



Examenreglement KSE/KSB

Inhoudsopgave

1. AANMELDING, EXAMENKOSTEN, IDENTIFICATIE, REGISTRATIE, AANWEZIGHEID, VRIJSTELLING EN PRIVACY GEËXAMINEERDE	3
1.1 AANMELDING.....	3
1.2 IDENTIFICATIE BIJ AANMELDING.....	3
1.3 REGISTRATIE	3
1.4 EXAMENKOSTEN	4
1.5 AANWEZIGHEID.....	4
1.6. VRIJSTELLING.....	5
1.7 AANGEPASTE EXAMENS	5
1.8 PRIVACY GEËXAMINEERDE.....	5
2 BETROKKENEN BIJ EXAMINERING, BEVOEGDHEDEN EN TAKEN	6
2.1 IVIO-EXAMENORGANISATIE	6
2.2 EXAMENCOMMISSIE	6
2.3 GECERTIFICEERDE AUTEURS, BEOORDELAARS EN CORRECTOREN.....	7
2.4 TAKEN EXAMENBUREAU	7
3. HET EXAMEN.....	9
3.1 ORGANISATIE VAN HET EXAMEN	9
3.2 BEOORDELING VAN HET EXAMEN	9
3.3 RESULTAATVERWERKING VAN HET EXAMEN	9
3.4 GEGEVENSVERSTREKING DERDEN	10
3.5 REGISTRATIE EXAMENGEGEVENS	10
3.6 UITSLAG EXAMEN	10
3.7 OPSLAG TOETSPRODUCTEN	10
3.8 KWALITEITSCONTROLE	10
4. PROCEDURES EN SANCTIES BIJ FRAUDE, ONREGELMATIGHEDEN EN ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN.....	11
4.1 FRAUDE	11
4.2 ONREGELMATIGHEDEN EN ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN.....	12
5. PROCEDURES AFHANDELING KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP.....	13
5.1 PROCEDURE BIJ KLACHTEN.....	13

1. Aanmelding, examenkosten, identificatie, registratie, aanwezigheid, vrijstelling en privacy geëxamineerde

1.1 Aanmelding

Het IVIO-Examenbureau heeft een open toelating voor haar KSE en KSB-examens. De kandidaat of diens opleider dient te beoordelen of de kandidaat in staat is om het examen af te leggen, voordat de aanmelding plaatsvindt.

Het aanmeldingsformulier voor de KSE en KSB examens kan de opleider downloaden van onze internetsite <http://www.ivio-examenbureau.nl>.

Het aanmeldingsformulier is ook verkrijgbaar bij het IVIO-Examenbureau en kan de opleider telefonisch, schriftelijk of per e-mail opvragen bij:

IVIO-Examenbureau
Pascallaan 71
8218 NJ Lelystad
Telefoon 0320-22 99 20
examenbureau@ivio.nl

De aanmelder stuurt het volledig ingevulde en ondertekende aanmeldingsformulier op naar het IVIO-Examenbureau en voegt hierbij een kopie van een geldig identiteitsbewijs. Onder een geldig identiteitsbewijs wordt een bewijs verstaan zoals dat in de Nederlandse wet is gedefinieerd. Indien dit niet aanwezig is, dan is een uittreksel uit de schooladministratie toegestaan.

1.2 Identificatie bij aanmelding

Bij het aanmeldingsformulier dient de opleider een kopie van het identiteitsbewijs mee te sturen, waarop duidelijk zichtbaar de naam, de geboortedatum, de handtekening en pasfoto van de kandidaat.

De aanmelding kan niet in behandeling worden genomen indien er onvolledige, dan wel onjuiste gegevens zijn verstrekt.

Indien de aanmelding niet voldoet aan bovenstaande eisen, ontvangt de aanmelder, zijnde de kandidaat of diens opleider, binnen drie werkdagen hierover bericht en wordt deze in de gelegenheid gesteld alsnog de juiste documenten te overleggen.

