



**Examenreglement 2023**  
Associatie voor Examinering

## Voorwoord

Dit examenreglement is rechtsgeldig van 1 januari 2023 tot 1 januari 2024.

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Begrippen .....	4
Hoofdstuk 2 Examens .....	6
Hoofdstuk 3 Toelating en vrijstellingen.....	7
Hoofdstuk 4 Aanmelding, betaling en restitutie .....	8
Hoofdstuk 5 Regels bij deelname.....	12
Hoofdstuk 6 Beoordeling en uitslagverwerking .....	15
Hoofdstuk 7 Inzage, klachten, bezwaar en beroep .....	16

## Hoofdstuk 1 Begrippen

### Artikel 1.1

---

Als in een verwijzing het woord hij is gebruikt, wordt daarmee zowel hij als zij bedoeld.

### Artikel 1.2

---

De volgende definities zijn in dit examenreglement van toepassing:

#### Associatie

Associatie voor Examinering, handelsnaam van Stichting eX:plain - KvK 41189888

#### Bezwaar

Een schriftelijk en inhoudelijk gemotiveerd verweer tegen de uitslag van het examen.

#### Certificaat

Officieel bewijsstuk dat een examen, zijnde de afsluiting van een onderdeel van het diploma, met voldoende resultaat is doorlopen

#### Cesuur

De grens tussen slagen en zakken.

#### College van Beroep

College, belast met de behandeling en beslechting van geschillen over beslissingen van de examencommissie of de examinatoren.

#### Diploma

Officieel bewijsstuk dat een persoon voldaan heeft aan alle eisen van alle onderdelen van het examenprogramma.

#### Examen

Als in dit reglement het woord examen is vermeld wordt daarmee een examen bedoeld dat door de Associatie wordt afgenomen, tenzij anders vermeld.

#### Examenleider

Persoon met een toezichhoudende functie bij examens.

#### Fraude

Het handelen van een kandidaat, of een poging daartoe, waardoor het vormen van een juist oordeel omtrent kennis, inzicht en/of vaardigheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, alsmede plagiaat of zelfplagiat als dat niet is vermeld.

#### Inzage

Het inzien van het eigen examenwerk door de kandidaat, samen met de juiste antwoorden, het toe kennen aantal punten per vraag en de behaalde punten per vraag.

#### Itembank

Database met examenvragen waaruit op basis van een toetsmatrijs een examen gegenereerd kan worden.

#### Kandidaat

Degene die is aangemeld voor deelname aan het examen en waarvoor het examengeld is ontvangen.

#### Klacht

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de gang van zaken.

#### Mondeling examen

Examen dat individueel door middel van mondelinge vragen wordt afgenomen.

#### Online examen

Digitaal examen dat op een toetslocatie via een internetverbinding wordt afgenomen en waarvan de antwoorden worden ingegeven op een computer.

#### Overmacht

Onvoorziene situatie die de kandidaat niet zelf kan beïnvloeden.

#### Proces-verbaal

Een schriftelijke weergave waarin de toezichthouder/examenleider verslag uitbrengt van bijzonderheden tijdens het afnemen van het examen.

#### Proctoring

Online toezicht houden tijdens een examen.

#### Schriftelijk examen

Schriftelijk examen dat op papier wordt afgenomen en waarvan de antwoorden op papier worden ingeleverd.

#### Toetsmatrijs

Een schematisch overzicht van de verdeling van onderwerpen en beheersingsniveaus in het examen.

#### Vrijstelling

Een vrijstelling voor een Associatie-examen, die op basis van vooraf gedefinieerde vooropleidingen en na akkoord van de Associatie wordt afgegeven.

#### Webinar

Een door de Associatie georganiseerde kennissessie.

#### Website

De website van de Nederlandse Associatie voor Examinering: [www.associatie.nl](http://www.associatie.nl).

## Hoofdstuk 2 Examens

### *Artikel 2.1*

---

Dit reglement heeft betrekking op examens die leiden tot een Associatiediploma en -certificaat.

### *Artikel 2.2*

---

De examenstof staat beschreven in de examenprogramma's die op de website staan gepubliceerd.

