

Reglement Cito Certificering Examen- functionarissen

versie 2.0 (september 2019)



Inhoudsopgave

CERTIFICERING VAN EXAMENFUNCTIONARISSEN	1
Cito visie op certificering en kwaliteit van toetsing	1
Registratie NVE register	2
1 ALGEMENE BEPALINGEN	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Toepassing van dit reglement	4
2 DE CERTIFICERING VOOR EXAMENFUNCTIONARISSEN	5
Artikel 3 Inhoud van de aangeboden certificering voor examenfunctionarissen	5
Artikel 4 Geldigheidsduur van de certificaten	5
3 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	6
Artikel 5 Taken secretariaat Cito	6
Artikel 6 Cito-beoordelaars	6
Artikel 7 Examencommissie	6
Artikel 8 Commissie van beroep	7
Artikel 9 Aansprakelijkheid	7
4 GANG VAN ZAKEN, UITSLAG EN DOORLOOPTIJDEN	8
Artikel 10 Aanmelding	8
Artikel 11 Gang van zaken vanuit tijdens de procedure	8
Artikel 12 Terugtrekken en uitstellen	8
Artikel 13 Uitslag	8
Artikel 14 Inzage en toelichting bij de beoordeling	9
Artikel 15 Herkansing	9
Artikel 16 Doorlooptijden van de Cito certificeringprocedures	9
5 KLACHT, BEZWAAR EN BEROEP	11
Artikel 17 Klacht over de gang van zaken	11
Artikel 18 Bezwaar tegen de uitslag	11
Artikel 19 Beroep	12
6 OVERIGE BEPALINGEN	13
Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 21 Geheimhouding	13
Artikel 22 Bewaren portfolio, geluidsopname en beoordelingsformulier	13
Artikel 23 Inwerkingtreding reglement	13
Artikel 24 Publicatie reglement	13

Certificering van examenfunctionarissen

Cito visie op certificering en kwaliteit van toetsing

Certificeren van examenfunctionarissen beoogt de garantie te geven dat gecertificeerde personen toegerust zijn voor hun taak in het examenproces. Gecertificeerden hebben hun deskundigheid bewezen aan de hand van een erkende kwaliteitsstandaard (en tonen dit periodiek opnieuw aan).

Om het certificaat te behalen stelt de kandidaat een portfolio met beroepsproducten uit eigen beroepspraktijk samen of laat in een praktijksituatie van een examen zijn deskundigheid zien.

Certificeren heeft op onderstaande punten mogelijk een meerwaarde:

- Meerwaarde voor examenorganisatie:
 - o verhogen kwaliteit van examinering/toetsing;
 - o imagoverbetering, aantoonbare deskundigheid eigen medewerkers;
 - o mogelijkheid tot waarderen en erkennen van expertise in een functiegebouw (voor examenfunctionarissen);
 - o via NVE register inzicht en overzicht in deskundigheid eigen medewerkers en borging van deskundigheid door periodiek hercertificeren.
- Meerwaarde voor kandidaat:
 - o duidelijker positionering van de rol en taak in het toetsproces;
 - o professionalisering, persoonlijke ontwikkeling;
 - o carrière perspectief.

Cito is als certificerende instelling aangesloten bij de NVE (Nederlandse Vereniging van Examens) en certificeert examenfunctionarissen op basis van een aantal van de NVE-profielen en -standaarden. Daarnaast certificeert Cito docenten in het hoger onderwijs op basis van het rapport van de expertgroep BKE/SKE kandidaten voor BKE en SKE.

Cito zorgt dat de uitgevoerde beoordelingen voldoen aan actuele kwaliteitseisen zoals deze gelden binnen de NVE en binnen de afdeling Training & Advies van Cito BV.

Cito wil bij het beoordelen van kandidaten recht doen aan de diversiteit in de toetspraktijk. We beoordelen kandidaten vanuit de context van de sector waarin zij werken, met behoud van de eisen volgens de NVE-profielen en BKE/SKE leerruitkomsten.