1.3 Registratie

Bij de aanmelding van de opleider registreert het IVIO-Examenbureau de noodzakelijke gegevens die nodig zijn voor de aanmelding.

- naam onderwijsinstelling;
- adres onderwijsinstelling;
- telefoonnummer onderwijsinstelling;
- e-mail adres onderwijsinstelling;
- naam contactpersoon;
- examensoort;
- aantal examens per soort;

- examendatum;
- naam examenleider;
- adres examenlocatie;
- telefoonnummer examenlocatie;
- namen van de kandidaten;
- soort examen en niveau per kandidaat.

Uiterlijk tien dagen voor het examen ontvangen alle onderwijsinstellingen examenoproepen. In deze oproep is terug te vinden:

- naam van de kandidaat;
- kandidaatnummer;
- geboortedatum en geboorteplaats;
- examen;
- niveau;
- examendatum en tijdstip;
- examenlocatie.

Wanneer de examenoproepen onjuist of onvolledig zijn ingevuld kan de opleider de gewijzigde gegevens invullen en mee terugsturen met het gemaakte examenwerk.

1.4 Examenkosten

De actuele kosten van de KSE en KSB examens, inclusief administratiekosten, staan vermeld op de website www.ivio-examenbureau.nl. Mochten na de aanmelding de kosten gewijzigd worden, dan gelden de kosten ten tijde van de aanmelding.

1.5 Aanwezigheid

Aan de hand van de deelnemerslijst wordt gecontroleerd of alle kandidaten aanwezig zijn. Bij afwezigheid van kandidaten moet de reden van afwezigheid gemeld worden bij het IVIO-Examenbureau.

In geval van overmacht kan de opleider een schriftelijk verzoek indienen bij het IVIO-Examenbureau voor een herkansing van de kandidaat. In dit schriftelijk verzoek dient de reden van het verzuim vermeld te worden.

Geldig verzuim

Indien het IVIO-Examenbureau oordeelt dat het verzuim geldig was, dan wordt de kandidaat éénmalig in de gelegenheid gesteld het examen alsnog af te leggen. Deze mogelijkheid brengt geen extra kosten met zich mee. De examencommissie oordeelt over de geldigheid van het verzuim.

Ongeoorloofd verzuim

Indien de examencommissie oordeelt dat het verzuim ongeoorloofd is, wordt dit aan de opleider medegedeeld vóór het volgende examenmoment. Kandidaten die ongeoorloofd afwezig waren kunnen zich opnieuw aanmelden, waarbij het volledige examengeld verschuldigd is.

Te laat

Indien een kandidaat te laat komt, heeft de examenleiding het recht de kandidaat de toegang tot het examen te ontzeggen. Te laat komen betekent dat de kandidaat zich op de afgesproken tijd niet in de ruimte bevindt waar het examen wordt afgenomen. De kosten

voor een nieuw examen komen voor rekening van de opleider. Tot een kwartier na aanvang kunnen kandidaten tot het examen toegelaten worden. De eerste 20 minuten van het examen is het kandidaten niet toegestaan de examenruimte te verlaten.

1.6. Vrijstelling

Er wordt geen vrijstelling verleend voor de examens.

1.7 Aangepaste examens

Een gehandicapte of anderszins beperkte kandidaat kan in aangepaste omstandigheden een examen afleggen onder de voorwaarden dat:

- het verzoek tot aanpassing ten minste vier weken voor de examendatum schriftelijk is ingediend bij het IVIO-Examenbureau;
- het verzoek vergezeld gaat van een brief van een big-geregistreerde deskundige, bijv. een arts, psycholoog of pedagoog, welke deskundig is op het terrein van de handicap of beperking van de kandidaat;
- in het verzoek aangegeven wordt welke aanpassingen de opleider of de kandidaat zelf wenselijk acht en uit de brief van de voornoemde deskundige dient te blijken dat deze de voorgestelde aanpassing redelijk, wenselijk en uitvoerbaar acht;
- de eventuele extra kosten voor rekening zijn van degene die de aanmelding doet. Hieronder wordt niet verstaan extra tijd voor een schriftelijk examen, uitvergroete examenopgaven of het gebruik van op de examenlocatie beschikbare hulpmiddelen.

