

# EXAMENREGLEMENT

## Segment-opleidingen met NLQF-kwalificatie

### **Preambule**

Dit examenreglement is tot stand gekomen op basis van de overeenkomst die is opgesteld voor de Segment-opleidingen met NLQF-kwalificaties van Segment tussen de exameninstelling IT-Score (ITS) en opleidingsorganisatie Segment Opleidingen (Segment).

Definitieve versie, vastgesteld door de examencommissie 07-08-2019.  
Deze versie treedt in werking op 07-08-2019.

## Inhoudsopgave

<b>1. Doelstelling en status .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Termen en definities .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Directie .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Examencommissie – samenstelling en werkzaamheden van de examencommissie .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Examen .....</b>	<b>6</b>
5.1 Examen algemeen .....	6
5.2 Examen.....	6
5.3 Beoordeling examenonderdelen .....	11
5.4 Diploma.....	11
<b>6. Slotbepalingen .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Regeling met betrekking tot klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure.....</b>	<b>13</b>

# 1. Doelstelling en status

1.1 Dit examenreglement stelt de procedures vast met betrekking tot de ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding en uitvoering van examinering en de beoordeling van examens en periodieke evaluatie van examenresultaten, zoals deze onder de verantwoordelijkheid van ITS en Segment worden uitgevoerd.

1.2 Dit examenreglement is vastgesteld door de examencommissie. Dit reglement is een openbaar document en maakt deel uit van de kwaliteitsdocumentatie van ITS.

1.3 Het examenreglement wordt gebruikt door en voor ITS, Segment, de examencommissie(s), de examenleider(s), het examensecretariaat, de kandidaten, de examinatoren, de correctoren, de toezichthouders en alle andere betrokkenen.

1.4 Dit reglement treedt in werking op 07-08-2019 en is van toepassing op alle examens en examenonderdelen die vanaf die datum worden afgenomen voor Segment-opleidingen met NLQF-kwalificatie.

# 2. Termen en definities

## 2.1 Cesuur:

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

## 2.2 College van Beroep:

Het college bestaande uit onafhankelijke personen, met taken en werkwijzen welke zijn vastgelegd in het kwaliteitssysteem van ITS, oordeelt hoofdzakelijk over besluiten van examencommissies en examinatoren.

## 2.3 Diploma:

Het document, uitgegeven door Segment (als eigenaar van de kwalificatie), als bewijs voor het slagen voor één of meer examenonderdelen.

## 2.4 Examensecretariaat:

Het secretariaat en de administratie van de examencommissie van ITS.

## 2.5 Exameninstelling:

De instelling (ITS), die belast is met het afnemen van examens. ITS stemt in dit proces af met Segment. ITS draagt zorg voor een correcte gang van zaken met betrekking tot het voorbereiden, uitvoeren en beoordelen van de examens. ITS verzorgt geen opleidingen ter voorbereiding op de examens die zij organiseert.

## 2.6 Examencommissie:

De commissie, bestaande uit onafhankelijke personen, met taken en werkwijzen welke zijn vastgelegd in dit examenreglement.

## 2.7 Examenleider:

De persoon die door ITS is aangesteld om leiding te geven aan en toezicht te houden op het correct verlopen van het examen.

## 2.8 Examinator:

De persoon die uitvoering geeft aan de beoordeling van een examen.

2.9 Inschrijfformulier: Het formulier waarmee een kandidaat zich inschrijft voor deelname aan een examen. Een elektronisch inschrijfformulier (online inschrijven) heeft dezelfde rechtskracht als een papieren formulier. Het elektronische formulier kan slechts worden ingevuld (via de website van ITS) nadat men is ingelogd aan de hand van een inlognaam en uniek wachtwoord. In een aantal gevallen wordt, bij uitzondering, een papieren inschrijfformulier verstrekt.

2.10 Segment:

Segment is eigenaar van de opleiding(en) die onder de kwalificatie valt/vallen en is tevens uitvoerend met betrekking tot het ontwikkelen en geven van het onderwijs.

2.11 Kandidaat:

Een kandidaat is de persoon die zich op de juiste wijze heeft ingeschreven en daardoor is toegelaten tot het examen of een examenonderdeel.

2.12 Externe adviseur:

De persoon met specialistische kennis die op verzoek van de commissie of het college adviseert.