Cito streeft naar transparantie voor de kandidaten en de opdrachtgever. In het reglement staat beschreven wat de kandidaat kan verwachten van Cito, en wat Cito van de kandidaat verwacht. In de opdrachten en beoordelingsformulieren wordt specifieke informatie gegeven waar de prestatie van de kandidaat aan moet voldoen.

Cito evalueert de kwaliteit van de uitgevoerde beoordelingen met betrokkenen, waaronder het werkveld, en stelt opdrachten en beoordelingsprocedure eens per jaar bij naar aanleiding van deze evaluaties.

Registratie NVE register

Cito staat voor objectief meten van mogelijkheden en talenten en wil daarom bijdragen aan de deskundigheid van examenfunctionarissen. Dit doet Cito door het aantonen van deskundigheid volgens een erkende standaard mogelijk te maken. Cito certificeert examenfunctionarissen volgens de NVE-profielen. Geslaagde kandidaten kunnen zich op verzoek laten registreren in het landelijk register van de Nederlandse Vereniging voor Examens (NVE)¹.

Cito biedt certificering aan voor volgende NVE-profielen:

- Toetsconstructeur
- Lid vaststellingscommissie
- Toetsdeskundige
- Examinator/beoordelaar/ assessor | Cito Taalbeoordelaar NL/ EN*
- Lid examencommissie

*De beoordelaars van Nederlands en Engels in het mbo kunnen met dit certificaat aantonen dat ze deze beoordelingen kunnen uitvoeren volgens het referentiekader of volgens de ERK niveaus. Het certificaat taalbeoordelaar geeft mogelijkheid tot inschrijving in het NVE register onder het profiel 'Examinator'.

BKE en SKE

Naast de certificering volgens de NVE-profielen biedt Cito de mogelijkheid aan docenten in het hoger onderwijs om de Basiskwalificatie Examinering (BKE) en de Senior kwalificatie examinering (SKE) te behalen. Deze certificeringen zijn opgesteld volgens de leeruitkomsten van de expertgroep BKE-SKE. Zowel het BKE-certificaat als het SKE-certificaat behaald bij Cito, bieden de mogelijkheid tot inschrijving in het NVE register.

Bij aanmelding geeft de kandidaat aan of hij instemt met inschrijving in het register.

1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit examenreglement verstaan we onder:

Klacht	de schriftelijke uiting van ontevredenheid over de procedure (organisatie en inhoudelijk).
Bezwaar	een onderbouwd verzoek aan de examencommissie tot herziening van een beoordeling.
Beroep	de schriftelijke uiting van ontevredenheid over het besluit op een ingediend bezwaar.
Inzage	het bekijken door de kandidaat van het antwoordmodel, de opdracht en het ingevulde beoordelingsformulier, nadat de beoordeling is uitgevoerd
Bemiddeling	inschakelen van een onafhankelijk persoon om bij een conflict of meningsverschil partijen bij elkaar te brengen.
Cito	Cito BV te Arnhem
Examencommissie	een door Cito ingestelde groep deskundigen die belast is met de verantwoordelijkheden die zijn vastgelegd in het reglement.
Kandidaat	de persoon die deelneemt aan een Cito Certificering voor examenfunctionarissen.
Klant	de persoon of organisatie die de offerte heeft ondertekend en factuur voor de certificering betaalt (ook wel opdrachtgever genoemd).
Cito-beoordelaar	een door de examencommissie aangestelde functionaris die de kandidaat beoordeelt.
Student	een deelnemer aan onderwijs in mbo, hbo of andere opleiding die een examen aflegt.
Secretariaat Cito Certificering	de afdeling binnen Cito die zich bezighoudt met de planning en de organisatie van de certificering.
Werkdag	maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen. Ook dagen in de zomervakantie volgens opgave VO per regio door de overheid, worden niet tot de werkdagen gerekend.
Herkansing	de mogelijkheid om het portfolio opnieuw in te leveren, het examen opnieuw af te leggen, of een aanvullend bewijs te leveren van deskundigheid.
Portfolio	een digitale verzameling bewijsstukken waarmee de kandidaat deskundigheid aantoont.
Praktijkexamen	De kandidaat voert beroepstaken uit in een reële of gesimuleerde beroepssituatie waarbij een Cito-assessor de kandidaat observeert.
Schriftelijk examen	De kandidaat legt een schriftelijk examen af onder toezicht van een examinerator of surveillant.
Examen-functionarissen	de personen die taken uitvoeren met betrekking tot examinering volgens of passend bij een van de NVE-profielen.
NVE-Register examen-functionarissen	de database waarin de behaalde certificaten volgens de NVE-profielen worden geregistreerd.
Certificaat	het bewijs van voldoende kennis en/of vakbekwaamheid met een geldigheidsduur van vijf jaar.
Hercertificering	het aantonen dat de kennis en vaardigheden zijn onderhouden.