### *Artikel 2.3*

---

In examens kunnen vragen over wetsartikelen voorkomen. Wetten kunnen wijzigen. Vanaf een half jaar na de ingangsdatum van een wijziging in wet- of regelgeving kunnen vragen over de nieuwe wet of wetsregel in het examen voorkomen. Indien de wetswijzigingen gevolgen hebben voor de eind- en toetstermen, voert de Associatie voordat op basis van de vernieuwde wetgeving wordt geëxamineerd, de wijzigingen door in de examenprogramma's. Van deze termijn kan in uitzonderlijke gevallen worden afgeweken. Wanneer dat aan de orde is, zal dit worden gecommuniceerd via website en opleidersnieuwsbrieven.

De actuele hulpmiddelen zijn leidend, tenzij anders is gecommuniceerd.

### *Artikel 2.4*

---

De Associatie kan beslissen om een examen niet langer aan te bieden. Tot minimaal een jaar na het genomen besluit blijft de mogelijkheid bestaan alsnog het examen af te nemen.

## Hoofdstuk 3 Toelating en vrijstellingen

### **Artikel 3.1**

---

Associatie-examens zijn vrij toegankelijk voor iedereen. Er zijn geen toelatingseisen. Voor een partnerexamen kunnen toelatingseisen van kracht zijn, dit staat vermeld op de website.

### **Artikel 3.2**

---

Vrijstellingen op basis van elders verworven diploma's of certificaten kunnen worden aangevraagd via de webshop. Een aanvraag wordt toegekend als minimaal 90% van de toetstermen uit het examenprogramma wordt afgedekt door de lesstof, behorende bij het ingebrachte certificaat. Bij een dekking van de vakinhoud van lager dan 90% moet een aantoonbare meerwaarde aanwezig zijn op basis van de andere geëxamineerde onderdelen. Ingebrachte certificaten mogen niet ouder zijn dan vier jaar, tenzij met een werkgeversverklaring wordt aangetoond dat de betreffende kennis actueel gehouden is. Een model werkgeversverklaring is te vinden op de website.

### **Artikel 3.3**

---

Vrijstellingen zoals bedoeld in artikel 3.2 kunnen in de webshop als examenproduct worden aangevraagd. Bij de aanvraag moeten bewijsstukken worden meegestuurd. Bij een toegekende vrijstelling ontvangt de kandidaat binnen acht weken een vrijstellingsbrief. Alle vrijstellingen zijn vier jaar geldig vanaf het moment dat de vrijstellingen door de Associatie wordt verleend.

### **Artikel 3.4**

---

Een toegekende vrijstelling kan niet worden ingewisseld voor een Associatie diploma en/of functiegericht diploma. Vrijstellingen worden alleen afgegeven voor een deel van de examens die tot een diploma leiden. Minimaal 50% van de examens van een diploma moet bij de Associatie worden afgelegd.

## Hoofdstuk 4 Aanmelding, betaling en restitutie

### Algemene bepalingen

#### *Artikel 4.1*

---

De regels voor aanmelden en betalen kunnen per examen verschillen. Deze regels staan per examen op de website vermeld.

#### *Artikel 4.2*

---

Als een kandidaat onrechtmatig deelneemt aan een examen, zal het examen ongeldig worden verklaard.

#### *Artikel 4.3*

---

Kandidaten die op de examendatum niet op het examen aanwezig kunnen zijn, kunnen in geval van aantoonbare overmacht restitutie aanvragen van het reguliere examengeld minus administratiekosten. De overmacht moet kunnen worden aangetoond met een schriftelijke verklaring van een arts of een ander bewijsstuk. De Associatie bepaalt per geval of de overmacht leidt tot restitutie. Restitutie van examengeld kan tot 20 werkdagen na de examendatum worden aangevraagd.

Wanneer een kandidaat zich heeft aangemeld door middel van een vouchercode, is het alleen mogelijk om restitutie aan te vragen bij de opleider.

Reeds betaalde administratiekosten voor last minute aanmelding worden niet gerestitueerd.