Het IVIO-Examenbureau dient expliciet toestemming te geven voor de voorgestelde aanpassingen en heeft het recht om een voorstel niet volledig maar gedeeltelijk te honoreren. In dat geval gaat dit vergezeld van een schriftelijke toelichting. De aanvrager kan hiertegen bij de Examencommissie in beroep gaan.

Op het diploma wordt geen melding gemaakt van de aangepaste omstandigheden.

De toestemming voor aanpassingen zijn alleen geldig voor het examen dat de kandidaat doet of voor een herexamen. Voor andere examens dient opnieuw een aanvraag ingediend te worden.

1.8 Privacy geëxamineerde

Het IVIO-Examenbureau is zich bewust van de behoefte aan en het recht op privacy van geëxamineerde. Het IVIO-Examenbureau volgt in haar procedures en handelingen de richtlijnen die zijn vastgelegd in het uittreksel Privacyreglement deelnemers.

Vertrouwelijkheid

Alle persoonlijke gegevens van kandidaten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Alle informatie over kandidaten valt onder de geheimhoudingsplicht. Het IVIO-Examenbureau draagt er zorg voor dat zowel haar personeel als eventuele derden, ingeschakeld bij de uitvoering van de opdracht, de geheimhoudingsplicht naleven.

Bewaartermijn

Persoonsgegevens van de kandidaten worden 3 maanden bewaard (zie ook artikel 3.7 van dit reglement). De examenuitslag wordt twee jaar digitaal bewaard en de papieren versies worden 3 maanden bewaard.

2 Betrokkenen bij examinering, bevoegdheden en taken

2.1 IVIO-Examenorganisatie

De exameninstelling bestaat uit:

- de examencommissie;
- auteurs, beoordelaars en correctoren;
- de werknemers van het examenbureau.

2.2 Examencommissie

Het bevoegd gezag van het IVIO-Examenbureau heeft ten behoeve van de organisatie en het afnemen van de examens een examencommissie ingesteld. De examencommissie bestaat uit:

- een onafhankelijke voorzitter;
- een secretaris namens IVIO-Examenbureau;
- één algemeen lid.

Tevens kunnen deskundigen door de voorzitter gevraagd worden tijdelijk toe te treden tot de examencommissie. De examencommissie bestaat uit minimaal drie leden.

Verantwoordelijkheden

De examencommissie is verantwoordelijk voor:

- de vaststelling van de examenprocedures;
- het vaststellen van de toetsingskaders;
- het afhandelen van klachten met betrekking tot de KSE/KSB examens;
- het beoordelen van aanvragen voor aangepaste examens.

Taken en bevoegdheden

De examencommissie is bevoegd:

- te beslissen over het opleggen van sancties bij fraude;
- klachten te behandelen en hier een uitspraak over te doen;
- te oordelen over geldigheid van verzuim;
- bindende aanwijzingen geven over de toetsen, toetsmatrijzen en cesuur.

Taken voorzitter

De voorzitter:

- roept bij afwezigheid van één van de leden een vervangend lid op;
- behandelt de binnengekomen klachten en bezwaren;
- neemt een besluit over klachten en bezwaren en communiceert het besluit naar alle betrokken partijen;
- neemt een beslissing indien er verschillen van inzicht bestaan over de interpretatie van het examenreglement;
- beslist in alle gevallen waarin het examenreglement niet voorziet.

Van elke door de voorzitter genomen beslissing wordt verantwoording afgelegd aan de examencommissie.

Taken secretaris

De secretaris:

- verzorgt de uitnodigingen voor het bijeenkomen van de examencommissie;
- handelt in opdracht van de voorzitter de afwikkeling van de beslissingen van de examencommissie af;

- verzorgt de agenda en de notulen.
- beheert alle documenten betreffende de examencommissie;
- verzorgt de communicatie naar derden inzake examenaangelegenheden.

