

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

1. Doelstelling en status

1.1 Dit examenreglement verschaft procedures met betrekking tot ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding en uitvoering van examinering en de beoordeling van examens en periodieke evaluatie van examenresultaten conform de richtlijnen Zorgverzekeraars Nederland te Zeist met betrekking tot de examinering van de WFT examens, zoals deze onder de verantwoordelijkheid van WFTNIVO wordt uitgevoerd.

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

1.3 Het examenreglement is vastgesteld door de directie van WFTNIVO. Dit reglement is een openbaar document.

1.4 Dit reglement treedt in werking op 1 april 2010 en is van toepassing op alle examens en examenonderdelen die vanaf die datum worden afgenomen. Het voorgaande reglement – versie 1.0 – is per 31 maart 2010 vervallen.

2. Termen en definities

2.1 Cesuur:

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

2.2 Diploma/certificaat:

Document uitgegeven door WFTNIVO ten bewijze van het met goed gevolg afleggen van een (deel)examen.

2.3 Examensecretariaat:

Het secretariaat en de administratie van WFTNIVO.

2.4 Examenorganisatie:

WFTNIVO draagt zorg voor een correcte gang van zaken met betrekking tot het voorbereiden, uitvoeren en beoordelen van examens. WFTNIVO verzorgt geen opleidingen ter voorbereiding op de examens die zij organiseert en opereert onafhankelijk van enige opleidende organisatie die dat wel doet.

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

2.5 Examencommissie:

De examencommissie van Zorgverzekeraars Nederland, bestaande uit onafhankelijke personen, met taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen welke zijn vastgelegd in dit reglement. De examencommissie is verantwoordelijke voor de inhoud van het examen.

2.6 Examenleider:

De persoon die door WFTNIVO is aangesteld om leiding te geven aan en toezicht te houden op het correct verlopen van het examen. Bij Flextoetsen[®] fungeert de door het toetscentrum aangewezen toezichthouder als examenleider.

2.7 Kandidaat:

Deelnemer aan het WFTNIVO examen. Een persoon die zich op de juiste wijze heeft ingeschreven en derhalve is toegelaten tot het examen.

2.8 WFTNIVO:

Handelsnaam van Examen adviesbureau B.V. en Vastgoed Vakexamens SVM B.V.

2.9 Inschrijfformulier:

Indien er een elektronisch inschrijfformulier beschikbaar is (online-inschrijven), dan heeft dit formulier dezelfde rechtskracht als het papieren formulier. Het elektronische formulier kan slechts worden ingevuld (via de site van WFTNIVO) eventueel nadat men is ingelogd aan de hand van een inlognaam en uniek password.

2.10 Flextoetsen[®]:

Examens en delen daarvan afgenomen in toetscentra met behulp van een computer, waarbij de kandidaat de keuze heeft in plaats, datum en aanvangstijd van de toetsing.

3 Directie

3.1 De directie van WFTNIVO 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 data waarop het examen wordt afgenomen;
- d. het vaststellen van het examengeld en inschrijfgeld;
- e. het vaststellen van de uiterste inschrijfdatum en de uiterste betaaldatum voor elk examen;
- f. vervallen;
- g. vervallen;
- h. het aanwijzen van de correctoren en examinatoren;

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

- i. het beslissen over de toelating tot het examen conform de richtlijnen van de examencommissie
- j. het vaststellen en wijzigen van dit examenreglement.

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

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

4 Examencommissie

4.1 De opleidingscommissie van Zorgverzekeraars Nederland benoemt de examencommissie. De examencommissie beoordeelt of vragen inhoudelijk correct zijn. Gewijzigde vragen moeten eerst door WFTNIVO worden beoordeeld, voordat deze mogen worden opgenomen in de itembank. De examencommissie is eindverantwoordelijke voor de inhoud van het examen. WFTNIVO is eindverantwoordelijke voor de redactie van de vragen.

4.2 Vervallen.

4.3 Vervallen.

4.4 De leden van een examencommissie zijn deskundig op het terrein van tenminste een van de examens en/of op het terrein van examineren en/of op het terrein van persoonscertificatie.