#### *Artikel 4.4*

---

In landen buiten Europa bestaat voor Nederlanders in beperkte mate de mogelijkheid een examen af te leggen op een Nederlandse vertegenwoordiging (ambassade of consulaatgeneraal). In het algemeen zal geen examen kunnen worden afgelegd op een honorair consulaat. Examenafname vindt plaats in samenwerking met het Ministerie van Buitenlandse Zaken, Directie Consulaire Zaken en Migratiebeleid. Kandidaten kunnen een verzoek voor examenafname op een Nederlandse vertegenwoordiging indienen bij [klantenservice@associatie.nl](mailto:klantenservice@associatie.nl). Nadat de aanvraag is goedgekeurd zal in overleg een examendatum worden afgesproken. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken brengt bemiddelingskosten in rekening die aan de kandidaat worden doorbelast.

### Online examens

#### *Artikel 4.5*

---

Voor de aanmelding van een online examen geldt geen sluitingsdatum, tenzij anders staat vermeld op de examenpagina.

#### *Artikel 4.6*

---

De kandidaat ontvangt de oproep voor een online examen direct na aanmelding via de website. Als de oproep niet op tijd wordt ontvangen, dient de kandidaat of de opleider (indien deze de aanmelding heeft gedaan) dit bij de Associatie te melden. Wanneer de kandidaat de oproep niet kan tonen op de locatie, kan de toegang tot het examen worden geweigerd.



#### **Artikel 4.7**

---

Binnen 14 kalenderdagen na aanmelding voor een online examen mag een inschrijving kosteloos worden geannuleerd en/of gewijzigd. Na die periode geldt het volgende:

- Tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de examendatum worden administratiekosten in rekening gebracht.
- Vanaf 7 kalenderdagen voor de examendatum is annuleren en/of wijzigen niet meer mogelijk. Dan geldt de restitutieregel, zie artikel 4.3.

Als een kandidaat zich binnen 7 kalenderdagen voor het examen inschrijft, is het niet meer mogelijk de inschrijving (met of zonder administratiekosten) te annuleren en/of wijzigen. Met de aanmelding doet de kandidaat afstand van het recht binnen 14 kalenderdagen te annuleren en/of wijzigen. Een kandidaat gaat bij elke inschrijving expliciet akkoord met bovenstaande voorwaarden.

Voor boekingen die gemaakt worden via een boekingslink gelden de volgende termijnen voor het indienen van een verzoek tot wijziging/annulering:

- Tot 9 kalenderdagen voorafgaand aan de examendatum worden administratiekosten in rekening gebracht.
- Vanaf 9 kalenderdagen voor de examendatum is annuleren en/of wijzigen niet meer mogelijk. Dan geldt de restitutieregel, zie artikel 4.3.

#### **Artikel 4.8**

---

Kandidaten kunnen onder bepaalde omstandigheden in aanmerking komen voor examentijdverlenging en/of eventuele aanpassingen. Dit moet worden aangevraagd. Deze aanvraag dient gelijktijdig met de inschrijving te gebeuren. De Associatie behoudt zich het recht voor de inschrijving te weigeren. Aanpassingen kunnen worden aangevraagd wanneer een kandidaat:

- Een lichamelijke en/of geestelijke beperking heeft
- Nederlands als tweede taal heeft en minder dan vijf jaar in Nederland verblijft

### **Examinering via proctoring**

#### **Artikel 4.9**

---

De aanmelding voor een examen is uiterlijk acht kalenderdagen voor de gewenste examendatum mogelijk, vanwege de verplichte systeemcheck. Tijdens de systeemcheck wordt gecontroleerd of de computer van de kandidaat geschikt is voor examenafname via proctoring.

#### **Artikel 4.10**

---

De kandidaat ontvangt de oproep voor een examen op afstand direct na aanmelding via de website. Op de donderdag vóór de week waarin het examen wordt afgelegd, ontvangt de kandidaat een bericht via welke de systeemcheck kan worden opgestart. Een kandidaat die de systeemcheck niet met goed gevolg heeft doorlopen, kan niet deelnemen aan het examen.

#### **Artikel 4.11**

---

Binnen 14 kalenderdagen na aanmelding voor een examen via proctoring mag een inschrijving kosteloos worden geannuleerd en/of gewijzigd. Na die periode geldt het volgende:

- Tot 8 kalenderdagen voorafgaand aan de examendatum worden administratiekosten in rekening gebracht.
- Vanaf 8 kalenderdagen voor de examendatum is annuleren en/of wijzigen niet meer mogelijk. Dan geldt de restitutieregel, zie artikel 4.3.