### 3. Directie

3.1 De directie van ITS heeft als taak en is bevoegd tot:

- a. het (doen) organiseren en het (doen) afnemen van het examen;
- b. het vaststellen van de plaats of plaatsen waar het examen wordt afgenomen;
- c. het vaststellen van de datum of datums waarop het examen wordt afgenomen;
- d. het vaststellen van het examengeld en inschrijfgeld van het examen;
- e. het vaststellen van de uiterste inschrijfdatum en de uiterste betaaldatum voor elk examen;
- f. het faciliteren en beheren van de examencommissie;
- g. het aanwijzen en vervangen van externe adviseurs;
- h. het aanwijzen van de correctoren en examinatoren;
- i. het instellen van een College van Beroep;
- j. het aanwijzen en vervangen van de leden van het College van Beroep;
- k. het beslissen over de toelating tot het examen conform de richtlijnen van de examencommissie.

3.2 De directie van ITS is bevoegd taken en bevoegdheden te delegeren aan medewerkers van ITS en anderen en kan zich laten bijstaan door adviseurs en/of adviescolleges.

3.3 Tijdens het afnemen van het examen berust de directe leiding bij de directie van ITS of bij een daartoe door de directie van ITS aangewezen examenleider.

3.4 De directie van Segment is bevoegd taken en bevoegdheden te delegeren aan medewerkers van Segment en anderen en kan zich laten bijstaan door adviseurs en/of adviescolleges.

## 4. Examencommissie – samenstelling en werkzaamheden van de examencommissie

4.1 Segment en ITS selecteren de leden van de examencommissie.

De leden van een examencommissie worden voor een periode van drie (3) jaar benoemd en treden daarna af. Eenmalige herbenoeming voor een nieuwe periode van drie (3) jaar is mogelijk.

4.2 Na een wachtperiode van twee (2) jaar kan men opnieuw benoemd worden in de in het vorige artikel genoemde commissie.

4.3 Indien van één van de leden het lidmaatschap eindigt en indien als gevolg daarvan een lacune ontstaat in de commissie draagt Segment, als eigenaar van de kwalificatie, in overleg met ITS er zorg voor dat de vacature binnen zes (6) maanden zal zijn vervuld.

4.4 De leden van de examencommissie zijn deskundig op het terrein van ten minste één van de onderdelen waarin wordt geëxamineerd en/of op het terrein van examineren. De examencommissie kan, in het geval zij daar behoefte aan heeft, een externe adviseur om advies vragen.

4.5 Met uitzondering van de secretaris zijn de leden van een examencommissie geen medewerkers van ITS en/of Segment.

4.6 Het dagelijks bestuur van de examencommissie wordt gevormd door de secretaris en de voorzitter. De examencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan. De taken van de voorzitter zijn gelijk aan de taken van de examencommissieleden, de voorzitter is tevens bevoegd tot het maken van een doorslaggevende keuze wanneer de examencommissie niet tot overeenstemming kan komen. De secretaris kan een medewerker van ITS zijn. De secretaris heeft als functie de examencommissie te ontlasten van administratieve taken en bemoeit zich uitdrukkelijk niet met de vakinhoud van de items dan wel de examens. De secretaris zorgt ervoor dat tijdens de vergadering alle opmerkingen, feedback, besproken inhoud, afspraken en acties worden vastgelegd en zal - in overleg met de examencommissieleden – vergaderingen en andere activiteiten inplannen, de agenda opstellen en rondsturen, notuleren en de vergaderingen voorzitten.

4.7 De voorzitter wijst uit de leden van de examencommissie een vicevoorzitter aan die gedurende afwezigheid of eventuele belangenverstrengeling van de voorzitter de voorzittersfunctie waarneemt. De directie van ITS wijst iemand aan als plaatsvervangend secretaris.

4.8 De examencommissie heeft beslissingsbevoegdheid betreffende het examenreglement, de toetsmatrijs en beoordelingsmodellen. Beslissingen van de examencommissie in deze zijn bindend. De examencommissie is tevens bevoegd tot het uitbrengen van een dringend advies betreffende de ontwikkeling en het actualiseren van de examenopgaven en het eindstuk.

4.9 De examencommissie komt minimaal één keer per jaar samen. De examencommissie heeft als taak en is bevoegd tot:

- a. het vakinhoudelijk beoordelen, aanpassen en vaststellen van examens,
- b. vakinhoudelijk advies geven bij de ontwikkeling van de examens,
- c. het bepalen van cesuur, normering, beoordelingscriteria,
- d. vaststellen van en opdracht geven tot actualiseren van eindtermen, toetsmatrijzen etc.,
- e. opstellen van besluiten op bezwaar,

- f. toekennen van uitzonderingen aan kandidaten m.b.t. examinering,
- g. beoordelen van alle gevallen van plagiaat,
- h. beoordelen van alle gevallen van frauduleus handelen,
- i. bepalen van richtlijnen voor toelating tot examens,
- j. bepalen van toegestane hulpmiddelen tijdens examens.
- k. het vaststellen van examenuitslagen, wanneer eerste en tweede beoordelaar niet tot overeenstemming komen.