Taken algemeen lid

Het algemeen lid:

- behandelt mede binnengekomen klachten en bezwaren;
- beslist mee over klachten en bezwaren en communiceert het besluit naar alle betrokken partijen;
- beslist mee over het opleggen van sancties bij fraude.

2.3 Gecertificeerde auteurs, beoordelaars en correctoren

Het IVIO-Examenbureau beschikt te allen tijde over minimaal één auteur en één beoordelaar per vak. IVIO-Examenbureau maakt uitsluitend gebruik van vakbekwame auteurs en examinatoren.

Verantwoordelijkheden en taken auteurs en beoordelaars

De auteurs, beoordelaars en correctoren zijn in opdracht van het examenbureau verantwoordelijk voor:

- het ontwikkelen van KSE en/of KSB examens op toetskundig en vakinhoudelijk gebied;
- het beoordelen van KSE en/of KSB examens op toetskundig en vakinhoudelijk gebied.

De examencommissie kan desgewenst inzage krijgen in de cv's van de auteurs, beoordelaars en correctoren en eisen dat zij worden vervangen als zij naar het oordeel van de examencommissie niet voldoende deskundig zijn of niet voldoende deskundig handelen.

Verantwoordelijkheden en taken correctoren

De correctoren hebben de volgende bevoegdheden:

- het corrigeren van gemaakt examenwerk conform de toets matrijzen;
- het berekenen van het cijfer voor het gemaakte examenwerk volgens de door het IVIO-Examenbureau aangegeven puntentelling en cesuur.

De corrector beoordeelt elke kandidaat objectief.

2.4 Taken Examenbureau

Het IVIO-Examenbureau draagt zorg voor het traject van aanmelding voor, afname van en bekendmaking van de uitslagen van de examens. Dit houdt in:

- behandelen en verwerken van aanmeldingen voor de KSE en/of KSB examens;
- behandelen en verwerken van wijzigingen in aanmeldingen;
- inroosteren examens;
- opmaken en versturen van examenoproepen;
- gereed maken van examenpakketten bestaande, per locatie, uit:
 1. lijst met kandidaten;
 2. examenopgaven, per module een extra opgave, in verzegelde envelop met een voorkant erop;
 3. richtlijnen waarnemer;
 4. richtlijnen examenleider;
 5. examenverslag examenleider;
 6. examenverslag waarnemer;
 7. eventuele instructies voor benodigdheden voor het maken van de examens;
 8. retour envelop met daarop adres van het IVIO-Examenbureau en stempel 'aangetekend';

9. bij het examen Computertypen een observatieformulier meezenden.

- coördinator is beheerder van inschrijfgegevens;
- invoeren van de juiste gegevens van de kandidaat;
- examenuitslagen publiceren op het intranet;
- opsturen van de diploma's aan de opleider;
- registratie van gegevens kandidaat;
- archiveren en beheren van examenproducten;
- overige materialen vernietigen.

De ruimte van de administratie is afsluitbaar en wordt afgesloten zodra men deze verlaat, deze ruimte is dus niet toegankelijk voor derden.

Na afloop van het examen sturen de opleiders al het materiaal aangetekend op naar het IVIO-Examenbureau. De coördinator ziet er op toe dat het materiaal op de juiste manier wordt verwerkt. Nadat de resultaten zijn verwerkt wordt alles drie maanden bewaard in het archief van het IVIO-Examenbureau.

3. Het examen

3.1 Organisatie van het examen

Voor de afname

Kandidaten moeten zich kunnen legitimeren met een geldig identiteitsdocument (zie hoofdstuk 1.2). Bij fraude met de identificatie wordt de examencommissie ingelicht. De examencommissie en/of het bevoegd gezag beslist over eventuele sancties.

