

Examenreglement Opleiding Klachtenfunctionaris – ERKF2023

Dit Examenreglement bestaat uit 2 onderdelen, te weten:

- Deel I Opleiding Klachtenfunctionaris
- Deel II Algemeen

Deel II (Algemeen) bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle opleidingen die worden afgesloten met een examen. Deel I (Opleiding Klachtenfunctionaris) bevat de opleiding specifieke bepalingen van het Examenreglement.

Deel I en Deel II vormen tezamen het Examenreglement voor de Opleiding Klachtenfunctionaris.

Deel I Opleiding specifiek - Opleiding Klachtenfunctionaris

Aanmelden examen:

Studenten, die willen deelnemen aan het examen melden zich hiervoor aan bij de Quasir Academy en betalen het examengeld..

Toelatingseisen examen:

Studenten mogen deelnemen aan de examenonderdelen b en c indien tenminste 8 modules en 11 van de 12 opleidingsdagen van de gehele opleiding zijn gevolgd, alle praktijkopdrachten zijn gemaakt en ingeleverd en beoordeeld met minimaal een 5,6 en na betaling van het verschuldigde examengeld.

Opdrachten en examen

Het examen is opgebouwd uit drie onderdelen

- a. Praktijkopdrachten tijdens de opleiding
- b. Theoretisch examen
- c. Praktijkexamen (mondeling)

Beoordeling/cijfers

De vastgestelde opdrachten tijdens de opleiding worden beoordeeld door de betreffende trainers en voorzien van een cijfer. Ter zake de beoordeling en cijfers van de overige examenonderdelen wordt verwezen naar Deel II, artikel 5.

Meetellen cijfers per onderdeel

De navolgende opdrachten tellen mee voor het examen:

- | | |
|--|-----|
| • Profileringsopdracht | 20% |
| • Stageopdracht | 25% |
| • Reflectieverslag | 5% |
| • Theoretisch schriftelijk examen, vragen | 25% |
| • Praktijk examen, het gesprek met cliënt (acteur) | 25% |

Uitslag

Een student is geslaagd indien voor alle examenonderdelen tenminste een 5,6 is gehaald.

Deel II Algemeen

1. **Begrippen**

- Examenonderdeel:
het examen (theorie en/of mondeling) en/of praktijkopdrachten tijdens de opleiding.
- Diploma:
het bewijs van een met goed gevolg afgelegd examen.
- Certificaat van deelname:
bewijs dat alle onderdelen van de opleiding zijn bijgewoond en gevolgd en aan opdrachten is voldaan.
- Examencommissie:
de commissie belast met het organiseren, afnemen en beoordelen van het examen
- Examinator:
deskundige die namens de examencommissie belast is met het beoordelen van examenwerk dan wel het afnemen van mondelinge en/of praktisch examenonderdelen en het beoordelen van het examen.
- Student/ kandidaat:
de student die zich op zijn verzoek voor het examen heeft laten inschrijven.

2. **Examencommissie**

- 2.1. De Quasir Academy beschikt per opleiding over een Examencommissie, bestaande uit tenminste 3 leden. De Examencommissie kiest uit haar midden een voorzitter. Het secretariaat van de Examencommissie wordt gevoerd door de Quasir Academy.
- 2.2. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het examen en de examenonderdelen ligt bij de Examencommissie. De Examencommissie is belast met het vaststellen van de exameneisen, de examenopgaven en de beoordelingsnormen evenals het vaststellen van de uitslag. De Examencommissie draagt zorg voor het afnemen van, de organisatie en de goede gang van zaken tijdens de examenonderdelen.
- 2.3. De Examencommissie kan zich doen laten bijstaan door examinatoren en deskundigen alsmede door examencoördinatoren en surveillanten.

3. **Opleiding specifieke bepalingen**

- 3.1. Zo tijdig mogelijk, uiterlijk 28 dagen voor de vastgestelde datum van het eerste examenonderdeel, krijgt de student inzage in de opleiding specifieke onderdelen van het Examenreglement, bestaande uit informatie over:
 - a. de opbouw van het examen c.q. de examenonderdelen;
 - b. de voorwaarden ten aanzien van minimaal te behalen cijfers per onderdeel;
 - c. het meetellen van het cijfers per onderdeel voor het totaalcijfer;
 - d. data en plaats van het examen c.q. van de examenonderdelen;
 - e. bij examenonderdelen toegestane hulpmiddelen.
- 3.2. Deze informatie wordt vastgesteld door de Examencommissie en door de Quasir Academy aan de student verstrekt.
- 3.3. Indien een student denkt in aanmerking te komen voor een vrijstelling dient die dit met een schriftelijke motivatie kenbaar te maken bij de Quasir Academy. De manager en trainer bepalen tezamen of het verzoek gehonoreerd wordt.

4. **Regeling van de examens**

- 4.1. Theorie examens kunnen ook digitaal worden afgenomen. Mondelinge examens worden mondeling afgenomen door de examinatoren waarbij gebruik kan worden gemaakt van acteurs..
- 4.2. Opdrachten tijdens de opleiding die onderdeel zijn van het examen worden beoordeeld door de trainer(s) en voorzien van een cijfer.

4.3. Het theorie examen verloopt als volgt:

- a. De cursist doet examen op vooraf afgesproken wijze en plaats
- b. De opgaven worden met de vereiste zorg ontwikkeld.
- c. De student legitimeert zich desgevraagd; op elke examenzitting door het tonen van een geldig legitimatiebewijs.
- d. De examenopgaven worden op het daarvoor bepaalde tijdstip met de student gedeeld.
- e. De student draagt er zorg voor dat de antwoorden tijdig beschikbaar zijn voor de examencommissie.
- f. De student is gehouden door of namens de Examencommissie gegeven aanwijzingen op te volgen.