Beslissingen van de examencommissie in deze zijn bindend.

4.10 Wanneer de examencommissie oordeelt dat documenten (lees examenreglement, toetsmatrijs en andere relevante documenten) niet voldoen, zal de examencommissie haar opmerkingen kenbaar maken aan ITS en/of Segment.

De partijen zullen de opmerkingen aanpassen in de documenten waarop ze betrekking hebben. Wanneer de documenten zijn aangepast, zullen ze opnieuw ter vaststelling aan de examencommissie worden voorgelegd.

4.11 De leden van de examencommissie opereren onafhankelijk, vanuit hun deskundigheid en integriteit.

## 5. Examen

### 5.1 Examen algemeen

5.1.1 Een examen is samengesteld op basis van de leerresultaten, van waaruit de toetstermen en de toetsmatrijs zijn opgesteld, zoals die door de examencommissie zijn vastgesteld. Voorts vindt het examen plaats aan de hand van dit examenreglement.

5.1.2 De voorwaarden voor toelating tot de examens zullen door de examencommissie worden vastgesteld.

5.1.3 Het examen wordt uitsluitend in de Nederlandse taal afgenomen.

5.1.4 De examenonderdelen zullen door de examencommissie nader gespecificeerd worden.

5.1.5 Door aanmelding voor één van de examenonderdelen onderwerpt de kandidaat zich aan dit reglement.

### 5.2 Examen

5.2.1 Het examen wordt aangeboden op door de directie van ITS vastgestelde data, tijden en plaatsen. De tijdsduur per examenonderdeel wordt vastgesteld door de examencommissie.

5.2.2 ITS zendt de kandidaat ten minste veertien (14) 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 ten minste 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;

- de wijze waarop de examenuitslag zal worden vastgesteld.

5.2.3 Aanmelding voor deelname aan het examen vindt plaats door middel van een inschrijving via het account van de kandidaat op de website van ITS. In uitzonderingsgevallen, ter beoordeling aan de directie van ITS, kan een kandidaat inschrijven door middel van het volledig invullen, ondertekenen en indienen van een inschrijfformulier dat kosteloos beschikbaar wordt gesteld door ITS. Op het moment van inschrijving via het account of indienen van het inschrijfformulier ontstaat de betalingsverplichting. Ongeacht de examendatum bedraagt de betalingstermijn veertien (14) dagen na verzending van de factuur. Indien betalingen niet tijdig zijn ontvangen, kan de directie van ITS de kandidaat uitsluiten van deelname aan het huidige en 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 kandidaat is ervoor verantwoordelijk dat de inschrijving via het account of het inschrijfformulier en de betaling ITS tijdig en in goede orde bereiken. Vertragingen of fouten bij de postbureaus, banken en anderen, alsmede storingen in communicatiemiddelen of de bediening daarvan kunnen niet aan ITS worden toegeworpen tenzij aantoonbaar tijdig is verstuurd.

5.2.4 Een kandidaat die niet deelneemt aan het examen waarvoor hij zich heeft ingeschreven, dient ITS daarvan onmiddellijk van op de hoogte te brengen via het account van de examenomgeving. Een kandidaat die een inschrijving heeft gedaan via zijn account dient in geval van annulering dat eveneens via zijn account te melden. Indien deze afmelding ITS uiterlijk zes (6) werkdagen voor de examendatum bereikt zal negentig procent (90%) van het examengeld worden gerestitueerd. Indien er geen schriftelijke afmelding of een afmelding via het account plaatsvindt, vindt er geen restitutie plaats. Hetzelfde geldt voor gevallen waarin wel schriftelijke afmelding plaatsvindt, maar deze minder dan zes (6) werkdagen voor de examendatum door ITS is ontvangen.

Een examen doorschuiven naar een andere datum of andere plaats is niet mogelijk. Indien een kandidaat een examen op een andere datum of andere plaats wenst af te leggen dan waarvoor hij heeft ingeschreven is het slechts mogelijk de bestaande inschrijving te annuleren en opnieuw in te schrijven. Ook in een dergelijk geval is de voornoemde annulerings- en restitutieregeling van toepassing.

