



## REGELING BEZWAARSCHRIFTEN EN INZAGE CIHEX

De directeur van CIHEX B.V.,

Gelet op artikel 19, tweede lid, van het Examenreglement CIHEX 2015;

Besluit:

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. het bureau : CIHEX B.V., bedoeld in artikel 1 van het Examenreglement CIHEX 2015
- b. de directeur : de directeur van CIHEX B.V.
- c. de behandelaar : degene die is belast met de behandeling van bezwaarschriften
- d. de kandidaat : degene die deelneemt aan een door of namens CIHEX B.V. georganiseerd examen
- e. de beoordelaar : degene die door het bevoegde gezag is aangewezen om een examen te beoordelen
- f. de beoordeling : de beoordeling, zoals blijkend uit het door het bevoegde gezag vastgestelde en door de beoordelaar ingevulde en ondertekende document of gegevensdrager
- g. het examen : elke toets, of onderdeel daarvan, die door of namens CIHEX B.V. wordt afgenomen en die voorwaardelijk is voor de afgifte van het diploma
- h. het diploma : het diploma bedoeld in artikel 1 van het Examenreglement CIHEX 2015
- i. de examenuitslag : de uitslag van een door de kandidaat afgelegd examen, die in het examenadministratiesysteem is geregistreerd
- j. het onderzoek : het door de behandelaar ingestelde onderzoek naar aanleiding van het bezwaarschrift

## **Hoofdstuk 1, bezwaarschriften gericht tegen de beoordeling van een examen**

*Paragraaf 1, het in behandeling nemen van het bezwaar*

### Artikel 2

1. Een kandidaat kan binnen twee weken na de bekendmaking van de examenuitslag bezwaar maken tegen de beoordeling van het examen.
2. Verlenging van de termijn van twee weken is mogelijk op verzoek van de kandidaat, voor zover het verzoek betrekking heeft op de indiening van de gronden van het bezwaar en het verzoek voor afloop van de termijn door CIHEX B.V. is ontvangen.

### Artikel 3

1. Bekendmaking van de examenuitslag geschiedt door of namens CIHEX B.V.
2. Een examenuitslag treedt niet inwerking voordat het in het daarvoor bestemde administratiesysteem is geregistreerd.

### Artikel 4

1. Het bezwaar wordt per e-mail ingediend.
2. De kandidaat kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
3. De ontvangst van het bezwaarschrift wordt elektronisch bevestigd, onder verwijzing naar onderhavige regeling.

### Artikel 5

In de ontvangstbevestiging wordt de kandidaat gewezen op de mogelijkheid om het bezwaar telefonisch toe te lichten.

### Artikel 6

Geen bezwaar kan worden gemaakt tegen:

- a. een examenuitslag, inhoudende een voldoende,
- b. de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor de examinering of toetsing,
- c. de omstandigheid dat het onderwerp van een examenvraag niet is behandeld tijdens de opleiding of in de lesstof,
- d. de behandeling voor, tijdens of na het examen.

### Artikel 7

1. Het bezwaar wordt gemotiveerd en bevat ten minste een omschrijving van het onderdeel waartegen het is gericht en, voor zover mogelijk, het aantal punten dat wordt bestreden.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de kandidaat uitgenodigd voor inzage, waarbij de kandidaat een termijn wordt verleend om het verzuim te herstellen.
3. Het bezwaar wordt buiten behandeling gesteld indien:
  - a. de kandidaat niet tijdig gehoor geeft aan de uitnodiging als bedoeld in het voorgaande lid, of
  - b. het bestreden aantal punten, gelet op de cesuur, niet kan leiden tot een voldoende resultaat.

#### Artikel 8

1. Behoudens de gevallen waarin CIHEX B.V. daarom verzoekt dan wel daarmee desgevraagd instemt, kunnen na verzending van het bezwaarschrift geen nadere stukken worden ingediend.
2. In afwijking van het vorige lid, kunnen de gronden van een pro forma bezwaarschrift naderhand, binnen een door CIHEX B.V. gestelde termijn, worden ingediend.

#### *Paragraaf 2, het onderzoek*

#### Artikel 9

1. Het onderzoek vindt plaats op grondslag van het bezwaar.
2. Het bezwaar wordt getoetst aan de examenvoorschriften en de beginselen van behoorlijke examinering, waarbij wordt gezien of de beoordelaar bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot de beoordeling heeft kunnen komen.