4.5 De leden van een examencommissie geen medewerkers van WFTNIVO.

4.6 Een examencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan. Voorzitter en secretaris vormen het dagelijks bestuur. Zorgverzekeraars Nederland benoemt uiteindelijk de secretaris en de voorzitter.

4.7 Vervallen

4.8 Een examencommissie functioneert als extern adviesorgaan voor WFTNIVO voor wat betreft de ontwikkeling en het actualiseren van examenopgaven en de opgavenbank, de uitvoering van de examens en het vaststellen van de examenuitslag. Adviezen van de examencommissie in deze zijn bindend.



Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

5 Het Examen

5.1 Het examen vindt plaats op basis van de eindtermen, toetstermen en toetsmatrijzen zoals die door Zorgverzekeraars Nederland is vastgesteld. Voorts vindt het examen plaats aan de hand van dit examenreglement.

5.2 VERVALLEN

5.3 Het examen wordt in de Nederlandse taal afgenomen.

5.4 De examens worden als Flextoetsen[®] en/of schriftelijke toetsen aangeboden.

5.5 De directie kan besluiten dat een kandidaat op een andere wijze een of meer examens aflegt. Hierbij zijn bijvoorbeeld mogelijk een voorgelezen examen. In geval van mondelinge examens benoemt de directie de examinerator of examineratoren, na zich te hebben overtuigd van zijn, haar of hun deskundigheid. De kosten verbonden aan het op andere wijze afleggen van het examen, komen geheel voor rekening van de kandidaat. De vorm van toetsing heeft geen invloed op de zwaarte en inhoud van de toets. In alle gevallen wordt voldaan aan de vastgestelde toetsmatrijs.

5.6 In gevallen van dyslexie kan de directie, na schriftelijk verzoek bij inschrijving vergezeld van een verklaring van een ter zake deskundige, maximaal 30 minuten extra examentijd per examen toestaan. Aan kandidaten die een andere moedertaal hebben dan de Nederlandse en korter dan 5 jaar in Nederland verblijven kan door de directie maximaal 30 minuten extra examentijd per examen, alsmede het gebruik van een Nederlands handwoordenboek worden toegestaan. Ook hiertoe dient bij inschrijving een schriftelijk verzoek te worden ingediend, vergezeld van bewijsstukken waaruit de verblijfsduur in Nederland blijkt.

5.7 WFTNIVO kan de volgende examens aanbieden:

- Zorgverzekeringen Aanspraken;
- Zorgverzekeringen Klantadvisering;
- Zorgverzekeringen Polisbeheer.

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

5.9 Inschrijven voor een Flextoets[®] kan tot maximaal twee dagen voorafgaand aan het examen en zolang er capaciteit in het gekozen toetscentrum beschikbaar is.

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

5.10 Aanmelding tot deelname aan een examen(onderdeel) via Flextoets vindt plaats door middel van een boeking (via het account van de kandidaat) op de website van WFTNIVO. In uitzonderingsgevallen, ter beoordeling aan de directie, kan een kandidaat inschrijven door middel van het volledig invullen, ondertekenen en indienen van een standaard WFTNIVO inschrijfformulier.

Op het moment van boeking via het account of indienen van het inschrijfformulier ontstaat de betalingsverplichting. Ongeacht de examendatum bedraagt de betalingstermijn 14 dagen na (het digitaal) verzenden van de factuur. Indien betaling achterwege blijft, zal een incassobureau worden ingeschakeld. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de kandidaat. Indien betalingen niet tijdig zijn ontvangen kan de directie de kandidaat uitsluiten van deelname aan 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 aanmelder is ervoor verantwoordelijk dat de boeking via het account of het inschrijfformulier en de betaling de EI tijdig en in goede orde bereiken. Vertragingen of fouten bij de posteries, banken en anderen, alsmede storingen in communicatiemiddelen of de bediening daarvan kunnen niet aan de EI worden tegengeworpen.