Tijdens de afname

De waarnemer noteert bijzonderheden conform het protocol examenafname.

Beëindigen van de afname

De kandidaat levert toetsmateriaal en gemaakte opgaven in bij de examenleider. Deze staat er voor in dat het examenwerk door de kandidaat is vervaardigd. De examenleider controleert en noteert de ontvangst van het materiaal op het protocol.

Na de afname

Na het examen dient er zorg voor gedragen te worden dat onderstaande stappen correct worden uitgevoerd:

- het gemaakte examenwerk wordt samen met de niet gebruikte exemplaren in de envelop waarin de examenopgaven zaten teruggestopt;
- de waarnemer controleert de envelop(pen) op de inhoud;
- de envelop wordt verzegeld met de bijgesloten sticker;
- de envelop met alle (dus ook de niet gebruikte) examenopgaven wordt teruggestuurd naar het IVIO-Examenbureau;
- verbeterde examenoproepen worden samen met het examenwerk terug gestuurd naar het IVIO-Examenbureau;
- de examenleider en waarnemer maken het examenverslag op het daarvoor bestemde formulier;
- als de oorspronkelijke examenopgaven ten gevolge van een calamiteit openbaar zijn geworden (buiten de examenzaal zijn geweest, vermenigvuldigd zijn of getoond aan derden) dan dient dit in het examenverslag vermeld te worden.

3.2 Beoordeling van het examen

De examens worden na de afname beoordeeld door de correctoren.

3.3 Resultaatverwerking van het examen

Het IVIO-Examenbureau draagt er zorg voor dat het resultaat van de KSE en/of KSB examens bekend gemaakt wordt binnen een termijn van vier tot zes weken. De uitslag wordt bijgeschreven op internet.

3.4 Gegevensverstrekking derden

Bedoeld worden betrokkenen aan wie het IVIO-Examenbureau verplicht is te rapporteren over de door de kandidaat behaalde resultaten en voor zover deze rapportage niet strijdig is met de bescherming van de privacy van de kandidaat.

3.5 Registratie examengegevens

De resultaten worden voor elke kandidaat geregistreerd in de groepsdata van het IVIO-Examenbureau.

3.6 Uitslag examen

Geslaagd

Een kandidaat heeft het KSE en/of KSB examen met goed gevolg afgerond indien de eindbeoordeling het cijfer 5,5 (zegge vijf-en-een-half) of hoger heeft behaald.

Het IVIO-Examenbureau verstrekt de officiële uitslag, binnen vier tot zes weken, op de website van het IVIO-Examenbureau. Tevens ontvangt de opleider een diploma voor alle geslaagde kandidaten.

Niet geslaagd

Een kandidaat die het KSE en/of KSB examen niet met goed gevolg afrondt, is niet geslaagd. Hij heeft dan een cijfer behaald dat lager is dan een 5,5 (zegge vijf-en-een-half). De kandidaat kan er voor kiezen om opnieuw deel te nemen aan het examen. De kandidaat zal zich daarvoor opnieuw moeten aanmelden.

Inzage

Wanneer een kandidaat naar het oordeel van de examencommissie gegronde redenen heeft om te betwijfelen of zijn/haar examenwerk op de juiste wijze is verwerkt, kan de commissie besluiten het werk te laten inzien door een tweede corrector.

Diploma

Wanneer de kandidaat is geslaagd voor het KSE en/of KSB examen ontvangt hij/zij een diploma van het IVIO-Examenbureau. Indien de kandidaat niet is geslaagd ontvangt hij/zij een beoordelingslijst van het IVIO-Examenbureau. Deze diploma's en beoordelingslijsten worden naar het adres van de opleidingsinstelling gestuurd.

3.7 Opslag toetsproducten

Het IVIO-Examenbureau bewaart het examenmateriaal 3 maanden. Het IVIO-Examenbureau bewaart het examenmateriaal in een archiefkast die niet voor derden toegankelijk is. IVIO-Examenbureau ziet er op toe dat na het verstrijken van de bewaartermijn deze documenten vernietigd worden. Na deze 3 maanden wordt het examenmateriaal vernietigd.

