

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris

Reglement Examen Opleiding Klachtenfunctionaris d.d. 30 september 2013

Artikel 1. Begripsbepalingen

Instelling	: Quasir BV
Bevoegd gezag	: directie Quasir BV
Examenonderdeel	: het examen (theorie en/of mondeling) en/of praktijkopdrachten tijdens de opleiding
Diploma	: het bewijs van een met goed gevolg afgelegd examen voor de kwalificatie
Certificaat van deelname	: bewijs dat alle onderdelen van de opleiding zijn bijgewoond en gevolgd en aan opdrachten is voldaan
Examencommissie	: commissie belast met afnemen van het examen, en belast met het beoordelen van het examenwerk dan wel het afnemen van mondelinge en of praktische examenonderdelen
Examencoördinator	: een persoon uit de examencommissie die tijdens het examen toezicht houdt op het verloop van de examens, die op de naleving van het examenreglement en die de organisatie van het examen op de examendatum in handen heeft
Voorzitter	: voorzitter van de examencommissie
Secretaris	: secretaris van de examencommissie
Examinator	: een deskundige die namens de examencommissie belast is met het beoordelen van examenwerk dan wel het afnemen van mondelinge en/of praktisch examenonderdelen
Student	: degene die zich bij de instelling voor de opleiding heeft ingeschreven
Kandidaat	: de student die zich op zijn verzoek voor het examen heeft laten inschrijven
Commissie van beroep	: de commissie ingesteld door het bevoegd gezag, bij wie de kandidaat bezwaar kan aantekenen tegen een door de examencommissie genomen beslissing
Trainers	: de personen die de betreffende modules doceren en begeleiden aan de studenten

Artikel 2. Examencommissie

Het bevoegd gezag stelt een examencommissie in. De examencommissie bestaat uit een Voorzitter en secretaris en een aantal leden. De voorzitter, de secretaris en de leden van de examencommissie en de examinatoren worden door het bevoegd gezag benoemd.

De examencommissie kiest uit haar midden een voorzitter.

De examencommissie kan bij het vaststellen van de beoordelingen worden ondersteund door personen en/of commissies, die daartoe door de examencommissie zijn aangewezen.

Het secretariaat van de examencommissie wordt gevoerd door Quasir BV te Wolvega.

Artikel 3.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het examen en de examenonderdelen ligt bij de examencommissie. De examencommissie is belast met het vaststellen van de examenopgaven en de beoordelingsnormen evenals het vaststellen van de uitslag.

De examencommissie draagt zorg voor het afnemen van, de organisatie en de goede gang van zaken tijdens de examenonderdelen. De examencommissie stelt hiertoe een examencoördinator aan.

De examencommissie kan zich doen bijstaan door examinatoren en deskundigen alsmede door de examenleiders en surveillanten.

Artikel 4. Toelating tot het examen

Personen, die willen deelnemen aan het examen melden zich schriftelijk aan via het aanmeldformulier en betalen en het examengeld welke is aangegeven op het aanmeldingsformulier.

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris

Studenten mogen deelnemen aan het examen indien tenminste 8 modules en 11 van de 12 opleidingsdagen van de gehele opleiding zijn gevolgd, alle praktijkopdrachten zijn gemaakt en ingeleverd en beoordeeld en na betaling van het examengeld.

Artikel 5. Opdrachten en examen

Het examen is opgebouwd uit drie onderdelen

- Praktijkopdrachten tijdens de opleiding
- Theoretisch examen na de opleiding
- Praktijkexamen na de opleiding

De examencommissie stelt voorwaarden ten aanzien van minimaal te behalen cijfers per examenonderdeel, volgens artikel 6.

Artikel 6. Regeling van de examens

Examinatoren en beoordeling

Het schriftelijk en mondeling examen worden afgenomen door leden van de examencommissie, bijgestaan door personen en/of examencommissieleden

De opdrachten tijdens de opleiding worden beoordeeld door de trainer en voorzien van een cijfer. Hierna worden deze beoordeeld door de examinatoren en meegenomen voor 30% bij de beoordeling van het totale examen. De trainingscoördinator stelt met de examencommissie voor de training vast welke opdrachten onder dit examen vallen.

Het theoretisch en praktijk examenonderdeel wordt apart beoordeeld door de examinatoren en tellen elke voor 35 % mee met het examen.

Het examen wordt binnen 3 maanden na de opleiding afgenomen.

De examencommissie bepaalt de data en plaats waar het examen wordt afgenomen. Alsmede op welke wijze en voor welke datum de aanmelding en betaling van her examengeld dient te geschieden.