Als een kandidaat zich binnen 8 kalenderdagen voor het examen inschrijft, is het niet meer mogelijk de inschrijving (met of zonder administratiekosten) te annuleren en/of wijzigen. Met de aanmelding doet de kandidaat afstand van het recht binnen 14 kalenderdagen te annuleren en/of wijzigen. Een kandidaat gaat bij elke inschrijving expliciet akkoord met bovenstaande voorwaarden.

#### Artikel 4.12

Kandidaten kunnen onder bepaalde omstandigheden in aanmerking komen voor examentijdverlenging en/of eventuele aanpassingen. Dit moet worden aangevraagd. Deze aanvraag dient gelijktijdig met de inschrijving te gebeuren. De Associatie behoudt zich het recht voor de inschrijving te weigeren. Aanpassingen kunnen worden aangevraagd wanneer een kandidaat:

- Een lichamelijke en/of geestelijke beperking heeft
- Nederlands als tweede taal heeft en minder dan vijf jaar in Nederland verblijft

#### Artikel 4.13

Tijdens het gehele examen wordt u gemonitord door een examiner. Deze beelden worden opgenomen en waar nodig teruggekeken door de Associatie. Tijdens de inschrijving gaat de kandidaat expliciet akkoord met de bepalingen van het privacy statement die betrekking hebben op proctoring.

### Mondelinge examens

#### Artikel 4.14

Voor de aanmelding van een mondeling examen geldt per examenronde een sluitingsdatum. Aanmelden tegen het reguliere examentarief kan tot 20 werkdagen (4 weken) voor het eerste examen in de betreffende examenronde. Tussen de 20 en 7 werkdagen voor het eerste examen in de betreffende examenronde is een last-minute aanmelding mogelijk tegen een tarief dat is verhoogd met administratiekosten ter hoogte van het reguliere examentarief. Sluitingsdata voor de verschillende aanmeldingsfasen staan per examen op de website vermeld.

#### Artikel 4.15

De kandidaat ontvangt de oproep voor een mondeling examen uiterlijk 10 werkdagen vóór de examendatum. Als een kandidaat zich via een last-minute aanmelding heeft ingeschreven, ontvangt hij de oproep uiterlijk 3 werkdagen vóór de examendatum. Als de oproep niet op tijd wordt ontvangen, dient de kandidaat of de opleider (indien deze de aanmelding heeft gedaan) dit bij de Associatie te melden.

#### Artikel 4.16

Binnen 14 kalenderdagen na aanmelding voor een mondeling examen mag een inschrijving kosteloos worden geannuleerd en/of gewijzigd. Na die periode geldt het volgende:

- Tot 28 kalenderdagen voorafgaand aan het eerste examen in de betreffende examenronde worden administratiekosten in rekening gebracht.
- Vanaf 28 kalenderdagen voor het eerste examen in de betreffende examenronde is annuleren en/of wijzigen niet meer mogelijk. Dan geldt de restitutieregel, zie artikel 4.3.

Als een kandidaat zich binnen 14 kalenderdagen voor het examen inschrijft, is het niet meer mogelijk de inschrijving (met of zonder administratiekosten) te annuleren en/of wijzigen. Met de aanmelding doet de kandidaat afstand van het recht binnen 14 dagen te annuleren en/of wijzigen.

### Schriftelijke examens

#### Artikel 4.17

Vier keer per jaar organiseert de Associatie een examenmoment voor kandidaten die op basis van medische gronden geen examen af kunnen leggen op de reguliere examenlocaties. Dit vindt plaats in Amersfoort. Kandidaten die een aanvraag in willen dienen doen dit via het emailadres [klantenservice@associatie.nl](mailto:klantenservice@associatie.nl). De Associatie bepaalt per geval of de aanvraag wordt gehonoreerd.

## Hoofdstuk 5 Regels bij deelname

### Algemene bepalingen

#### Artikel 5.1

De kandidaat moet zijn identiteit kunnen aantonen vóór en/of tijdens het examen. De examenleider moet objectief kunnen vaststellen dat de aanwezige kandidaat dezelfde persoon is als op het legitimatiebewijs. Een kandidaat die zich niet kan legitimeren, mag niet aan het examen deelnemen.