5.2.5 In bijzondere gevallen kan een examencommissie besluiten dat een kandidaat het examen op een andere wijze aflegt. Onder bijzondere gevallen wordt uitsluitend verstaan een medische indicatie waaruit blijkt dat de kandidaat het examen onmogelijk schriftelijk kan afleggen. Een aanvraag hiertoe dient gelijktijdig te worden ingediend met de aanmelding voor het examen. De aanvraag dient te worden ondersteund door een verklaring van een ter zake kundige en bevoegde medicus of psycholoog, niet zijnde de eigen huisarts van de kandidaat. De kosten verbonden aan het op andere wijze afleggen van het examen, evenals de kosten verbonden aan het tot stand komen van de in de vorige zin bedoelde verklaring, komen geheel voor rekening van de kandidaat. In gevallen van bijvoorbeeld dyslexie of andere voor het afleggen van een examen beperkende omstandigheden van kandidaten kan de directie van ITS, na schriftelijk/digitaal verzoek bij inschrijving vergezeld van een verklaring van een ter zake deskundige, extra examentijd per examen toestaan.

5.2.6 Het examen van kandidaten blijft onder berusting van ITS. Een kandidaat heeft desgevraagd recht op inzage van deze opgaven en de door hem of haar gemaakte uitwerkingen vanaf het moment dat de uitslag is vastgesteld tot zes (6) weken daarna. Inzage geschiedt op het kantoor van ITS of op een andere door ITS aan te wijzen locatie en wijze.

## Verloop van het examen

5.2.7 De kandidaat dient minimaal een kwartier voor aanvang van het examenonderdeel aanwezig te zijn.

5.2.8 De afname van de examenonderdelen is niet openbaar. Tot de examenruimte worden slechts toegelaten de kandidaten, mits in het bezit van de oproep en een geldig legitimatiebewijs, leden van de examencommissie, medewerkers van ITS en genodigden van ITS.

5.2.9 De kandidaat dient ten minste het volgende bij zich te hebben:

- de originele oproep;
- een origineel en geldig legitimatiebewijs (waaronder uitsluitend wordt verstaan: paspoort, rijbewijs, Europese identiteitskaart);

Daarnaast kan per examenonderdeel toestemming worden gegeven voor het gebruik van andere hulpmiddelen, zoals wetboeken, een eenvoudige rekenmachine et cetera. In dat geval zal dat op of bij de oproep worden vermeld. Het is niet toegestaan het gebruik van meegebrachte hulpmiddelen te delen met andere kandidaten.

Kandidaten die de verplichte hulpmiddelen niet bij zich hebben, kunnen van deelname worden uitgesloten.

5.2.10 Het examen staat onder leiding van een examenleider. Kandidaten dienen elke instructie gegeven door of namens de examenleider ogenblikkelijk op te volgen.

5.2.11 De examenleider 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 examenmiddelen;
- het instrueren en leidinggeven aan examinatoren en surveillanten;
- 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 de inrichting van de examenlocatie en de registratie daarvan;
- het (doen) uitreiken en innemen van de examenopgaven en middelen;
- het handhaven van de orde tijdens het examen;
- het opstellen van het proces-verbaal inzake het verloop van het examen.

5.2.12 De examenleider ontzegt kandidaten die zich niet kunnen legitimeren deelname aan het examenonderdeel. Tevens geeft de examenleider de kandidaat geen toegang meer tot het examenonderdeel als hij meer dan tien (10) minuten te laat is.

5.2.13 Voor of tijdens de afname van enig examenonderdeel wordt namens de examenleider de identiteit van de kandidaat vastgesteld aan de hand van legitimatiebewijs en oproep. Kandidaten ondertekenen vervolgens een lijst of ander document waaruit hun aanwezigheid tijdens het examenonderdeel blijkt.

5.2.14 Behalve in het geval van het niet (kunnen) overleggen van een geldig legitimatiebewijs en te laat aankomen op de examenlocatie kan de examenleider 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 examenleider, niet houdt aan het reglement en/of gegeven instructies;
- frauduleuze handelingen en/of pogingen daartoe verricht met betrekking tot het examen.

In al deze gevallen ontzegt de examenleider de betreffende kandidaat per direct verdere deelname aan het examenonderdeel en verwijdt de kandidaat uit de examenruimte. De directie van ITS beslist naderhand wat de consequenties van de ontzegging voor de kandidaat zijn.

5.2.15 Onder frauduleus handelen van een kandidaat wordt verstaan het bedrieglijk handelen en/of pogingen daartoe, 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.

Wanneer bij een kandidaat bij wie frauduleus handelen onherroepelijk is vastgesteld, verklaart de directie van ITS het examenonderdeel ongeldig. De kandidaat wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Een eventueel reeds verstrekt diploma zal ongeldig worden verklaard en worden teruggevorderd.

Een kandidaat bij wie frauduleus handelen onherroepelijk is vastgesteld wordt voor minimaal 1 jaar en maximaal 5 jaar uitgesloten van deelname aan enig examen of examenonderdeel van ITS, een dergelijke zaak ter beoordeling aan de directie van ITS.