- a. De opgave worden met de vereiste zorg voor geheimhouding ontwikkeld en na vermenigvuldiging in verzegelde enveloppen bewaard, Op de enveloppen wordt aangegeven op welk examenonderdeel de inhoud betrekking heeft, de datum en het tijdstip evenals de hulpmiddelen welke worden voorgeschreven of toegestaan zijn.
- b. De kandidaat legitimeert zich desgevraagd, op elke examenzitting door het tonen van een geldig legitimatie bewijs
- c. Examenopgaven
De examenopgaven wordt in tegenwoordigheid van de kandidaten geopend
De examenopgaven worden op het daarvoor bepaalde tijdstip aan de kandidaat uitgereikt.
De kandidaat dient de examenopgaven en eventuele bijlagen na afloop van her examen in te leveren.\
- d. De kandidaat is gehouden door of namens de examencommissie gegeven aanwijzingen op te volgen.
- e. De examenonderdelen dienen uitsluitend te worden uitgewerkt op het door de examencommissie beschikbaar gesteld uitwerkpapier of andere middelen

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris

- f. Het gebruik van andere dan door de examencommissie voorgeschreven of toegestane hulpmiddelen is verboden
- g. Tijdens de examens is een examencoördinator aanwezig bijgestaan door 1 of meer surveillanten
- h. De kandidaten maken het schriftelijk examen onder toezicht van tenminste één surveillant

Artikel 7. Uitwerking van de exameneisen

De examencommissie stelt de exameneisen vast.

Artikel 8. Beoordeling

1. De examencommissie stelt de beoordelingen van elk examenonderdeel vast.
2. De beoordeling van het theoretische examen geschiedt op een schaal van 1 tot 10, afgerond op hele en halve cijfers. Een kandidaat is geslaagd voor het desbetreffende examend onderdeel, indien het vastgestelde cijfer voor het tentamen 5,5 of hoger is.
3. De beoordeling van mondelinge geschiedt door toekenning van voldoende of onvoldoende. Een kandidaat is geslaagd voor het desbetreffende onderdeel, indien de beoordeling voldoende is.
4. De vastgestelde opdrachten tijdens de opleiding worden beoordeeld door de betreffende trainers en voorzien van een cijfer. De examencommissie neemt deze opdrachten ter beoordeling en neemt van alle opdrachten de cijfers over van de trainer(s) waaruit een gemiddeld cijfer wordt bepaald (som cijfers alle opdrachten gedeeld door aantal opdrachten). Dit gemiddelde cijfer dient hoger te zijn dan 5,5.
5. Na het mondelinge examen komt de examencommissie bijeen en stelt de beoordeling vast. Deze wordt binnen een half uur aan de examenkandidaat medegedeeld en toegelicht. Later ontvangt de kandidaat hiervan de beoordeling op schrift.
6. Uitslag. Een kandidaat is geslaagd indien voor alle examenonderdelen tenminste een 5,5 is gehaald en de kandidaat voor het mondelingen examen een voldoende heeft gehaald.

Artikel 9. Herkansing

Een kandidaat die voor het theoretisch examen een onvoldoende heeft behaald kan dit examen bij de eerstvolgende gelegenheid dat dit examen wordt afgenomen, opnieuw afleggen.

Artikel 10. Geldigheidsduur examens

Een voldoende resultaat van een onderdeel van het examen verliest zijn geldigheid indien de kandidaat niet binnen twee jaar na dat examenonderdeel voor alle onderdelen van het examen is geslaagd.

Artikel 11. Bijzondere omstandigheden

Indien naar het oordeel van de examencommissie het voor een kandidaat wegens bijzondere omstandigheden zeer bezwaarlijk is, zich te onderwerpen aan de bepalingen betreffende het afleggen van het examen of de tentamens, kan de examencommissie voor hem een afzonderlijke regeling vaststellen.

Artikel 12. Register en dossier

De examencommissie houdt een dossier bij van de resultaten van de afgelegde examenonderdelen per kandidaat. Tevens houdt Quasir BV een register bij van gediplomeerde klachtenfunctionarissen.

Artikel 13. Uitslag en bekend maken beoordeling

De examencommissie deelt de kandidaten de beoordeling schriftelijk mede binnen een maand na datum van het laatste afgelegde examenonderdeel.