#### Artikel 5.2

De Associatie aanvaardt alleen de volgende geldende legitimatiebewijzen:

- Nederlands paspoort
- EU-, EER- of Zwitsers paspoort
- Nederlands rijbewijs
- Nederlandse identiteitskaart
- EU-identiteitskaart
- Nederlandse verblijfsvergunning
- Nederlands W-document
- Internationaal paspoort

#### Artikel 5.3

Kandidaten zijn zelf verantwoordelijk voor het correct invoeren van hun persoonsgegevens via de webshop. De gegevens op het legitimatiebewijs moeten exact overeenkomen met de gegevens die bij aanmelding zijn opgegeven. Als de gegevens niet overeenkomen heeft de Associatie het recht de kandidaat geen deel te laten nemen aan het examen.

#### Artikel 5.4

De kandidaat mag na afloop van het examen geen aantekeningen (of delen) van het examen meenemen buiten de examenruimte. Kladpapier wordt nooit meegenomen in de beoordeling van het examen.

#### Artikel 5.5

De kandidaat mag in de examenzaal geen telefoon, smartwatch, tablet of andere digitale of andersoortige hulpbronnen bij zich hebben.

#### Artikel 5.6

Een kandidaat moet persoonlijke bezittingen die tot fraude kunnen leiden, tijdelijk afgeven aan de examenleider.

#### Artikel 5.7

De kandidaat mag geen overlast veroorzaken en moet de aanwijzingen van de examenleider opvolgen.

#### **Artikel 5.8**

---

Bij het overtreden van artikel 5.5 t/m 5.7 zijn twee soorten sancties mogelijk:

- Als de betreffende kandidaat ter plaatse voor overlast zorgt, wordt hij uit de examenzaal verwijderd.
- Als er geen directe overlast is of als verwijdering uit de zaal voor nog meer overlast kan zorgen, kan het examen achteraf ongeldig worden verklaard.

#### **Artikel 5.9**

---

Tijdens het examen is het niet toegestaan om de examenruimte te verlaten. Wanneer een kandidaat de ruimte toch verlaat, zal het examen ongeldig worden verklaard.

#### **Artikel 5.10**

---

Bij elk examen mogen de volgende algemene hulpmiddelen worden gebruikt:

- Basiswoordenboek Nederlands zonder aantekeningen of markeringen.
- Woordenboek Nederlands-vreemde taal/vreemde taal-Nederlands zonder aantekeningen of markeringen.
- Rekenmachine. Bij online examens wordt een standaardrekenmachine verstrekt op de examenlocatie. Het is niet toegestaan een eigen rekenmachine te gebruiken. Wanneer het bij een examen wel is toegestaan een eigen rekenmachine te gebruiken, staat dit aangegeven op de examenpagina van de website van de Associatie.

#### **Artikel 5.11**

---

Bijzondere toegestane hulpmiddelen zoals wettenbundels staan per examen beschreven op de website.

#### **Artikel 5.12**

---

De Associatie is niet aansprakelijk voor de bijkomende kosten die de kandidaat maakt ten behoeve van het afleggen van een (her)examen.

#### **Artikel 5.13**

---

De inhoud van de examens is eigendom van de Associatie. Verspreiding en/of openbaarmaking zonder voorafgaande toestemming door de Associatie is verboden en leidt tot een onrechtmatige daad. Door schending van voorgaande zal de Associatie gerechtigd zijn om een schadevergoeding te eisen op grond van een onrechtmatige daad. De te eisen schadevergoeding zal minimaal € 15.000 bedragen.

### **Online examens**

#### **Artikel 5.14**

---

Kandidaten die te laat komen bij een online examen, mogen niet meer aan het examen deelnemen. Het tijdstip waarop de kandidaat aanwezig moet zijn, staat vermeld in de oproep voor het examen. De examenleider ter plaatse bepaalt of het examen die dag nog kan worden afgenomen. Dat is afhankelijk van de bezetting van de toetsplekken die dag.

#### **Artikel 5.15**

---

Als tijdens een online examen een storing optreedt, zal de examenleider de verloren examentijd compenseren.

Als het examen als gevolg van een storing niet verder kan worden afgenomen mag de kandidaat gratis herkansen. Hij maakt hiervoor een afspraak met de klantenservice van de Associatie.