5.11 Door aanmelding onderwerpt men zich aan dit reglement.

5.12 WFTNIVO zendt de kandidaat bij Flextoetsen® tenminste 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 tenminste 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;

5.13 Een kandidaat die niet deelneemt aan een Flextoets® waarvoor hij een inschrijfformulier heeft ingediend, dient WFTNIVO daarvan onmiddellijk schriftelijk per ondertekende brief of fax (niet per e-mail) in kennis te stellen. Een kandidaat die een boeking heeft gedaan via zijn account/website dient in geval van annulering dat via zijn account/website te melden. Indien deze afmelding WFTNIVO uiterlijk 8 dagen (waarbinnen het kantoor van WFTNIVO geopend is) voor de examendatum bereikt, zal 100% van het examengeld worden gecrediteerd. Indien er geen schriftelijke afmelding of afmelding via het account/website plaatsvindt, vindt geen restitutie plaats. Voor gevallen waarin wel schriftelijke afmelding of afmelding via het account/website plaatsvindt, maar deze minder dan 8 dagen (waarbinnen het

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

kantoor van WFTNIVO geopend is) voor de examendatum zal 50% van het examengeld worden gecrediteerd. Annuleren op de examendag is niet mogelijk. Een examen doorschuiven naar een andere datum of plaats is niet mogelijk. Indien een kandidaat een examen op een andere datum of 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.

5.13.B Een kandidaat die niet deelneemt aan een examen (geen Flextoets®) waarvoor hij een inschrijfformulier heeft ingediend, dient WFTNIVO daarvan onmiddellijk schriftelijk per ondertekende brief of fax (niet per e-mail) in kennis te stellen. Een kandidaat die een boeking heeft gedaan via zijn account/website, dan dient de annulering eveneens via zijn account/website te verlopen. Indien deze afmelding WFTNIVO uiterlijk 7 dagen waarbinnen het kantoor van WFTNIVO geopend is voor de examendatum bereikt zal 90% van het examengeld worden gecrediteerd. Indien er geen schriftelijke afmelding of afmelding via het account plaatsvindt, vindt geen restitutie plaats. Hetzelfde geldt voor gevallen waarin wel schriftelijke afmelding of afmelding via het account plaatsvindt, maar deze minder dan 7 dagen waarbinnen het kantoor van WFTNIVO geopend is, voor de examendatum door WFTNIVO is ontvangen.

Een examen doorschuiven naar een andere datum of plaats is niet mogelijk. Indien een kandidaat een examen op een andere datum of 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.

Verloop van het examen

5.14 De kandidaat dient een kwartier voor aanvang van het examenaanwezig te zijn.

5.15 De afname van de examens is niet openbaar. Tot de examenruimte worden slechts toegelaten de kandidaten, mits in het bezit van oproep en geldig legitimatiebewijs, vertegenwoordigers van Zorgverzekeraars Nederland, leden van de examencommissie, medewerkers van WFTNIVO en genodigden van WFTNIVO.

5.16 De kandidaat dient tenminste het volgende bij zich te hebben:

- de originele oproep;
- een origineel en geldig legitimatiebewijs (waaronder uitsluitend wordt verstaan: paspoort, rijbewijs, Europese identiteitskaart);
- een hb-potlood, gum, blauw of zwart schrijvende ballpoint (dit geldt uitsluitend voor de schriftelijke examens).

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

Daarnaast kan per examentoestemming worden gegeven voor het gebruik van andere hulpmiddelen, zoals wetboeken, een eenvoudige rekenmachine, etc. 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. Kandidaten die toegestaan, maar niet verplichte, hulpmiddelen niet bij zich hebben zijn gerechtigd het examen zonder die hulpmiddelen af te leggen.

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

5.18 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

5.19 De examenleider kan kandidaten die te laat komen en kandidaten die zich niet (kunnen) legitimeren de deelname aan het examen ontzeggen.

5.20 Voor of tijdens de afname van enig examen wordt door of 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 examen blijkt.

5.21 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;

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

- 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 verricht met betrekking tot het examen.

In al deze gevallen kan de examenleider of de directie het examen van de betreffende kandidaat ongeldig verklaren.

5.22 Onder frauduleus handelen wordt verstaan het bedrieglijk handelen van een kandidaat 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.