3.8 Kwaliteitscontrole

Het IVIO-Examenbureau verplicht zich mee te werken aan de kwaliteitscontroles ten behoeve van ISO. Dit houdt in dat het IVIO-Examenbureau op verzoek inzicht geeft in alle zaken en documenten betreffende de KSE en/of KSB examens aan personen en/of instanties die betrokken zijn bij kwaliteitscontroles.

4. Procedures en sancties bij fraude, onregelmatigheden en onvoorziene omstandigheden

4.1 Fraude

In geval van het vaststellen van fraude neemt de examencommissie een besluit over de te volgen maatregelen. Van fraude is sprake bij bijvoorbeeld gebruik van meegebrachte materialen die niet gebruikt mogen worden bij het examen, het afkijken van antwoorden bij mede kandidaten en het gebruiken van materialen waaruit antwoorden zijn te herleiden.

Ook kan er sprake zijn van identiteitsfraude. De examencommissie beslist of er sprake is van fraude.

Fraude tijdens het examen vastgesteld

Indien er tijdens het examen fraude wordt vastgesteld door de waarnemer worden de volgende stappen gezet:

- wanneer de richtlijnen van het examen niet zijn gevolgd wordt het examen afgekeurd;
- wanneer een kandidaat in verband wordt gebracht met fraude wordt deze kandidaat uitgesloten van verdere deelname aan het examen;
- de kandidaat wordt verteld dat er fraude wordt geconstateerd en aan de kandidaat wordt de vervolgprocedure uitgelegd;
- de waarnemer stelt een proces-verbaal op. In dit verbaal wordt vastgelegd wat er heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk wordt dit verbaal voorzien van bewijsstukken;
- dit proces-verbaal wordt meegestuurd met het gemaakte examenwerk. De waarnemer doet in dit verbaal het voorstel het examen ongeldig te verklaren;
- de examencommissie neemt binnen 15 werkdagen na ontvangst van het schriftelijke verzoek van de waarnemer een besluit over de fraudeverdenking.

Zowel de van fraude verdachte kandidaat als de aangever krijgen voorafgaand aan het besluit de gelegenheid hun visie mondeling of schriftelijk op de gebeurtenis aan de examencommissie voor te leggen. Indien de aangever deel uitmaakt van de examencommissie zal deze geen deel uit maken van de besluitvorming.

Het besluit en de argumentatie die eraan ten grondslag ligt, worden schriftelijk gemeld. Indien de kandidaat dit wenst kan zij mondelinge toelichting krijgen. De kandidaat wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om tegen het besluit in beroep te gaan bij de commissie van beroep voor de Examens (zie hoofdstuk 5).

Indien fraude wordt vastgesteld wordt het examen ongeldig verklaard. Dergelijke besluiten worden 1 jaar bewaard.

De examencommissie voert het besluit uit. Indien het besluit betrekking heeft op al vastgelegde resultaten zorgt de examencommissie ervoor dat de correcties worden verwerkt in de administratie.

Fraude na het examen vastgesteld

Indien fraude na afloop van het examen wordt geconstateerd worden de volgende stappen gezet:

- de waarnemer/aangever stelt op de dag van constatering een procesverbaal op en het verbaal wordt indien mogelijk voorzien van bewijsstukken;
- de waarnemer/aangever stuurt binnen twee werkdagen het verslag aan de

- examencommissie van het IVIO-Examenbureau en doet het voorstel om het examen ongeldig te verklaren;
- de manager van het IVIO-Examenbureau stelt de kandidaat schriftelijk op de hoogte van de verdenking van fraude en informeert betrokkene over de verdere procedure;
 - Het IVIO-Examenbureau informeert de examencommissie;
 - de examencommissie neemt binnen 15 werkdagen, na ontvangst van het schriftelijke verzoek van de waarnemer/aangever een besluit omtrent de fraudeverdenking;
 - indien de examencommissie heeft geconstateerd dat er sprake van fraude is, wordt het examen ongeldig verklaard.