5.2.16 Tijdens de afname van het examenonderdeel is het kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door ITS uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voorhanden te hebben;
- met andere kandidaten te spreken of anderszins contact te hebben;
- telecommunicatieapparatuur in welke vorm dan ook te gebruiken, voorhanden te hebben of ingeschakeld te hebben;
- vragen en/of opgaven te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de examenleider;
- middelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespenningen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voorhanden te hebben.
- te roken, te eten en te drinken
- toilet te bezoeken.

5.2.17 Door of namens de examenleider wordt erop toegezien dat alle documenten worden ingeleverd, voorzien van deugdelijke identificatie. Bij alle examenonderdelen blijven de toetsopgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren eigendom van ITS. Alle tijdens de toets 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. Uitsluitend indien de examenleider 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.

5.2.18 Bij toetsen waarvan de opgaven niet mogen worden meegenomen, heeft een kandidaat desgevraagd recht op inzage van de door kandidaat foutief beantwoorde opgaven en de door hem gemaakte uitwerkingen vanaf het moment dat de uitslag is vastgesteld tot

zes (6) weken daarna. Deze inzage geschiedt op het kantoor van ITS of op een andere door ITS aan te wijzen locatie, op een door ITS te bepalen datum en tijd. De kandidaat dient zich voor aanvang van deze inzage te legitimeren. De inzage duurt maximaal twee (2) uur. Alle toetsopgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren blijven eigendom van ITS. Alle tijdens de inzage uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd, al dan niet om ter plekke bezwaar in te dienen ter beoordeling door de examencommissie. Ook papieren met door de kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd.

Tijdens de inzage is het kandidaten verboden:

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

De directie van ITS heeft de bevoegdheid van deze bepaling af te wijken.

Inzage is eenmalig mogelijk tot 6 weken na het vaststellen van de uitslag en uitsluitend met als doel te onderzoeken of de kandidaat een bezwaar wil indienen. Bezwaarschriften kunnen ter plaatse worden geformuleerd, gebruikmakend van een door ITS 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.

5.2.19 Indien (pro forma) bezwaar wordt gemaakt, zullen, op verzoek van de kandidaat, door ITS de geheel of gedeeltelijk fout beantwoorde vragen en bijbehorende antwoorden, van de kandidaat worden toegestuurd.

5.2.20 De examenlocatie voldoet aan de volgende eisen:

- er is ruimte beschikbaar voor de opvang van kandidaten;
- nabij de examenruimte zijn sanitaire voorzieningen beschikbaar;
- de lichtcapaciteit van de examenruimte is voldoende;
- de examentafels zijn zodanig opgesteld dat er een minimale onderlinge tussenruimte van 75 cm in acht wordt genomen;
- voor elke kandidaat is een tafel en een stoel beschikbaar;
- factoren die van storende invloed zijn op de concentratie van kandidaten (w.o. geluidsoverlast) worden, voor zover ITS daar invloed op heeft, vermeden;
- de examenruimte is voldoende geventileerd en/of verwarmd.

5.2.21 De uitslag van het examen wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na afloop van de examendatum, bekend gemaakt. Uitsluitend in die gevallen waarin onregelmatigheden (bijvoorbeeld fraude en/of poging daartoe) worden of zijn geconstateerd, kan de directie van ITS gedurende vijftien (15) dagen na de toetsdatum de uitslag aanpassen of vernietigen. Het examenwerk wordt in geval van onregelmatigheden nietig verklaard en de kandidaat heeft geen recht op inzage dan wel toezending van het gemaakte werk.

5.2.22 Een kandidaat is geslaagd voor een examenonderdeel indien hij voor dat onderdeel het cijfer vijf en een half (5,5) of hoger heeft behaald. Met elk cijfer lager dan vijf en een half (5,5) is de kandidaat voor het betreffende examenonderdeel afgewezen.

### 5.3 Beoordeling examenonderdelen

5.3.1 De examencommissie bepaalt vooraf de normeringsmethode en de weging van de items van de examenonderdelen in het eindoordeel.

5.3.2 Bij meerkeuzevragen vindt de beoordeling plaats door toepassing van de cesuur die vooraf door de examencommissie binnen de vastgelegde kaders is vastgesteld. Voor zover van toepassing worden scores afgekapt op drie (3) 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. Het laten vervallen van vragen, aanpassingen in antwoorden, correctiemodellen of cesuur mag nooit ten nadele zijn van de kandidaat.