Indien frauduleus handelen van een kandidaat wordt geconstateerd na afloop van het afleggen van een examen kan de directie het examen ongeldig verklaren. 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 is vastgesteld wordt voor minimaal 1 en maximaal 5 jaar uitgesloten van deelname aan enig examen of examens van WFTNIVO, zulks ter beoordeling aan de directie.

5.23 Tijdens de afname van het examen is het kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door WFTNIVO uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;
- met andere kandidaten te spreken of anderszins contact te hebben;
- telecommunicatieapparatuur, audioapparatuur, enz. in welke vorm dan ook te gebruiken, voor handen 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 voor handen te hebben.
- te roken.

5.24 Door of namens de examenleider wordt erop toegezien dat alle werkstukken worden ingeleverd, voorzien van deugdelijke identificatie. Bij alle examens blijven de opgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren eigendom van WFTNIVO. Alle tijdens het examen 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

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

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.

5.25 Een kandidaat die een examen niet heeft behaald heeft desgevraagd recht op inzage van de foutief beantwoorde opgaven en de door hem gemaakte uitwerkingen daarvan in de periode van het vaststellen van de uitslag tot 6 weken daarna. Deze inzage geschiedt ten kantore van WFTNIVO of op een andere door WFTNIVO aan te wijzen locatie, op een door WFTNIVO te bepalen datum en tijd. De kandidaat dient zich voor aanvang van deze inzage te legitimeren. De inzage duurt maximaal 2 uur. Alle opgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren blijven eigendom van WFTNIVO. Alle tijdens de inzage uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd. Ook papieren met door de kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd.

Tijdens de inzage is het kandidaten en hun adviseurs verboden:

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

De directie van WFTNIVO 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, gebruik makend van een door WFTNIVO 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. De kandidaat is gerechtigd zich bij inzage te laten vergezellen door één volwassen adviseur (mits dit vooraf door de kandidaat is gemeld. Deze adviseur dient zich te legitimeren en deze adviseur is gedurende een jaar, te rekenen vanaf de inzagedatum, niet toelaatbaar tot het examen waarop inzage plaatsvindt.

De directie kan voor inzage aan de kandidaat nader te bepalen kosten in rekening brengen, met dien verstande dat er altijd een mogelijkheid zal zijn voor gratis inzage.



Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

Beoordeling examens

5.26 De examencommissie bepaalt vooraf de weging van de items in het eendoordeel. De cesuur ligt op 70% van de maximaal haalbare score.

5.27 Bij meerkeuzevragen vindt de beoordeling plaats door toepassing van de cesuur die vooraf is vastgesteld. Voor zover van toepassing worden scores afgerond op 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. Van een vervallen vraag worden alle alternatieven als goed gerekend. De cesuur verandert daardoor niet.

5.28 Het ongedeelde eindcijfer per examen komt als volgt tot stand: bij examens die uitsluitend bestaan uit meerkeuzevragen door het toepassen van de omzettingstabel die door de directie is vastgesteld op basis van de cesuur. Eindcijfers worden rekenkundig afgerond op gehele getallen.

5.29 De eindcijfers hebben de volgende betekenis:

- | | |
|----|------------------|
| 1 | zeer slecht |
| 2 | slecht |
| 3 | zeer onvoldoende |
| 4 | onvoldoende |
| 5 | bijna voldoende |
| 6 | voldoende |
| 7 | ruim voldoende |
| 8 | goed |
| 9 | zeer goed |
| 10 | uitmuntend |

Uitslag van de examens

5.30 Bij Flextoetsen® ontvangt de kandidaat direct na afloop van het examen de uitslag. Uitsluitend in die gevallen waarin onregelmatigheden worden of zijn geconstateerd kan de directie gedurende 15 dagen na de toetsdatum de uitslag aanpassen of vernietigen.

5.31 Een kandidaat is geslaagd voor een examen indien hij voor dat onderdeel het cijfer 6 of hoger heeft behaald. Met elk cijfer lager dan 6 is de kandidaat voor het betreffende examen afgewezen. Een kandidaat ontvangt voor elk examen waarvoor hij is geslaagd een diploma danwel certificaat. Het diploma/certificaat omvat

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

tenminste de naam van de module, de examendatum, de naam van de kandidaat en de geboortedatum van de kandidaat .