Artikel 2 Toepassing van dit reglement

Dit reglement is van toepassing op de procedures voor Cito Certificering examenfunctionarissen zoals genoemd in artikel 3.

Bij kandidaten die zijn ingeschreven vóór het in werking treden van dit reglement kan het vorige reglement gehanteerd worden als de kandidaat hier voordeel bij heeft. Dit is ter beoordeling van de examencommissie.

Waar het reglement geen uitkomst biedt, zijn de algemene bepalingen van Cito BV van toepassing.

Er is een Engelstalige versie van dit reglement beschikbaar als servicedocument. Deze versie is zorgvuldig samengesteld maar er kan door de vertaling verschil van interpretatie ontstaan. In geval van een klacht, bezwaar of beroep is de Nederlandstalige versie leidend voor de examencommissie en de commissie van beroep.

2 De certificering voor examenfunctionarissen

Artikel 3 Inhoud van de aangeboden certificering voor examenfunctionarissen

Cito Certificaten examenfunctionarissen volgens NVE-profielen	
Toetsconstructeur	De kandidaat-toetsconstructeur stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar deskundigheid als toetsconstructeur blijkt.
Lid vaststellingscommissie	Het kandidaat-lid vaststellingscommissie stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar deskundigheid als toetsvaststeller blijkt en/of legt een praktijkexamen af.
Toetsdeskundige*	De kandidaat-toetsdeskundige stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar toetsdeskundigheid blijkt. NB: voor deze certificering gelden ingangseisen.
Examinator/ Assessor	Er zijn twee routes voor certificering met gelijke beoordelingscriteria: Route A: De kandidaat-beoordelaar stelt een portfolio samen. Het portfolio bevat bewijzen van deskundigheid waaronder een video-opname van een examenafname. Route B: de kandidaat beoordelaar wordt beoordeeld door een observatie van een examenafname door een Cito-beoordelaar.
Lid examencommissie (in ontwikkeling)	Het kandidaat-lid examencommissie stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar deskundigheid blijkt.
Cito Taalbeoordelaar NL EN	De kandidaat-taalbeoordelaar legt een praktijkexamen af. De kandidaat-taalbeoordelaar toont aan dat hij/zij schrijf- en spreekproducten kan beoordelen. De taalbeoordelaar wordt in het NVE register als examinerator ingeschreven.

Cito certificaten BKE en SKE voor het hoger onderwijs	
Basiskwalificatie Examinering (BKE)	De kandidaat BKE stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar deskundigheid blijkt volgens de BKE-indicatoren.
Seniorkwalificatie Examinering (SKE)*	De kandidaat SKE stelt een portfolio samen met bewijzen waaruit zijn/haar deskundigheid blijkt volgens de SKE-indicatoren. NB: voor deze certificering gelden ingangseisen.

*Toetsdeskundige en SKE zijn bij Cito volledig gelijkwaardige certificeringen. SKE is de gebruikelijke aanduiding in het HBO, Toetsdeskundige is de meer algemene NVE aanduiding.