5.3.3 De examencommissie stelt binnen zes (6) weken, na kennis te hebben genomen van de binnengekomen meldingen en de statistische analyse, voor het examenonderdeel de definitieve correctiemodellen en cesuur vast.

5.3.4 Om de scheiding tussen uitvoering van opleiden en het afnemen van examens te waarborgen, worden de eindstukken altijd door een tweede examinerator beoordeeld aan de hand van vooraf vastgestelde beoordelingscriteria. In de meeste gevallen is de betreffende docent de eerste examinerator, de tweede examinerator is altijd onafhankelijk van uitvoering van het betreffende onderwijs en examinering.

5.3.5 De eerste en tweede beoordelaar beoordelen de eindstukken afzonderlijk en bepalen het definitieve cijfer gezamenlijk in overleg. Het mandaat van de tweede beoordelaar is gelijk aan dat van de eerste beoordelaar. Beiden hebben evenveel zeggenschap in de beoordeling. Wanneer zij niet tot hetzelfde oordeel komen worden argumenten uitgewisseld en vergeleken met de vastgestelde beoordelingscriteria. In het geval dat eerste en tweede beoordelaar niet tot overeenstemming komen met betrekking tot het cijfer, worden de oordelen en betreffende argumentatie van beiden voorgelegd aan de examencommissie. De examencommissie zal op basis hiervan een definitief eindcijfer bepalen.

### 5.4 Diploma

5.4.1 Het diploma omvat ten minste de naam van de examenonderdelen, de examendata, de naam van de kandidaat, de geboortedatum van de kandidaat en de datum van uitgifte van het diploma. De datum van uitgifte is gelijk aan de datum waarop het recht op het diploma is ontstaan. Tevens wordt op het diploma vermeld dat het een NLQF-niveau-opleiding betreft met vermelding van het niveau - indien de kwalificatie al in het NLQF is ingeschaald. Het diploma wordt ondertekend door de voorzitter van de examencommissie, de directeur van de eigenaar van de kwalificatie, de directeur van ITS en de gediplomeerde.

5.4.2 Indien wordt geconstateerd – door ITS of Segment - dat (ongeacht de reden) ten onrechte een diploma aan een kandidaat is toegezonden of uitgereikt, kan Segment dit reeds verstrekte diploma ongeldig verklaren en terugvorderen.

5.5.3 Het diploma wordt éénmalig verstrekt. Indien bij een kandidaat het diploma verloren gaat, kan Segment op schriftelijk verzoek een duplicaat van het betreffende diploma

verstrekken. Voor dergelijke duplicaten zal een door de directie van Segment vast te stellen bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

## 6. Slotbepalingen

### 6.1 Inlognaam en wachtwoord

Indien gebruik wordt gemaakt van de online-diensten van de internetpagina van ITS dan vereist dat de kandidaat een account aanmaakt. 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 verantwoordelijk voor het geheimhouden van het wachtwoord. De kandidaat is bovendien geheel verantwoordelijk voor alle activiteiten die op het account plaatsvinden. De kandidaat zal ITS onmiddellijk schriftelijk waarschuwen bij onrechtmatig gebruik van het account of een andere inbreuk op de veiligheid. ITS draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. ITS 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 ITS 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.

6.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie van ITS en/of van Segment. Wie beslist is afhankelijk van de verantwoordelijkheid van beide partijen met betrekking tot de specifieke kwestie. Beslissingen die relevant zijn voor de andere partij, worden altijd in overleg genomen. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoren, vraagt en ontvangt de directie van ITS en/of Segment daartoe van de examencommissie een bindend advies.

6.3 Tenzij de directie van ITS en/of Segment 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 ITS of Segment is uitdrukkelijk niet toegestaan. Ook op examenopgaven en andere documenten die wel openbaar zijn of worden gemaakt berust het auteursrecht van ITS of Segment. ITS en Segment behouden zich het recht voor kandidaten en anderen die handelen in strijd met dit artikel aansprakelijk te stellen en de deelname aan examens en inzage te ontzeggen voor bepaalde of onbepaalde tijd.

6.4 Indien ITS of Segment door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat zijn de verplichtingen uit hoofde van dit reglement (waar onder het afnemen van toetsen/examens) tijdig na te komen, hebben zij het recht de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat zij alsnog in staat zijn om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat zij in verzuim raken ten aanzien van nakoming van de verplichtingen en zonder dat zij tot enige schadevergoeding kunnen worden gehouden. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming van de verplichtingen door ITS en/of Segment kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan ziekte of verhindering van medewerk(st)ers van toetscentra en technische storingen al dan niet in computersystemen/ apparatuur.

