanhef van de 'betreft-regel'.

Formele vereisten voor het indienen van een beroepschrift

6.15 De procedure voor het indienen van een beroepschrift is aan te vragen bij de Stichting Examenkamer: www.examenkamer.nl.

7 Slotbepalingen

7.1 Certificaten worden eenmalig verstrekt. Indien bij een Kandidaat certificaten verloren gaan, kan Examenadviesburo B.V. een duplicaat- certificaat verstrekken. Uit de tekst en het certificaatnummer blijkt dat het gaat om een duplicaat. Aan aanvragers van een dergelijke verklaring zal een door de directie vast te stellen bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

7.2 Inlognaam en wachtwoord

Indien gebruik wordt gemaakt van de online diensten van de internetpagina van Examenadviesburo B.V. dan vereist dat de Kandidaat een account opent. De Kandidaat dient het registratieproces te voltooien door actuele, volledige en juiste gegevens te verstrekken zoals deze worden gevraagd in het toepasselijke registratieformulier. De Kandidaat is geheel zelf verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid van het wachtwoord. De Kandidaat is bovendien geheel verantwoordelijk voor alle activiteiten die op het account plaatsvinden. De Kandidaat zal Examenadviesburo B.V. onmiddellijk schriftelijk waarschuwen bij onrechtmatig gebruik van het account of een andere inbreuk op de veiligheid. Examenadviesburo B.V. draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Examenadviesburo B.V. is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Kandidaat kan ondervinden als gevolg van het feit dat derden met of zonder de wetenschap van de Kandidaat het wachtwoord, account of de persoonsgegevens gebruiken. De Kandidaat kan echter aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door Examenadviesburo B.V. of een andere partij als gevolg van het feit dat derden het account of wachtwoord gebruiken. De Kandidaat mag nooit het account van een ander gebruiken zonder toestemming van de accounthouder.

7.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de Examencommissie behoren, vraagt en ontvangt de directie daartoe van de Examencommissie een beslissing.

7.4 Tenzij de directie examenopgaven en/of andere examendocumenten openbaar maakt geldt voor alle betrokkenen, inclusief kandidaten bij inzage, de plicht examenopgaven en de inhoud van andere examendocumenten geheim te houden. Kopiëren, verspreiden, publiceren of het op welke wijze dan ook openbaar maken van examenopgaven en andere examendocumenten van Examenadviesburo B.V. is uitdrukkelijk niet toegestaan. Ook op examenopgaven en andere documenten die wel openbaar zijn of worden gemaakt berust het auteursrecht van Examenadviesburo B.V. Examenadviesburo B.V. behoudt zich het recht voor kandidaten en anderen die handelen in strijd met dit artikel de deelname aan examens en inzage te ontzeggen voor bepaalde of onbepaalde tijd.

7.5 Indien Examenadviesburo B.V. door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat is zijn verplichtingen uit hoofde van dit reglement (waar onder het afnemen van Flextoetsen[®]/examen) tijdig na te komen, heeft Examenadviesburo B.V. het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat Examenadviesburo B.V. alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat Examenadviesburo B.V. in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming door Examenadviesburo B.V. kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan ziekte of verhindering van medewerk(st)ers van toetscentra en technische storingen, al dan niet in computersystemen/apparatuur.