Artikel 4 Geldigheidsduur van de certificaten

Het certificaat voor een NVE-profiel is geldig voor een periode van vijf jaar. De datum op het certificaat zoals door Cito verstuurd is de datum van ingang van de geldigheid. Deze datum wordt ook voor de geldigheid van de inschrijving in het NVE register gehanteerd.

Voor de certificaten BKE en SKE zijn geen landelijke normen afgesproken w.b. geldigheidsduur. Cito houdt ook hier de geldigheid van 5 jaar aan. Indien er landelijke afspraken worden gemaakt zal Cito daar bij aansluiten.

Bij hercertificering verstrekt Cito opnieuw een certificaat voor het betreffende profiel met een geldigheidsduur van vijf jaar.

3 Taken en verantwoordelijkheden

Artikel 5 Taken secretariaat Cito

Het secretariaat verzorgt de volgende activiteiten:

- a behandelen van de aanmeldingen van kandidaten
- b organiseren van de afname en beoordeling van portfolio's en praktijkexamens
- c inwerken en deskundigheidsbevordering van (nieuwe) beoordelaars organiseren
- d verstrekken van de uitslag en verstrekken van certificaten
- e inschrijven in NVE-register examenfunctionarissen
- f afhandelen en/of doorsturen van ingediende vragen, klachten en bezwaarschriften
- g aanleveren van gegevens voor het jaarverslag
- h uitstel verlenen op de vastgestelde doorlooptijden
- i organiseren van inzage in de beoordeling

Artikel 6 Cito-beoordelaars

De Cito-beoordelaar

- a voldoet aan de deskundigheidseisen zoals vastgesteld door de examencommissie. De eerste beoordelaar heeft de kandidaat niet getraind of begeleid.
- b werkt volgens vastgestelde richtlijnen.
- c rapporteert aan het secretariaat over de beoordeling en beantwoordt indien nodig vragen van de examencommissie.
- d schakelt bij een resultaat onder de cesuur een tweede beoordelaar in.
- e stelt na (tweede) beoordeling het eindresultaat vast.

Artikel 7 Examencommissie

- a De leden van de examencommissie worden benoemd door de Businessmanager T&A
- b Samenstelling examencommissie:
 - toetsdeskundige Cito (voorzitter)
 - toetsdeskundige Cito (lid)
 - inhoudelijk projectleider certificering (secretaris)
 - extern deskundige (onafhankelijk lid)
- c Taken examencommissie
 - vaststellen van de Cito Certificering procedures
 - monitoren van deskundigheid van Cito-beoordelaars
 - vaststellen van de resultaten in geval van klacht of bezwaar
 - ondertekenen van de certificaten
 - behandelen van ingediende bezwaarschriften
 - borgen van de kwaliteit van de Cito Certificering-procedures
 - behandelen verzoeken tot vrijstelling
 - beslissing nemen bij verdenking van fraude
 - behandelen van bezwaren tegen de uitslag
 - opstellen van een jaarverslag

Artikel 8 Commissie van beroep

- a Als een kandidaat ontevreden is over de behandeling van zijn/haar bezwaar door de examencommissie, dan kan hij/zij een beroepsschrift indienen bij de Commissie van beroep.
- b Samenstelling Commissie van beroep:
 - Businessmanager T&A
 - onafhankelijk lid
 - juridisch adviseur Cito
- c De Commissie van beroep komt bij elkaar als er beroepsschriften ter bespreking zijn.
- d De Commissie van beroep toetst procedureel de uitspraak van de examencommissie.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

De leden van de examencommissie en Cito zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van fouten die door de kandidaat zelf zijn veroorzaakt.

- a Voor, tijdens of na afloop van een examen is Cito, of door Cito daartoe aangewezen natuurlijke of rechtspersonen, op geen enkele wijze aansprakelijk voor door de kandidaat geleden schade en te lijden schade (waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gederfde inkomsten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie) ten gevolge van onachtzaamheid, fouten, vergissingen of onnauwkeurigheid, door voornoemden begaan in verband met het examen en al hetgeen daarmee in verband staat, behoudens in geval hun opzet of grove schuld verweten kan worden.
- b Bij aantoonbare opzet of grove schuld door Cito of door Cito daartoe aangewezen natuurlijke of rechtspersonen is de aansprakelijkheid jegens de kandidaat nimmer verdergaand dan tot de hoogte van het in rekening gebrachte factuurbedrag.