Bij fraude behoudt de examencommissie zich het recht voor om de kandidaat uit te sluiten van het examen. Het besluit van de examencommissie wordt gemeld bij de opleider.

Indien door de behandeling van fraude blijkt dat er een meer structurele oorzaak aan ten grondslag ligt, waarop IVIO-Examenbureau invloed kan uitoefenen, zorgt het management in overleg met de examencommissie ervoor dat de kans op fraude significant verkleind wordt.

Minimaal één keer per jaar maakt de examencommissie een analyse van alle voorgekomen gevallen van fraude, rapporteert de analyse aan het bevoegd gezag en neemt waar mogelijk passende maatregelen.

4.2 Onregelmatigheden en onvoorziene omstandigheden

Onregelmatigheden

Er is geen limitatief overzicht te geven van onregelmatigheden. Het staat de examencommissie derhalve vrij om zelf gedragingen, handelingen en dergelijke aan te merken als onregelmatigheid.

Indien onregelmatigheden rondom de afname van het examen worden vastgesteld zal de examencommissie maatregelen treffen. Indien de onregelmatigheden werden veroorzaakt door schuld van de kandidaat, wordt de kandidaat eerst gehoord door de examencommissie, voordat de maatregelen worden opgelegd. Een minderjarige kandidaat moet zich laten vergezellen door een wettelijke vertegenwoordiger.

Indien de examencommissie vaststelt dat de onregelmatigheid werd veroorzaakt buiten de schuld van de kandidaat, dan wordt deze in de gelegenheid gesteld het examen of onderdelen ervan opnieuw af te leggen. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht aan de kandidaat.

Onvoorziene omstandigheden

In geval van omstandigheden waarin het examenreglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag in samenspraak met de examencommissie.

5. Procedures afhandeling klachten, bezwaar en beroep

5.1 Procedure bij klachten

Een klacht is een schriftelijke melding door de kandidaat, ouder en/of opleider over ontevredenheid met betrekking tot het resultaat en/of dienstverlening van de exameninstelling.

Klachten die verband houden met de organisatie, de afname en de uitslag van de KSE/KSB examens, worden doorverwezen naar de voorzitter van de examencommissie.

Kandidaten die klachten hebben kunnen dit schriftelijk, binnen een termijn van drie weken na afname van het praktijkexamen, kenbaar maken door het klachtenformulier in te vullen en te zenden aan de voorzitter van de examencommissie.

Het klachtenformulier kan de kandidaat downloaden van onze internetsite <http://www.ivio-Examenbureau.nl> of telefonisch, schriftelijk of per e-mail opvragen bij het IVIO-Examenbureau.

De algemene procedure en de termijnen voor afhandeling zijn vastgelegd in de Klachtenprocedure van het IVIO-Examenbureau.

De examencommissie beslist of een klacht al dan niet gegrond is en welke maatregelen er eventueel genomen dienen te worden.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen door de examencommissie, wordt de kandidaat uiterlijk één week na ontvangst van de klacht door de examencommissie hiervan op de hoogte gesteld. Dit gebeurt in een gemotiveerd schrijven.

Als een klacht is ingediend tegen een examiner die lid is van de examencommissie zal deze persoon niet betrokken zijn bij de besluitvorming over deze klacht. Als dit niet mogelijk is wordt vooraf vastgesteld wie in dit specifieke geval bevoegd is tot het nemen van een besluit.

De examencommissie voert het besluit uit en neemt desgewenst passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Alle klachten die bij de examencommissie worden neergelegd worden gearhiveerd en geregistreerd. In het jaarverslag worden de volgende punten opgenomen:

- een kwantitatief overzicht van de afgedane en in behandeling zijnde klachten en beroepszaken;
- verbeteracties die naar aanleiding van de klachten zijn genomen.