#### Artikel 10

1. De kandidaat verstrekt op verzoek alle voor de behandeling van het bezwaar benodigde gegevens en bescheiden.
2. Het bezwaar wordt buiten behandeling gesteld indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de heroverweging van de beoordeling, mits de kandidaat de gelegenheid heeft gehad het verzuim binnen een door CIHEX B.V. gestelde termijn te herstellen.

#### Artikel 11

De behandeling van het bezwaar wordt geschorst met ingang van het moment waarop de kandidaat is aangemeld voor een herexamen.

#### Artikel 12

Het bezwaar wordt buiten behandeling gesteld indien de kandidaat hangende het bezwaar opnieuw examen doet en daarvoor een voldoende scoort.

#### Artikel 13

1. De behandelaar van het bezwaarschrift gaat na of de klager door middel van een informele behandeling van zijn bezwaar tevreden gesteld kan worden.
2. De verplichting om deze regeling verder toe te passen vervalft indien:
  - a. de bezwaarde niet binnen de gestelde termijn heeft gereageerd op een verzoek om een nadere reactie, of
  - b. naar tevredenheid van de bezwaarde aan het bezwaar is tegemoetgekomen.

#### Artikel 14

1. Indien is gebleken dat een informele afdoening niet mogelijk is, stelt de behandelaar de bezwaarde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien het bezwaar kennelijk ongegrond is.

#### *Paragraaf 3, de bevinding van het onderzoek*

#### Artikel 15

1. De bevinding van het onderzoek wordt binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift bekend gemaakt.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de kandidaat om aanvullende informatie wordt verzocht, tot de dag waarop deze aanvullende informatie wordt ontvangen.
3. De bekendmaking van de bevinding van het onderzoek kan ten hoogste voor twee weken worden verdaagd.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.

#### Artikel 16

1. In geval van een spoedeisend belang kan de beslissingsdatum op aanvraag worden vervroegd.
2. De aanvraag bevat de redenen waaruit het spoedeisend belang blijkt alsmede de daarop betrekking hebbende bewijsstukken.

#### Artikel 17

1. De behandelaar stelt de kandidaat per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevinding van het onderzoek, waarbij de datum van verzending geldt als datum bekendmaking.
2. De bevinding strekt tot het al dan niet herzien van de examenuitslag.
3. In geval van herziening van de examenuitslag wordt de kandidaat gewezen op het voor de kandidaat toegankelijke deel van het examenadministratiesysteem waar de herziene examenuitslag is geregistreerd.
4. Over de bevinding van het onderzoek worden geen mondelinge of schriftelijke mededelingen gedaan.

#### *Paragraaf 4, slotbepalingen*

#### Artikel 18

1. Voor de behandeling van het bezwaar is een bedrag van € 30,- verschuldigd, te voldoen binnen twee weken na de op de factuur vermelde dagtekening.
2. Indien het verschuldigde bedrag niet tijdig is ontvangen, wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.

#### Artikel 19

Het bezwaar schorst niet de werking van de examenbeoordeling waartegen het is gericht.

#### Artikel 20

Het bezwaar wordt van rechtswege buiten behandeling gesteld, indien niet is voldaan aan enig bij deze regeling gesteld vereiste.

### **Hoofdstuk 2, bezwaarschriften gericht tegen overige examengerelateerde besluiten**

#### Artikel 21

1. Een kandidaat kan binnen twee weken bij de directeur bezwaar maken tegen een besluit met betrekking tot:
  - a. de toelating tot een examen;
  - b. de uitsluiting van deelname aan het examen;
  - c. de weigering om een examenuitslag vast te stellen, of
  - d. de herziening van een examenuitslag.
2. Bezwaarschriften die door CIHEX B.V. worden ontvangen na afloop van de termijn, zoals genoemd in het eerste lid, worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 22

De bepalingen uit hoofdstuk 1 zijn, met uitzondering van de artikel 4, eerste en tweede lid; artikel 6, derde lid, onderdeel b; artikel 8, lid 2 tot en met 4; artikel 10 tot en met 13; artikel 18, tweede lid, voor zoveel mogelijk overeenkomstig van toepassing, met dien verstande dat de bevinding van het onderzoek strekt tot gegrondverklaring of ongegrondverklaring van het bezwaar.