4 Gang van zaken, uitslag en doorlooptijden

Artikel 10 Aanmelding

Na ondertekenen van de offerte en betaling van de factuur door de klant, informeert het secretariaat van Cito Certificering (certificering@cito.nl) de contactpersoon van de klant over de aanmeldprocedure. De offerte vermeldt een uiterste aanmelddatum. Na deze datum kan certificering niet meer worden gestart binnen dat betreffende offertenummer.

Artikel 11 Gang van zaken vanuit tijdens de procedure

- a De kandidaat ontvangt na aanmelding een bevestiging van deelname en het verzoek voor inleveren van een portfolio of het deelnemen aan een assessment. Zie hiervoor de beschrijving volgens artikel 3. De vervolgtacties van Cito en de kandidaat zijn in artikel 16 weergegeven met de maximale doorlooptijden per actie.
- b De kandidaat ontvangt na inlevering van het portfolio een bericht als het portfolio niet compleet en daardoor niet te beoordelen is. De kandidaat krijgt één keer de mogelijkheid het portfolio compleet te maken.
- c De Cito certificering Taal-Assessor bevat een gesprek. Van het gesprek wordt een geluidsopname gemaakt ten behoeve van de beoordeling. De geluidsopname wordt drie maanden bewaard door de Cito-beoordelaar of zolang er een klacht of beroepsprocedure loopt over de beoordeling.
- d Bij Cito certificering taalassessor en bij Examinator route B, legt de kandidaat een examen af op locatie. In het contract met de klant wordt vastgelegd waar het examen wordt afgenomen.

Artikel 12 Terugtrekken en uitstellen

- a Als de kandidaat binnen de gestelde termijn géén compleet portfolio inlevert en/of zich terugtrekt uit de certificering, dan wordt de procedure gestopt. Cito brengt in die situatie 140,- euro onkosten in rekening. Het portfolio wordt niet beoordeeld.
- b Indien de kandidaat wegens medische of andere zwaarwegende redenen de te volgen activiteiten moet uitstellen, deelt hij/zij dit direct schriftelijk mee aan Cito. Cito brengt dan 140,- euro administratiekosten in rekening bij de kandidaat. Het secretariaat van Cito beoordeelt de ingediende reden van uitstel.

Artikel 13 Uitslag

- a De uitslag van de beoordeling kan zijn:
 - Goed: de kandidaat bewijst dat hij/zij de taken goed beheerst;
 - Voldoende: de kandidaat bewijst dat hi
 - Herkansing: de kandidaat ontvangt een herkansing indien het portfolio, CGI of examen onvoldoende bewijst dat de kandidaat aan de eisen voldoet.
 - Onvoldoende: de kandidaat heeft ook na een herkansing niet aangetoond dat hij aan de eisen voldoet. Bij Cito certificering taalassessor is de uitslag onvoldoende als beide onderdelen van het examen onvoldoende worden gescoord. Cito stuurt de kandidaat na afronding van de beoordeling het ingevulde beoordelingsformulier en de definitieve uitslag per e-mail.
- b Indien de kandidaat geslaagd is, ontvangt hij/zij per post een certificaat. Het certificaat is door de examencommissie ondertekend.
- c Nadat de kandidaat geslaagd is voor een certificaat volgens NVE-profiel ontvangt hij/zij een bevestiging van de inschrijving in het NVE-register. Indien een kandidaat **niet** wenst te worden ingeschreven kan hij dit bij aanmelding aangeven bij het secretariaat.
- d De kandidaat kan bezwaar aantekenen tegen de uitslag bij de examencommissie. Zie hoofdstuk 5.
- e Excellent: De beoordelaar kan een voorstel doen voor toekennen van *Excellent* bij een bijzondere prestatie. Voorwaarden worden vermeld in de beoordelaarsinstructie. De examencommissie mandateert de secretaris om samen met een ander lid de voordracht te accorderen.

