



DET NORSKE VERITAS

REGLEMENT Klachten, Bezwaar en Beroep

Ten behoeve van certificeringstoetsen

1. Klachten, bezwaar en beroep

1.1 Klachten, bezwaar en beroep met betrekking tot certificatie-toetsingen

Dit artikel is uitsluitend van toepassing voor zover het de inhoud en/of afname van de certificatie-toetsingen betreft. Zowel een kandidaat, een gecertificeerd persoon of diens werkgever kan gebruik maken van dit artikel.

Een kandidaat, gecertificeerd persoon of een werkgever kan klagen over de organisatie/afname van een toetsing. Tegen de uitslag van een toetsing kan uitsluitend bezwaar worden gemaakt.

Klachten over andere zaken dan certificatie-toetsen danwel door anderen dan examenkandidaten vallen niet onder dit reglement en kunnen uitsluitend gericht worden aan Det Norske Veritas Certification B.V.. Deze klachten worden conform de klachten-, bezwaar- en beroepsprocedures van Det Norske Veritas Certification B.V. behandeld. Deze procedures zijn te verkrijgen bij Det Norske Veritas Certification B.V. te Rotterdam.

1.2 Klacht

De kandidaat, gecertificeerd persoon of een werkgever kan uiterlijk binnen 15 werkdagen na deelname aan de toetsing schriftelijk een klacht indienen over de organisatie en het verloop van de toetsing bij Det Norske Veritas Certification B.V. dan wel bij de examenorganisatie. In dat laatste geval zal Det Norske Veritas Certification B.V. door de examenorganisatie van de klacht op de hoogte worden gebracht. Het klaagschrift dient gemotiveerd en voorzien te zijn van een dagtekening, naam en handtekening van de klager.

De klacht zal schriftelijk worden bevestigd, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst en vervolgens in overleg en met goedkeuring van Det Norske Veritas Certification B.V. worden behandeld. Besluiten naar aanleiding van het klaagschrift dienen uiterlijk binnen 25 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager te worden medegedeeld.

Tegen de afhandeling van de klacht kan een klacht **worden** ingediend bij de examencommissie. Een eventuele klacht dient binnen 15 werkdagen na het besluit gemotiveerd door de kandidaat, gecertificeerd persoon of werkgever schriftelijk bij de examencommissie te worden ingediend. De klacht dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de klager.

De examencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift. Beslissingen naar aanleiding van het klaagschrift worden schriftelijk medegedeeld aan de klager, binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift. Deze termijn kan eenmalig met 20 werkdagen worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

Een uitspraak van de examencommissie naar aanleiding van een klaagschrift is bindend.

1.3 Inzage in het toetswerk

De volgende documenten zijn, voor zover van toepassing, ná afloop van de toetsing waaraan de betreffende kandidaat heeft deelgenomen en waarvoor hij is gezakt, door uitsluitend de betreffende kandidaat ter inzage beschikbaar. De kandidaat kan zich niet door een ander laten vertegenwoordigen. Een gecertificeerde persoon of een werkgever heeft geen recht op inzagen in het toetswerk. Ter inzage zijn voor de kandidaat beschikbaar:

- Multiple choice theorietoets:
 - De vragen,
 - Het eigen antwoord
 - Het correcte antwoord

- (Schriftelijke) praktijktoets
 - De vragen,
 - Het eigen antwoord
 - Het correcte antwoord

Tijdens de inzage mogen door de kandidaat beperkte aantekeningen worden gemaakt.

De documenten kunnen uitsluitend worden ingezien ten kantore van de examenorganisatie.