### **Hoofdstuk 3, bezwaarschriften gericht tegen een besluit met betrekking tot de afgifte of intrekking van een diploma**

#### Artikel 23

1. Een kandidaat kan binnen zes weken bij de directeur bezwaar maken tegen een besluit met betrekking tot de afgifte of intrekking van een diploma.
2. Bezwaarschriften die door CIHEX B.V. worden ontvangen na afloop van de termijn, zoals genoemd in het eerste lid, worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 24

De bepalingen uit hoofdstuk 1 zijn, met uitzondering van de artikel 4, eerste en tweede lid; artikel 6, derde lid, onderdeel b; artikel 8, lid 2 tot en met 4; artikel 10 tot en met 13; artikel 18, tweede lid, voor zoveel mogelijk overeenkomstig van toepassing, met dien verstande dat de bevinding van het onderzoek strekt tot gegrondverklaring of ongegrondverklaring van het bezwaar.

### **Hoofdstuk 4, Inzage**

#### Artikel 25

1. De kandidaat heeft desgevraagd recht van inzage in de op het examen betrekking hebbende stukken en informatiedragers.
2. Een verzoek om inzage wordt binnen twee weken na bekendmaking van het resultaat per e-mail ingediend bij de directeur. Nadien ontvangen verzoeken worden niet in behandeling genomen.
3. De kandidaat wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat de aanvraag is ingediend in de gelegenheid gesteld om van het recht van inzage gebruik te maken.

#### Artikel 26

Een verzoek om inzage betreft: inzage op de door de directie te bepalen locatie en tijdstip.

#### Artikel 27

De directeur kan ten aanzien van het recht van inzage nadere voorschriften vaststellen.

### **Slotbepalingen**

#### Artikel 28

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.

#### Artikel 29

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2014.

#### Artikel 30

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling bezwaarschriften en inzage CIHEX.

## TOELICHTING

Met onderhavige regeling worden voorschriften gegeven voor het indienen en behandelen van bezwaarschriften en verzoeken om inzage. Gestreefd is naar een zorgvuldig evenwicht tussen enerzijds adequate rechtsbescherming ten behoeve van de kandidaat en anderzijds een praktische, voor alle betrokkenen werkbare procedure.

Het credo van deze regeling luidt: beter informele geschiloplossing dan formele geschilbeslechting. Daarbij ligt het accent op een praktische en effectieve aanpak. Zo verloopt de correspondentie van begin tot eind elektronisch en is de behandelaar rechtstreeks telefonisch benaderbaar.

De behandeling van bezwaarschriften, gericht tegen de beoordeling van een examen, resulteert in het al dan niet herzien van de examenuitslag. Dit komt de overzichtelijkheid ten goede en bevestigt het praktische karakter van de procedure. Het gaat immers niet om de kwalificatie van het bezwaar in termen van ontvankelijkheid of gegrondheid, maar om het antwoord op de vraag of de kandidaat in eerste instantie al dan niet ten onrechte een onvoldoende heeft gescoord.

De regeling is zoveel mogelijk ingedeeld naar chronologie van de behandeling van het bezwaarschrift.

## ARTIKELGEWIJS

### Artikel 2

De kring van belanghebbenden is beperkt tot de individuele kandidaat, dat wil zeggen voor degene die heeft deelgenomen aan het examen waarop het bezwaar betrekking heeft. Andere personen, zoals instructeurs en opleidingscoördinatoren, zijn uitgesloten van het recht om bezwaar te maken.

Het bezwaar heeft betrekking op de beoordeling die aan de vastgestelde examenuitslag ten grondslag ligt. Dit betekent dat bijvoorbeeld geen bezwaar kan worden gemaakt tegen omstandigheden die weliswaar met het examen samenhangen, maar die geen deel uitmaken van de beoordeling, zoals omschreven in artikel 1, onderdeel f. Hiermee wordt niet alleen het primaat van de beoordelaar tot uitdrukking gebracht, maar wordt tevens voorkomen dat het minimaal benodigde oorzakelijke verband met de examenuitslag verloren raakt.

De termijn van twee weken waarbinnen het bezwaar door CIHEX B.V. moet zijn ontvangen is afgestemd op de aard van de zaak. Voorts verhoogt een snel ingediend bezwaarschrift de kans dat de beoordelaar zich zijn beoordeling nog goed voor de geest kan halen, wat een zorgvuldige heroverweging op grondslag van het bezwaar ten goede komt.

### Artikel 3

Tegen een onbevoegdlijk bekend gemaakt besluit kan geen bezwaar worden gemaakt.

#### Artikel 4

Het kan voorkomen dat een bezwaarschrift binnen de bezwaartermijn wordt ingediend op een andere dan de voorgeschreven wijze. In dat geval wordt de kandidaat in de gelegenheid gesteld om het bezwaar alsnog binnen een door CIHEX B.V. gestelde termijn in te dienen.