Artikel 14 Inzage en toelichting bij de beoordeling

- a Inzage: Indien een schriftelijk examen onderdeel uitmaakt van de certificering kan de kandidaat het examen, het beoordelingsmodel en zijn/haar beoordeelde werk inzien bij Cito. De inzage is strikt individueel en onder toezicht en duurt maximaal een half uur. De kandidaat mag aantekeningen maken maar geen kopieën of foto's. Hierop wordt toegezien. Bij de inzage krijgt de kandidaat geen verbeter suggesties of aanwijzingen.
- b Toelichting bij de beoordeling: Indien gewenst kan de kandidaat een schriftelijke toelichting op de beoordeling krijgen door de beoordelaar. Deze toelichting is op basis van concrete vragen over de beoordeling van de kandidaat. Indien de vraag bestaat uit hulp bij de herkansing is dit geen verantwoordelijkheid van de beoordelaar.
- c Aan uitvoering van dit artikel zijn geen kosten verbonden voor de kandidaat.

Artikel 15 Herkansing

Bij een herkansing kan de kandidaat door middel van het opnieuw aanleveren van het portfolio, of opnieuw afleggen van het examen, aantonen dat hij/zij de taken of beoordelingsaspecten in voldoende mate beheerst.

Bij opnieuw inleveren van het portfolio of aanleveren van aanvullend schriftelijk bewijs worden geen kosten in rekening gebracht. Bij het opnieuw afleggen van een praktisch, mondeling of schriftelijk examen worden extra kosten in rekening gebracht.

Na de beoordeling van een herkansing kan de uitslag zijn:

- Geslaagd: de kandidaat bewijst dat hij/zij de taken voldoende beheerst;
- Onvoldoende: de herkansing is niet op tijd aangeleverd of bevat onvoldoende bewijs voor een voldoende beoordeling.

Artikel 16 Doorlooptijden van de Cito certificeringprocedures

In de schema's staan maximale doorlooptijden aangegeven van wanneer een kandidaat of Cito actie moet ondernemen. Het niet nakomen van deze termijnen door de kandidaat leidt tot extra administratiekosten (140,- euro) of stopzetten van de procedure door Cito.

Doorlooptijden BKE, SKE/Toetsdeskundige, Constructeur, Lid Vaststellingscommissie, , examinator/beoordelaar Route A , hercertificering.

	Actie Kandidaat	Vervolgactie Cito	Maximale doorlooptijd
1	Aanmelding	Bevestiging van aanmelding aan kandidaat of opdrachtgever	
2	Inleveren portfolio voor of uiterlijk op de in de aanmelding overeengekomen aanleverdatum (1e van de maand)	Controle op volledigheid en versturen bericht aan kandidaat: a portfolio compleet b vraag om completering	rond de 9e van de maand
3	In het geval van 2b: inleveren volledig portfolio t/m 16e van de maand	Beoordeling portfolio in zelfde maand	
4	In het geval van 2a en 3	Uitslag sturen aan kandidaat: a geslaagd b herkansing; verzoek tot	rond de 22e van de maand
5	In het geval van 4b: inleveren herkansing	Beoordelen herkansing	in de volgende maand

Doorlooptijden Taalbeoordelaar en Examinator Route B

	Actie Kandidaat	Vervolgactie Cito	Uiterste doorlooptijd
1	Aanmelding	Bevestiging aanmelding en plannen examen (planning in overleg met klant)	2 weken
2	Afnemen examen (praktisch, mondeling én/of schriftelijk deel)	Beoordeling examen uitslag sturen aan kandidaat: <ul style="list-style-type: none"> • geslaagd • herkansing, contact opnemen met kandidaat en herkansing plannen. 	5 werkdagen na afname
3	Bij herkansing: Aanvullend bewijs inleveren binnen 15 werkdagen Of praktijk/schriftelijk examen opnieuw plannen (let op hier zijn kosten aan verbonden)	Beoordelen herkansing. Uitslag sturen aan kandidaat: a Geslaagd b Onvoldoende: procedure stopt	2 weken na ontvangst/afname

5 Klacht, bezwaar en beroep

Bij behandeling van een klacht of bezwaar staan de opdracht en beoordelingscriteria *niet* ter discussie.