## 7. Regeling met betrekking tot klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure

### **Klachten**

7.1 Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examenonderdeel waarover bij kandidaten een grief bestaat, kan een klacht worden ingediend bij Segment en bij ITS. De directie van Segment zal de klacht doorsturen naar ITS, wanneer deze klacht betrekking heeft op ITS. En andersom.

De klachtenprocedure is vermeld op de website van Segment en op de website van ITS.

### **Reikwijdte van de bezwaar- en beroepsregeling**

7.2 Kandidaten kunnen bezwaar, respectievelijk beroep aantekenen tegen de uitslag van een examenonderdeel. Deze mogelijkheid geldt voor elk examenonderdeel afzonderlijk. De bezwaar- en beroepsprocedure staan 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. Wanneer de gemachtigde een in Nederland ingeschreven advocaat is, is een ondertekende machtiging niet nodig.

Bezwaar- en beroepschriften kunnen uitsluitend schriftelijk of via e-mail (bezwaar@itscore.nl), worden ingediend en moeten met reden zijn omkleed.

In de bezwaarfase vindt ten aanzien van het gehele examenonderdeel waarop het bezwaar betrekking heeft herbeoordeling en, voor zover van toepassing, herwaardering plaats.

7.3 Bezwaar- en beroepschriften worden individueel beoordeeld.

7.4 Minimaal eenmaal per jaar wordt door de directie van ITS en Segment aan de examencommissie een rapportage verstrekt met betrekking tot de ontvangen klachten, bezwaren, beroepschriften en de afhandeling daarvan. Het register van klachten, bezwaren en beroepschriften wordt door ITS en Segment bijgehouden afhankelijk van welk examenonderdeel het betreft. Het register kan door genoemde instanties worden ingezien.

### **Bezwaarprocedure**

7.5 Bezwaren kunnen slechts betrekking hebben op de uitslag van een examenonderdeel 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 (6) weken na de datum van de verstrekking van de uitslag. Bij het indienen van het bezwaar zal ITS altijd terugkoppelen naar de partij op wie het bezwaar van toepassing is. Een bezwaarschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes (6) weken gerekend vanaf het bekendmaken van de uitslag, door de appellant een vergoeding van €100,- is gestort en ontvangen op rekening van ITS.

7.6 De hoogte van de in het vorige lid bedoelde vergoeding is door de directie van ITS vastgesteld. Indien een uitspraak in bezwaar erin resulteert dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog recht krijgt op een diploma voor het betreffende examenonderdeel zal de vergoeding worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de vergoeding plaats.

7.7 De examencommissie doet binnen zes (6) weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De examencommissie kan de uitspraak met

maximaal vier (4) weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde en relevante partijen ter kennis gebracht.

7.8 De behandeling van bezwaarschriften geschiedt schriftelijk tenzij de commissie anders bepaalt.

7.9 Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure een nieuw examen hebben geboekt voor hetzelfde examen waarop het bezwaar betrekking heeft, hebben geen recht op restitutie van het examengeld en/of kosten van dat examen, ook al wordt het bezwaar gegrond verklaard en de kandidaat daardoor alsnog geslaagd is voor dat examen, tenzij de annulerings- en restitutieregeling van toepassing is.

## **Beroepsprocedure**

7.10 Tegen een uitspraak op een bezwaarschrift en tegen het uitblijven van een dergelijke uitspraak staat beroep open. Een beroepschrift is slechts ontvankelijk indien het is ingediend binnen zes (6) weken na het verzenden van de uitspraak in bezwaar (of binnen zes (6) weken na het onbeantwoord verstrijken van de reactietermijn), wanneer het betrekking heeft op dezelfde aangelegenheid als waartegen het bezwaar zich heeft gericht en indien het met reden is omkleed. Een beroepschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes (6) weken gerekend vanaf het bekend maken van de uitspraak op het bezwaar, door de appellant een vergoeding is gestort en ontvangen op rekening van ITS. De hoogte van deze vergoeding is door de directie van ITS vastgesteld op het bedrag gelijk aan het examengeld voor het betreffende examenonderdeel.

7.11 Het College van Beroep doet binnen zes (6) weken na afloop van de beroepstermijn een gemotiveerde en bindende uitspraak. Het College kan de uitspraak met maximaal vier (4) weken verdagen. Deze uitspraak wordt schriftelijk ter kennis van de appellant, de examencommissie en de directie van ITS gebracht.

7.12 Het College van Beroep zal toetsen of de examencommissie in redelijkheid tot de uitspraak in bezwaar heeft kunnen komen en of het examenreglement correct is toegepast.