#### Artikel 6

Tegen een examenuitslag, inhoudende een voldoende dan wel het cijfer 6 of hoger, kan geen bezwaar worden gemaakt. Een dergelijk bezwaar kan immers niet leiden tot wijziging van het rechtsgevolg, te weten de afgifte van het diploma.

Evenmin kan bezwaar worden gemaakt tegen de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor de examinering of toetsing. Dit leidt slechts uitzondering indien door de kandidaat wordt aangetoond dat een bepaald feit van invloed is geweest op het behaalde resultaat.

In zo'n geval kan worden overwogen om de betreffende examenopgave vervallen te verklaren of om het gehele examen ongeldig te verklaren. Voorwaarde is dat sprake moet zijn van een voldoende aangetoond causaal verband met de beoordeling.

Niet de lesstof, maar de eindtermen zijn bepalend voor de inhoud en reikwijdte van een examenopgave. Dientengevolge kan geen bezwaar worden gemaakt tegen de omstandigheid dat het examenonderwerp niet of onvoldoende is behandeld in de lesstof of tijdens de opleiding.

Het bezwaar kan slechts worden gericht tegen de beoordeling en niet tegen bijvoorbeeld een mondelinge toelichting van de toezichthouder na afloop van het examen, waaraan evenmin rechten kunnen worden ontleend.

Grievens, gericht tegen de behandeling voor, tijdens of na het examen kunnen, al dan niet in de vorm van een 'klacht', buiten de context van deze regeling aan de toezichthouder of aan de directie kenbaar worden gemaakt. Deze worden als kwaliteitsregistratie behandeld.

#### Artikel 7

Het bezwaar moet berusten op feiten en niet op, bijvoorbeeld, vermoedens. Indien voor de feitelijke onderbouwing benodigd is dat de kandidaat het examen inziet, dan wordt hij voor inzage uitgenodigd.

Met deze werkwijze wordt onder andere tot uitdrukking gebracht dat de kandidaat 'aan zet' is en dat de bezwaarschriftenprocedure dus niet kan worden aangewend als een verkapt verzoek om een herbeoordeling.

Het bezwaar wordt buiten behandeling gesteld als de kandidaat niet aan zijn motiveringsplicht voldoet of als het bestreden aantal punten, gelet op de cesuur, niet kan leiden tot een voldoende resultaat dan wel het cijfer 6 of hoger.

#### Artikel 8

Voor een beheersbare behandeling van het bezwaarschrift is het van belang dat de kandidaat in een keer alle gronden van bezwaar aanvoert ('zijn kaarten op tafel legt'). Dit laat overigens onverlet dat zich in het kader van het informele geschiloplossende karakter van de procedure tussen de kandidaat en de behandelaar een e-mailcorrespondentie kan ontwikkelen, zolang deze beperkt blijft tot het oorspronkelijke bezwaar en deze daaruit voortvloeit.

In geval van pro forma-bezwaar wordt het bezwaar in eerste instantie zonder gronden ingediend. Deze voorziening is bedoeld om te voorkomen dat de fatale bezwaartermijn wordt overschreden, bijvoorbeeld als de kandidaat eerst gebruik wil maken van zijn recht van inzage.

#### Artikel 9

De behandeling van het bezwaar vindt plaats op basis van datgene wat in bezwaar is aangevoerd. Dit betekent: géén herbeoordeling en géén ambtshalve herziening. Dit is onder andere zo geregeld om bevoordeling ten opzichte van kandidaten die geen bezwaar maken te voorkomen.

De toetsing is, ingevolge het primaat van de beoordelaar en het beginsel van intersubjectiviteit, beperkt. Het bezwaar moet zodanig zijn geformuleerd en gemotiveerd dat daaruit voldoende objectief en onweerlegbaar blijkt dat een specifiek aantal punten ten onrechte niet is toegekend. Indien bijvoorbeeld door de kandidaat wordt aangevoerd dat een examenopgave voor meerdere uitleg vatbaar is ('multi-interpretabel' is), ligt het niet alleen op zijn weg om dit beargumenteerd te onderbouwen, maar eveneens om aan te tonen dat hiermee bij de beoordeling te zijner nadeel geen rekening is gehouden.

Bij de behandeling van het bezwaarschrift worden de algemene beginselen van behoorlijke examinering in acht genomen.