Artikel 17 Klacht over de gang van zaken

Als een kandidaat of klant een klacht wil indienen over de certificering, bijvoorbeeld over de organisatie, het verloop van de toetsing, de assessor of de beoordeling, dan volgt hij/zij de volgende procedure:

- a De kandidaat of klant meldt de klacht per e-mail aan het Secretariaat Cito Certificering. De klacht is voorzien van argumenten ter onderbouwing en bij voorkeur van een vraag of eis. De klacht moet uiterlijk binnen tien werkdagen na de datum van bekendmaking van de beoordeling zijn verzonden. E-mail: Secretariaat Cito Certificering: **certificering@cito.nl**
- b Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- c Het Secretariaat Cito Certificering bevestigt binnen vijf werkdagen per e-mail de ontvangst van de klacht. Het secretariaat zorgt ervoor dat een bemiddelaar contact opneemt met de kandidaat om te onderzoeken of tot een oplossing kan worden gekomen. De bemiddelaar handelt binnen het reglement en overige procedures. Indien dit lukt volgt geen verdere behandeling van de klacht. Indien bemiddeling niet lukt wordt de klacht verder behandeld door de afdelingsmanager van Training en Advies.
- d Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de beslissing aan de kandidaat medegedeeld. Deze termijn kan eenmalig met tien werkdagen worden verlengd. Als het nodig is om de behandeltermijn te verlengen, zal de indiener vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn per e-mail hierover worden geïnformeerd.
- e Als de kandidaat of klant het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld of het niet eens is met het genomen besluit, kan hij/zij dit kenbaar maken bij de commissie van beroep.
- f Uitspraken van de Commissie van Beroep Cito Certificering in de beroepsprocedure zijn bindend. Eventuele consequenties worden snel afgehandeld.
- g Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal voor de duur van de termijn van afhandeling worden bewaard.

Artikel 18 Bezwaar tegen de uitslag

Als een kandidaat het niet eens is met de beoordeling, kan hij/zij bezwaar aantekenen. Voor de behandeling van een bezwaar volgt hij/zij de volgende procedure:

- a De kandidaat dient het bezwaarschrift uiterlijk binnen tien werkdagen na datum van bekendmaken van de uitslag per e-mail in bij de examencommissie. E-mail: **certificering@cito.nl**
t.a.v. Examencommissie Cito Certificering
Het bezwaarschrift is voorzien van een dagtekening, naam van de indiener en een inhoudelijke motivatie. De examencommissie neemt het bezwaar alleen in behandeling als het aan deze voorwaarden voldoet.
- b Het Secretariaat Cito Certificering bevestigt binnen vijf werkdagen per e-mail de ontvangst van het bezwaarschrift en stuurt dit door aan de secretaris van de examencommissie.
- c De examencommissie beoordeelt of het bezwaar gegrond is. De examencommissie kan een onafhankelijke beoordelaar een herbeoordeling laten doen. Deze onafhankelijke beoordelaar treedt in overleg met de eerste beoordelaar(s) om samen tot een nieuw oordeel te komen.
- d De kandidaat wordt binnen twintig werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift per e-mail geïnformeerd over de beslissing naar aanleiding van het bezwaarschrift. Deze termijn kan eenmalig met twintig werkdagen worden verlengd. Als het nodig is om de behandeltermijn te verlengen, zal de indiener hierover vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn per e-mail worden geïnformeerd;
- e Als de kandidaat het niet eens is met de beslissing van de examencommissie, kan hij/zij schriftelijk in beroep gaan bij de commissie van beroep.