7.13 Indien een uitspraak van het College van Beroep erin resulteert dat het beroep geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog recht krijgt op een diploma voor het betreffende examenonderdeel zal de in artikel 7.10 genoemde vergoeding worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de vergoeding plaats.

7.14 Kandidaten die gedurende een beroepsprocedure een nieuw examen hebben geboekt voor hetzelfde examen waarop het beroep betrekking heeft, hebben geen recht op restitutie van het examengeld en/of kosten van dat examen ook al is het beroep gegrond verklaard en de kandidaat daardoor alsnog geslaagd is voor dat examen, tenzij de annulerings- en restitutieregeling van toepassing is.

## **Taak en samenstelling van het College van Beroep**

7.15 De directie van ITS stelt een College van Beroep in, dat onafhankelijk, zonder last of ruggespraak, oordeelt inzake ingediende beroepschriften.

7.16 Het College van Beroep bestaat uit een voorzitter en twee (2) of meer leden.

7.17 De voorzitter moet voldoen aan de vereisten conform artikel 5 van de *Wet rechtspositie*

*rechterlijke ambtenaren*. De leden zijn deskundig op één of meerdere terreinen waarover het examen zich uitstrekt en/of op het gebied van examinering.

7.18 Naast de voorzitter wijst de directie van ITS uit de leden van het College van Beroep een plaatsvervangend voorzitter aan.

7.19 Voorzitter en leden worden benoemd voor een periode van ten hoogste vijf (5) jaar.

7.20 Het College van Beroep kan uit haar midden één of meer kamers instellen. De personele invulling van een kamer wordt afgestemd op de noodzakelijke deskundigheden in relatie tot het onderwerp van het beroepschrift. Uitspraken worden in dat geval gedaan namens het College van Beroep door een kamer van dat College.

7.21 Indien een beroep geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd kan het College van Beroep de examencommissie opdragen tot herwaardering over te gaan indien er sprake is van onjuiste en/of onjuist geformuleerde vragen en/of opdrachten, ten onrechte (buiten de eindtermen) gestelde vragen, onjuiste correcties en/of onjuiste correctiemodellen, onjuist ingevulde beoordelingsformulieren of onjuiste individuele toepassing van de beoordelingsnorm of de omzettingstabel.

7.22 Het College van Beroep is niet bevoegd tot het doen van uitspraken inzake de door de examencommissie vastgestelde cesuren.

7.23 Het College van Beroep kan ingeval van vastgestelde procedurefouten met betrekking tot de afname van een examenonderdeel en met betrekking tot storende omstandigheden waaronder het examen heeft plaatsgevonden slechts opdragen tot het aanbieden van een (al dan niet kosteloze) herkansing en niet tot herwaardering.

7.24 De behandeling van beroepschriften geschiedt schriftelijk.

### **Formele vereisten voor het indienen van een bezwaar- en beroepschrift**

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

7.25 Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van ITS en gericht aan de examencommissie.

7.26 Beroepschriften worden verzonden aan het adres van ITS en gericht aan het College van Beroep.

7.27 Bezwaar- en beroepschriften dienen bij voorkeur via het account of per e-mail te worden verzonden. Bezwaarden, respectievelijk appellanten dienen het eventuele bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan de examencommissie, respectievelijk het College van Beroep te overleggen ten bewijze van tijdige verzending. ITS registreert binnengekomen bezwaar- en beroepschriften volgens vastgesteld proces.

7.28 Indien geen gebruik is gemaakt van e-mail geldt als ijkpunt voor de vaststelling van de voorgescreven bezwaar- en beroepstermijn de datum van het poststempel. Indien het poststempel ontbreekt of de verzenddatum erop onleesbaar is, geldt de datum van ontvangst, tenzij de bezwaarde of appellant op de hiervoor genoemde wijze bewijs van tijdige verzending overlegt.

7.29 Bezwaar- en beroepschriften dienen ten minste te bevatten:

a. Naam, kandidaatnummer, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, respectievelijk appellant, evenals een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is.

- b. Een duidelijke en eenduidige omschrijving van het bezwaar tegen de uitslag, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep is gericht.
- c. De grond of gronden waarop het bezwaar, respectievelijk het beroep berust.
- d. Het petitum (de eis).
- e. Dagtekening, handtekening, examenkenmerk.

Daarnaast dienen bezwaar- en beroepschriften als zodanig herkenbaar te zijn door het opnemen van het woord bezwaarschrift, respectievelijk beroepschrift, in de aanhef (in de 'betreft-regel').

7.30 Indien de inhoud, of de aard van het bezwaar of beroep op welke wijze dan ook relevant is voor Segment, zal ITS de directie van Segment op de hoogte stellen en indien nodig betrekken in het proces.