#### **Artikel 5.16**

---

Als een examenleider tijdens het examen fraude constateert of vermoedt, deelt hij dit direct aan de kandidaat mee. Er wordt door de examenleider gedetailleerd verslag gedaan. Dat gebeurt in het proces-verbaal. Eventueel bewijsmateriaal wordt in beslag genomen en bijgevoegd. De kandidaat mag het examen afmaken.

#### **Artikel 5.17**

---

Bij constatering van fraude vooraf, tijdens of na afloop van het examen, wordt het examenwerk niet beoordeeld; de uitslag van het desbetreffende examen wordt niet vastgesteld. Hiertegen kan beroep worden aangetekend. Zie hiervoor artikel 7.7.

### **Examens via proctoring**

#### **Artikel 5.18**

---

De examenkandidaat is zelf verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding. Als tijdens het examen de verbinding verbreekt buiten de schuld van de Associatie (dat wil zeggen, er is geen storing bekend bij het proctorplatform of in de toetssoftware) is de Associatie hiervoor niet aansprakelijk.

#### **Artikel 5.19**

---

Als tijdens het examen een storing optreedt in het proctorplatform of in de toetssoftware, zal de verloren gegane examentijd worden gecompenseerd. Als het examen als gevolg van een storing in het proctorplatform of in de toetssoftware niet verder kan worden afgenomen mag de kandidaat gratis herkansen. Hij maakt hiervoor een afspraak met de klantenservice van de Associatie.

#### **Artikel 5.20**

---

Als de proctor tijdens het examen fraude constateert of vermoedt, geeft hij dit aan in de proctoring software. Er wordt door de examenleider gedetailleerd verslag gedaan. Dat gebeurt in het proces-verbaal. De Associatie bepaalt uiterlijk binnen vijf werkdagen of er inderdaad sprake is van fraude.

#### **Artikel 5.21**

---

Bij constatering van fraude vooraf, tijdens of na afloop van het examen, kan de uitslag van het desbetreffende examen niet worden vastgesteld. De kandidaat ontvangt geen definitieve examenuitslag. Hiertegen kan beroep worden aangetekend. Zie hiervoor artikel 7.7.

## Hoofdstuk 6 Beoordeling en uitslagverwerking

### *Artikel 6.1*

---

Examens met open vragen worden door vakinhoudelijke deskundigen beoordeeld aan de hand van vastgestelde normen. De gesloten vragen worden door de toetssoftware aan de hand van het correctiemodel beoordeeld.

### *Artikel 6.2*

---

De verdeling van punten en de bepaling van de cesuur worden vooraf vastgesteld. Over deze vaststelling is geen discussie mogelijk.

### *Artikel 6.3*

---

Bij examens met uitsluitend of gedeeltelijk gesloten vragen wordt de gokkans meegewogen bij de vaststelling van de cesuur.

### *Artikel 6.4*

---

Het eindcijfer wordt berekend op twee decimalen nauwkeurig, waarbij een 5,49 een eindcijfer 5 en 5,50 een eindcijfer 6 oplevert.

### *Artikel 6.5*

---

Diploma's, certificaten en cijferlijsten worden binnen acht weken na het examen door de Associatie aan kandidaten toegezonden. Kandidaten die een onvoldoende hebben behaald, ontvangen geen papieren uitslag.

### *Artikel 6.6*

---

Diploma's en certificaten worden ondertekend namens het bestuur.

### *Artikel 6.7*

---

De datumvermelding op de diploma's, certificaten en cijferlijsten is bij mondelinge en schriftelijke examens de datum van definitieve uitslagbepaling. Bij online examens is dat de eerste dag van de maand, volgend op de maand waarin het examen is afgelegd.

### *Artikel 6.8*

---

Kandidaten die zich inschrijven voor een Associatie-examen geven bij hun inschrijving aan of zij akkoord gaan met het opnemen van hun gegevens in het te ontwikkelen diplomaregister van de Associatie.

## Hoofdstuk 7 Inzage, klachten, bezwaar en beroep

### Artikel 7.1

---

Kandidaten en andere belanghebbenden kunnen klachten van inhoudelijke of procedurele aard indienen bij [klantenservice@associatie.nl](mailto:klantenservice@associatie.nl). Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### Artikel 7.2

---

Een klacht wordt behandeld, als deze binnen twee maanden na het betreffende incident door de Associatie wordt ontvangen. Een klacht wordt schriftelijk (per e-mail of per post) ingediend. Klachten worden binnen tien werkdagen afgehandeld. Soms duurt het onderzoek na een klacht langer dan tien werkdagen. De Associatie meldt dat dan aan de indiener.