5. Beoordeling, uitslag en diploma

- 5.1 De examiner (kan een trainer van het betreffende examenonderdeel zijn) stelt de beoordelingen van elk examenonderdeel vast.
- 5.2 De beoordeling geschiedt op een schaal van 1 tot 10. Een kandidaat is geslaagd voor het desbetreffende examenonderdeel, indien het vastgestelde cijfer 5,6 of hoger is.
- 5.3 De beoordeling van mondelinge examens geschiedt door toekenning van een cijfer van 1 tot 10. Een kandidaat is geslaagd voor het desbetreffende onderdeel, indien de beoordeling 5,6 of hoger is. Na het mondelinge examen komt de Examencommissie bijeen en stelt de beoordeling vast. Deze wordt binnen een half uur aan de kandidaat medegedeeld en toegelicht. De kandidaat ontvangt de beoordeling op schrift/ mail indien er sprake is van een onvoldoende..
- 5.4 Uitslag: Een kandidaat is geslaagd indien voor alle examenonderdelen tenminste een 5,6 is gehaald. Een kandidaat is cum laude geslaagd indien voor alle examenonderdelen afzonderlijk niet lager dan een 8 gehaald en alle examenonderdelen gemiddeld minimaal een 9 is gehaald.
- 5.5 De manager van de Academy deelt de kandidaten de beoordeling schriftelijk mede binnen een maand na datum van het laatste afgelegde examenonderdeel.
- 5.6 Ten bewijze dat een kandidaat geslaagd is voor het examen reikt de Quasir Academy een diploma en cijferlijst uit. Het diploma en de cijferlijst omvatten de onderdelen en behaalde cijfers van de opleiding en examenonderdelen, alsmede een registratienummer en de naam van de student.
- 5.7 De student die niet geslaagd is of die niet heeft deelgenomen aan het examen ontvangt een certificaat van deelname met vermelding van de modules waaraan is deelgenomen.

6. Herkansing en geldigheidsduur examenonderdelen

- 6.1. Een kandidaat die voor een schriftelijk of praktisch examenonderdeel een onvoldoende heeft behaald kan dit examenonderdeel uiterlijk binnen 6 maanden opnieuw afleggen.
- 6.2. Een voldoende resultaat van een onderdeel van het examen verliest zijn geldigheid indien de kandidaat niet binnen één jaar na dat examenonderdeel voor alle onderdelen van het examen is geslaagd.

7. Inzagerecht

- 7.1. Gedurende een termijn van 2 weken, die aanvangt op de dag na bekendmaking van de uitslag van een examenonderdeel kan degene die een schriftelijk examenonderdeel heeft afgelegd schriftelijk verzoeken bij de manager van de Academy inzage te krijgen in zijn beoordeelde examenwerk. Dit geldt indien de kandidaat een cijfer lager dan een 5,6 heeft gehaald.
- 7.2. Het maken van foto's of kopieën is niet toegestaan.

8. Onregelmatigheden

- 8.1. Indien een student zich ten aanzien van de examinering aan enige onregelmatigheid schuldig maakt, kan hem de verdere deelname aan het examenonderdeel worden ontzegd. Wanneer het bedrog of enige andere onregelmatigheid eerst na afloop van het examenonderdeel wordt geconstateerd, kan de student deelname aan andere examenonderdelen worden ontzegt, het diploma of het certificaat worden onthouden of het reeds uitgereikte exemplaar worden teruggevorderd.
- 8.2. Indien wordt besloten tot een uitsluiting van de student, dan wel onthouding of terugvordering van het certificaat of diploma, doet de voorzitter van de Examencommissie, de student gehoord en onder opgave van gronden, daarvan schriftelijk mededeling aan de student en wijst hem op de mogelijkheid van bezwaar en beroep..

9. Bezwaar en beroep

- 9.1. Een student kan bij de Examencommissie bezwaar maken tegen een beslissing als bedoeld in artikel 8 en tegen de beoordeling door de Examencommissie van een examenonderdeel.
- 9.2. Het maken van bezwaar geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift bij de Examencommissie. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de beslissing waartegen het bezwaar is gericht, alsmede de gronden van bezwaar.
- 9.3. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt vier weken, met ingang van de dag na die waarop de beslissing is bekendgemaakt.
- 9.4. De Examencommissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk. De Examencommissie beslist binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. De Examencommissie kan deze termijn eenmalig verdagen met ten hoogste zes weken.
- 9.5. Voor zover de Examencommissie het bezwaar ontvankelijk en gegrond acht vernietigt het de bestreden beslissing en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuwe beslissing.
- 9.6. Tegen de beslissing op bezwaar staat geen beroep open.

10. Slotbepalingen

- 10.1. Indien naar het oordeel van de Examencommissie sprake is van bijzondere omstandigheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid rechtvaardigen dat wordt afgeweken van het Examenreglement kan de Examencommissie schriftelijk en gemotiveerd afwijken.
- 10.2. In gevallen waarin dit Examenreglement niet voorziet en waaromtrent een onmiddellijke beslissing noodzakelijk is, beslist de voorzitter van de Examencommissie.
- 10.3. In geval van een klacht over Quasir, de Examencommissie en/of de aangeboden opleiding, dan wijzen wij u op de: Klachtenregeling Klanten Quasir, eveneens te vinden op de website van Quasir.

Dit examenreglement is in te zien en te downloaden op www.quasir.nl en wordt op verzoek gratis toegezonden.