1.4 Bezwaar

Tegen de uitslag van een toetsing kan binnen 15 werkdagen na bekendmaking van de uitslag (indien de kandidaat géén gebruik maakt van inzage) dan wel binnen 5 werkdagen ná inzage, door uitsluitend die kandidaten die gezakt zijn, bezwaar worden aangetekend. Bezwaarschriften dienen per specifieke vraag/vragen gemotiveerd aan te geven waarom de waardering van het antwoord van de kandidaat incorrect zou zijn dan wel waarom de vraag onjuist zou zijn. Dit bezwaar dient aldus gemotiveerd door de kandidaat schriftelijk bij de Examencommissie te worden ingediend. Het bezwaarschrift dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de indiener. De Examencommissie neemt het bezwaar in behandeling als het aan bovenstaande voorwaarden voldoet én €200,= exclusief BTW door de kandidaat op een daartoe aangewezen rekening is gestort.

De Examencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift.

Op aangeven van de kandidaat, mits voldoende gemotiveerd, worden de vragen en/of het antwoordmodel en/of de waardering van het antwoord door de kandidaat door 1 corrector die niet bij de eerdere beoordeling betrokken is geweest beoordeeld. Het oordeel van deze corrector vervangt het oordeel van eerdere correctoren. Hierdoor kan de uitslag zowel naar boven, ongewijzigd of naar beneden worden bijgesteld!!

Beslissingen naar aanleiding van het bezwaarschrift worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat, binnen 20 werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift. Deze termijn kan eenmalig met 20 werkdagen worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

Indien de examencommissie na behandeling van het bezwaarschrift van mening is dat de uitslag van het examen in die mate dient te worden bijgesteld dat hierdoor de kandidaat geslaagd is wordt het ontvangen € 200,=exclusief BTW aan de kandidaat gerestitueerd.

1.5 Beroep:

Mocht een kandidaat, gecertificeerd persoon of werkgever het niet eens zijn met het besluit op bezwaar, genomen door de Examencommissie, dan heeft deze een beroepsmogelijkheid bij het Beleidscollege van Det Norske Veritas Certification B.V..

Tegen de uitspraak van de Examencommissie naar aanleiding van het bezwaarschrift kan binnen 15 werkdagen na dagtekening van de uitspraak, door de indiener beroep worden aangetekend. Dit beroep dient gemotiveerd door de indiener schriftelijk bij het secretariaat van het Beleidscollege (p/a Det Norske Veritas Certification B.V. te Rotterdam) te worden ingediend. Het beroepschrift dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de indiener.

Het Beleidscollege neemt het beroep in behandeling als het aan bovenstaande voorwaarden voldoet én € 350,= exclusief BTW door de indiener op een daartoe aangewezen rekening is gestort.

Het secretariaat van het Beleidscollege bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het beroepschrift.

Bij de behandeling van het beroepschrift toetst het Beleidscollege uitsluitend de zorgvuldigheid van de behandeling van een eerder bezwaarschrift door de examencommissie aan daartoe opgestelde reglementen. Indien het Beleidscollege van mening is dat de behandeling van een eerder bezwaarschrift voldoende zorgvuldig én conform de reglementen is uitgevoerd zal de indiener in het ongelijk worden gesteld. In andere gevallen verwijst het Beleidscollege de behandeling van het bezwaarschrift terug aan de examencommissie, eventueel met aanvullende voorwaarden. In geval van terugverwijzing wordt de € 350,= exclusief BTW aan de indiener geretourneerd én is geen € 200,= exclusief BTW verschuldigd voor behandeling in tweede instantie door de examencommissie.

Beslissingen naar aanleiding van het beroepschrift worden schriftelijk meegedeeld aan de indiener, binnen 20 werkdagen na ontvangst van het beroepschrift. Deze termijn kan eenmalig met 20 werkdagen worden verlengd. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

De beslissing van het Beleidscollege is bindend.

Adres voor het indienen van klachten (over examenverloop etc)

Beroepsexamens Makelaars B.V.

Postbus 135

2630 AC Nootdorp
T.a.v. Mw. G. Kuiper.

Adres voor bezwaarschriften (over de inhoud van het examen, de toegekende score etc.)
Det Norske Veritas Certification B.V.
T.a.v. Examencommissie Register-Makelaar/Taxateur o.z.
Postbus 9599
3007 AN Rotterdam
T.a.v. Afdeling Persoonscertificatie