### Artikel 7.3

---

Inzage van een online examen kan via de webshop worden aangevraagd binnen vier weken na ontvangst van de e-mail met de uitslagverstrekking. Hiervoor worden per examen kosten in rekening gebracht.

Inzage van online examens vindt plaats op het kantoor van de Associatie. Tijdens inzage mogen geen vragen en/of antwoorden worden gedupliceerd. Wel mogen aantekeningen worden gemaakt ten behoeve van een bezwaar. Deze aantekeningen worden gecontroleerd door de aanwezige surveillant.

### Artikel 7.4

---

Inzage van een mondeling examen kan via de webshop worden aangevraagd binnen vier weken na ontvangst van de e-mail met de uitslagverstrekking. Hiervoor worden per examen kosten in rekening gebracht.

Mondelinge examens worden opgenomen. Voor inzage van een mondeling examen wordt binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag en betaling de betreffende opname via e-mail aan de kandidaat verstuurd.

### Artikel 7.5

---

Een kandidaat die het niet eens is met zijn uitslag, kan uitsluitend na inzage een bezwaar indienen. Een bezwaar is ontvankelijk als het inhoudelijk is onderbouwd. Voor een bezwaar worden bezwaarkosten in rekening gebracht. Bij een toegewezen bezwaar vindt restitutie van kosten voor bezwaar en inzage plaats. Een bezwaar is toegewezen wanneer 10% of meer van het totaal aantal te behalen punten alsnog wordt toegekend of wanneer een kandidaat van een onvoldoende naar een voldoende gaat. Bij een gehonoreerd bezwaar volgt restitutie van de kosten voor inzage en bezwaar.

### Artikel 7.6

---

De termijnen bij een bezwaarprocedure zijn als volgt:

- Uiterlijk binnen vier weken na de inzage kan een kandidaat die het niet eens is met zijn beoordeling, een schriftelijk bezwaar indienen.
- De uitslag van het bezwaar wordt binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar door de Associatie verstrekt.
- Restitutie vindt plaats binnen 30 dagen na de datum van de nieuwe uitslag.

### Artikel 7.7

---

Na een afgewezen bezwaar of als een examen niet is beoordeeld na constatering van fraude kan de kandidaat in beroep gaan bij het College van Beroep van eX:plain. De werkwijze van het College staat beschreven op de website van de Associatie. De uitspraak van het College van Beroep is bindend. Voor het behandelen van een beroepszaak worden beroepskosten in rekening gebracht.



Bij een toegewezen beroep op de uitslag van een bezwaar vindt restitutie plaats van de kosten van inzage en bezwaar en van de kosten van beroep. Bij een toegewezen beroep op de constatering van fraude wordt het examenwerk alsnog beoordeeld en vindt restitutie plaats van de kosten van beroep.

## Hoofdstuk 8 Webinars

### *Artikel 8.1*

---

De inschrijving van een cursist voor een webinar komt tot stand door verzending van de bevestiging van de inschrijving door Associatie voor Examinering aan de wederpartij.

### *Artikel 8.2*

---

Een cursist is bevoegd om een andere natuurlijke persoon in zijn plaats te laten deelnemen, mits dit voornemen uiterlijk op de dag van het webinar, voor aanvang daarvan, schriftelijk aan Associatie voor Examinering kenbaar is gemaakt.

De wederpartij is gerechtigd om uiterlijk tot 14 kalenderdagen vóór een webinar deelname daaraan te annuleren dan wel te verzoeken de inschrijving over te zetten naar een andere webinar datum.

In voornoemde gevallen is de wederpartij administratiekosten verschuldigd van € 39,93. In het geval deelname aan het webinar tijdig geannuleerd, worden de webinar gelden, indien reeds voldaan, aan de wederpartij gerestitueerd.

In het geval annulering niet tijdig plaatsvindt zijn de volledige webinar gelden aan Associatie voor Examinering verschuldigd.