#### Artikel 10

Soms is het voor een zorgvuldige behandeling van het bezwaar noodzakelijk dat de kandidaat nadere informatie of stukken verstrekt. Dit is naar inzicht van de behandelaar en voor de kandidaat niet vrijblijvend.

#### Artikel 11

Om te voorkomen dat meerdere, op dezelfde zaak betrekking hebbende procedures tegelijkertijd spelen, wordt de behandeling van het bezwaar geschorst met ingang van het moment waarop de kandidaat is aangemeld voor een herexamen.

#### Artikel 12

Indien de kandidaat hangende het bezwaar voor het betreffende examen alsnog een voldoende scoort, wordt het bezwaar buiten behandeling gesteld. Het beoogde directe rechtsgevolg, te weten de aanspraak op een getuigschrift, is immers bewerkstelligd.

#### Artikel 13

Het accent ligt op informele geschiloplossing in plaats van formele geschilbeslechting. Uit onderzoek is gebleken dat naarmate de belanghebbende meer controle kan uitoefenen op de procedure van besluitvorming, door van zich te laten horen, de acceptatie van de procedure en de uitkomst daarvan toeneemt. Voorgaande betekent ondermeer dat communicatie zoveel mogelijk plaats vindt via e-mail en dat waar uitleg benodigd is die wordt gegeven. In de praktijk zal het geregeld voorkomen dat aan de kandidaat een reactie op zijn bezwaarschrift wordt gestuurd, waarbij hij de gelegenheid krijgt om binnen een bepaalde termijn te reageren. Als deze termijn wordt overschreden wordt het bezwaarschrift zonder nadere berichtgeving buiten behandeling gesteld.

#### Artikel 14

De kandidaat wordt in beginsel telefonisch gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien het bezwaar kennelijk ongegrond is. Hiervan is sprake indien, naar objectieve maatstaven bezien, op voorhand in redelijkheid geen twijfel mogelijk is dat het bezwaar niet tot een ander besluit kan leiden.



#### Artikel 17

De behandelaar stelt de kandidaat per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevinding van het onderzoek (zie ook: artikel 1, onderdeel c). Hierbij geldt vanzelfsprekend dat indien de bevinding strekt tot het herzien van de examenuitslag, deze voorafgaande aan de bekendmaking door de directeur, namens het bestuur, wordt vastgesteld.

Met de toezending van de bevinding wordt de procedure beëindigd. Dit betekent dat er over het bezwaar, en de afhandeling ervan, verder geen mondelinge of schriftelijke mededelingen meer worden gedaan.

#### Artikel 18

Voor de behandeling van het bezwaar is een bijdrage verschuldigd. Dit bedrag wordt gerestitueerd indien het bezwaar gegrond is en leidt tot aanpassing van het examenresultaat.

#### Artikel 21

De eisen met betrekking tot de toelating tot een examen zijn vastgelegd. Degene die een opleiding start wordt verondersteld zich tijdig van de eisen op de hoogte te hebben gesteld. Aan van deze eisen afwijkende mededelingen kunnen, ongeacht het moment waarop deze zijn gedaan of van wie deze afkomstig zijn, geen rechten worden ontleend. Degene die ten onrechte is toegelaten tot het examen of die het ordentelijke verloop van het examen verstoort, wordt alsnog van deelname uitgesloten. Indien na afloop van het examen wordt vastgesteld dat de kandidaat niet tot het examen had mogen worden toegelaten of eraan had mogen deelnemen, kan de directeur besluiten geen uitslag vast te stellen. Voor herziening van de examenuitslag kan aanleiding bestaan in geval van, onder meer, een administratieve vergissing, een kennelijke misslag, een persoonsverwisseling of naderhand vastgestelde onregelmatigheden.

#### Artikel 25

Het recht van inzage is voorbehouden aan de kandidaat die het examen heeft afgelegd. Aan derden wordt geen informatie verstrekt, behoudens in die gevallen waarin de kandidaat daarvoor zijn toestemming heeft verleend.

Een verzoek om inzage moet binnen twee weken worden ingediend. Deze eis houdt ondermeer verband met een beheersbare examenadministratie en archivering.

#### Artikel 26

Beoordelingsinstructies, vragen en antwoorden worden niet vrijgegeven. Hetzelfde geldt voor sommige andere examenstukken, zulks - van geval tot geval - ter beoordeling van de directeur. Deze stukken kunnen ten kantore van CIHEX B.V. worden ingezien. De kandidaat kan kiezen voor toezending (per e-mail) van de examenstukken, maar hij kan de stukken ook inzien op het kantoor van CIHEX B.V.

De directeur