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris

Artikel 14. Examen

1. Een kandidaat is geslaagd voor het examen indien hij voor elk examenonderdeel tenminste 5,5 punten heeft behaald en voor het mondelinge examen een voldoende.
2. De kwalificatie "cum laude" wordt verleend en op het uit te reiken getuigschrift vermeld, indien een kandidaat bij eerste deelname aan de tentamens tenminste gemiddeld een 8,0 voor alle examenonderdelen heeft behaald.
3. Ten bewijze dat een kandidaat geslaagd is voor het examen reikt de examencommissie een getuigschrift / diploma uit. Het diploma omvat de onderdelen en behaalde cijfers van de opleiding en examenonderdelen geregistreerd alsmede de naam, geboortedatum van de kandidaat. Dit diploma wordt door de examencommissie ondertekend.
4. De kandidaat welk niet geslaagd is of welke niet heeft deelgenomen aan het examen ontvangt een certificaat van deelname met vermelding van de modules waaraan is deelgenomen. Een certificaat wordt door de secretaris van de examencommissie ondertekend.

Artikel 15 Inzagerecht

Gedurende en termijn van 2 weken, die aanvangt op de dag na bekendmaking van de uitslag van een examenonderdeel kan degene die een schriftelijk examenonderdeel heeft afgelegd schriftelijk verzoeken inzage te krijgen in zijn beoordeelde examenwerk, de opgaven en de beoordelingsnormen.

Artikel 16. Bezwaar

Een kandidaat kan bij de examencommissie bezwaar maken tegen een beslissing als bedoeld in artikel tegen een beslissing hem of haar niet toe te laten tot een examenonderdeel en tegen beoordeling door de examencommissie van een examenonderdeel.

Artikel 17. Bezwaarschrift

1. Het maken van bezwaar geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift bij de examencommissie.
2. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de beslissing waartegen het bezwaar is gericht, alsmede de gronden van bezwaar.

Artikel 18. Bezwaartermijn

1. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt vier weken.
2. De termijn vangt aan met ingang van de dag na die waarop de beslissing is bekendgemaakt.
3. De examencommissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk.

Artikel 20. Beslistermijn

1. De examencommissie beslist binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.
2. De examencommissie kan de in het eerste lid genoemde termijn verdagen met ten hoogste zes weken.

Artikel 21. Beslissing

Voor zover de examencommissie het bezwaar ontvankelijk en gegrond acht vernietigt het de bestreden beslissing en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuwe beslissing.

Artikel 22. Bezwaarcommissie

De examencommissie kan de behandeling van en de beslissing op het bezwaar opdragen aan een commissie van drie leden uit zijn midden. In dat geval maakt een lid van de examencommissie, dat direct betrokken is geweest bij de beslissing waartegen het bezwaar zich richt, geen deel uit van die commissie.

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris

Artikel 23. Archivering

Het schriftelijk examenwerk, een volledige set examenopgaven en de beoordelingsnormen worden gedurende 6 maanden na afloop van het examenonderdeel bewaard in het archief van de instelling.

Van elke kandidaat blijft het bij het examen onderdeel behaalde cijfer en de uitslag gedurende een termijn van 5 jaar bewaard in het archief van de instelling.

Bijzondere gevallen

Artikel 24.

Een kandidaat die op geen enkele examenzitting van een examenonderdeel verschijnt, wordt beschouwd als niet aan het examenonderdeel te hebben deelgenomen en ontvangt geen uitslag. Een kandidaat die slechts één examenonderdeel heeft van een uit meerdere examenzittingen bestaand examenonderdeel heeft afgelegd, ontvangt wel een uitslag van dat onderdeel.

De examencommissie kan in bijzondere gevallen toestaan dat een kandidaat een examenonderdeel geheel of gedeeltelijk aflegt op een wijze die is aangepast aan de mogelijkheden van die kandidaat.

Onregelmatigheden

Artikel 25.

Indien een kandidaat zich ten aanzien van de examinering aan enige onregelmatigheid schuldig maakt, kan hem de verdere deelname aan het examenonderdeel worden ontzegd. Wanneer het bedrog of enige andere onregelmatigheid eerst na afloop van het examenonderdeel wordt geconstateerd, kan de kandidaat het diploma en de beoordelingslijst of het certificaat worden onthouden of het reeds uitgereikte exemplaar worden teruggevorderd.

Indien wordt besloten tot een nuitsluiting van de kandidaat, dan wel onthouding of terugvordering van het certificaat of diploma en beoordelingslijst, doet de voorzitter van de examencommissie, de kandidaat gehoord en onder opgave van gronden, daarvan schriftelijk mededeling aan de kandidaat en wijst hem op de beroepsmogelijkheid.

Slotartikelen

Artikel 26.

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet en waaromtrent een onmiddellijke beslissing noodzakelijk is, beslist de voorzitter van de examencommissie.