Artikel 19 Beroep

Een klant of kandidaat die het niet eens is met de uitspraak van een klacht of bezwaar, kan hiertegen in beroep gaan bij de Commissie van Beroep Cito Certificering. Voor de behandeling van een beroep volgt hij/zij de volgende procedure:

- a De indiener stuurt het beroepschrift binnen tien werkdagen na dagtekening van de uitspraak per e-mail naar de Commissie van Beroep Cito Certificering.

E-mail: **certificering@cito.nl**

t.a.v. Commissie van Beroep Cito Certificering

Het beroep is voorzien van een dagtekening, naam van de indiener en een inhoudelijke motivatie.

De Commissie van beroep Cito Certificering neemt het beroepschrift alleen in behandeling als het aan deze voorwaarden voldoet.

- b Het secretariaat van de Commissie van Beroep Cito Certificering bevestigt binnen vijf werkdagen per e-mail de ontvangst van het beroepschrift.
- c Het secretariaat zorgt ervoor dat een bemiddelaar contact opneemt met de kandidaat om te onderzoeken of tot een oplossing kan worden gekomen. De bemiddelaar handelt binnen het reglement en overige procedures. Indien dit lukt volgt geen verdere behandeling van het beroep. Indien bemiddeling niet lukt wordt het beroep verder in behandeling genomen volgens artikel **d t/m h**.
- d De indiener ontvangt een factuur van 150 euro bij indienen van het beroepschrift. Na betaling van de factuur neemt de Commissie het beroepschrift in behandeling. Indien de Commissie de indiener in het gelijk stelt, ontvangt hij/zij dit bedrag terug.
- e De Commissie van Beroep Cito Certificering toetst de zorgvuldigheid van de behandeling van een klacht of bezwaarschrift en beoordeelt of deze conform de reglementen is uitgevoerd.
- f Als de Commissie van Beroep Cito Certificering van mening is dat de behandeling van het beroep zorgvuldig én conform de reglementen is uitgevoerd, wordt de indiener in het ongelijk gesteld.
- g De Commissie van Beroep Cito Certificering deelt de beslissing en motivatie voor de beslissing aan de kandidaat mee.
- h Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Cito bindend, eventuele consequenties worden door Cito snel afgehandeld.

De indiener ontvangt binnen twintig werkdagen na ontvangst van het beroepschrift per e-mail informatie over de beslissing naar aanleiding van het beroep. Deze termijn kan eenmalig met twintig werkdagen worden verlengd. Als het nodig is om de behandeltermijn te verlengen, zal de indiener vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn per e-mail hierover worden geïnformeerd.

6 Overige bepalingen

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit examenreglement niet voorziet, beslist de examencommissie.

Artikel 21 Geheimhouding

- a Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit examenreglement en daarbij de beschikking krijgt over persoonsgegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Het beoordelingsformulier, het opgenomen gesprek vallen onder de persoonsgegevens evenals informatie over de uitslag.
- b Lid a is niet van toepassing als een betrokkene tot bekendmaking wordt verplicht door een wettelijk voorschrift of bekendmaking die voortvloeit uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit reglement.

Artikel 22 Bewaren portfolio, geluidsopname en beoordelingsformulier

Cito bewaart de door de kandidaat aangeleverde bewijsstukken minimaal 1 jaar. De geluidsopname of filmopname van een examen wordt drie maanden bewaard of zolang er een klacht of bezwaar loopt tegen de uitslag. Cito bewaart de beoordelingsformulieren van de certificering minimaal 5 jaar.

Artikel 23 Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking vijf dagen na goedkeuring door de examencommissie.

Artikel 24 Publicatie reglement

Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van Cito.

Goedgekeurd door de examencommissie : Margot Mol (voorzitter) d.d. 20-08-2019
Akkoord hoofd T&A Erik Degen d.d.: 20-08-2019

Datum in werking treden: 01-09-2019

Cito B.V. te Arnhem
KvK 09151851

Postadres
Cito Training & Advies
Secretariaat Certificering Examenfunctionarissen
t.a.v. Julia Hüpler
Postbus 1034
6801 MG Arnhem

Bezoekadres
Amsterdamseweg 13
6814 CM Arnhem