5.32 Aan geslaagden wordt uiterlijk 6 weken na het bekend worden van de uitslag het diploma danwel certificaat toegezonden of uitgereikt.

6 Slotbepalingen

6.1 Het schriftelijke werk van kandidaten blijft onder berusting van WFTNIVO. Een kandidaat heeft desgevraagd recht op inzage van deze opgaven en de door hem of haar gemaakte uitwerkingen in de periode van het vaststellen van de uitslag tot 6 weken daarna. Inzage geschiedt ten kantore van WFTNIVO of op een andere door de directie aan te wijzen locatie en wijze.

6.2 Het schriftelijke werk van kandidaten wordt (digitaal) bewaard tot vijf jaar na de datum waarop het betreffende examen is afgelegd Optisch leesbare formulieren die door kandidaten zijn ingevuld ter beantwoording van meerkeuze (of 'multiple choice') vragen blijven (digitaal)bewaard tot 6 maanden na de examendatum.

6.3 Diploma's/certificaten worden eenmalig verstrekt. Indien bij een kandidaat diploma's/certificaten verloren gaan, kan WFTNIVO een duplicaat-diploma/certificaat verstrekken. Uit de tekst en het diplomnummer blijkt dat het gaat om een duplicaat. Aan aanvragers van een dergelijke verklaring zal een door de directie vast te stellen bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

6.4. Inlognaam en password

Indien gebruik wordt gemaakt van de online diensten van de internetpagina van WFTNIVO dan vereist dat in sommige gevallen dat de kandidaat een account opent. 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 handhaven van de vertrouwelijkheid van het password. De kandidaat is bovendien geheel verantwoordelijk voor alle activiteiten die op het account plaatsvinden. De kandidaat zal WFTNIVO onmiddellijk schriftelijk waarschuwen bij onrechtmatig gebruik van het account of een andere inbreuk op de veiligheid. WFTNIVO draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. WFTNIVO 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 password, account of de persoonsgegevens gebruiken. De kandidaat kan echter aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door WFTNIVO of een andere partij als gevolg van het feit dat derden het account of password

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

gebruiken. De kandidaat mag nooit het account van een ander gebruiken zonder toestemming van de accounthouder.

6.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoren, vraagt en ontvangt de directie daartoe van de examencommissie een bindend advies.

6.6 Tenzij de directie examenopgaven en/of andere examendocumenten openbaar maakt geldt voor alle betrokkenen, inclusief kandidaten en hun eventuele adviseurs 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 WFTNIVO is uitdrukkelijk niet toegestaan. Ook op examenopgaven en andere documenten die wel openbaar zijn of worden gemaakt berust het auteursrecht van WFTNIVO. WFTNIVO behoudt zich het recht voor kandidaten en anderen die handelen in strijd met dit artikel de deelname aan examens en inzage te ontzeggen voor bepaalde of onbepaalde tijd.

6.7 Indien WFTNIVO door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat is zijn verplichtingen uit hoofde van dit reglement (waar onder het afnemen van Flextoetsen[®]/examen) tijdig na te komen, heeft WFTNIVO het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat WFTNIVO alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat WFTNIVO in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming door WFTNIVO kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan ziekte of verhindering van medewerk(st)ers toetscentra en technische storingen al dan niet in computersystemen/apparatuur.

7 Regeling met betrekking tot klachten- en bezwaarprocedure

Reikwijdte van de bezwaarregeling

7.1 Kandidaten kunnen bezwaar aantekenen tegen de uitslag van een examen. Deze mogelijkheid geldt voor elk examen afzonderlijk. De bezwaarprocedure staat alleen open voor kandidaten die rechtstreeks in hun belang zijn geschaad. Een bezwaar van een kandidaat die zich door een ander laat vertegenwoordigen is slechts ontvankelijk indien het vergezeld gaat van een door de kandidaat ondertekende machtiging, tenzij de gemachtigde een in Nederland ingeschreven advocaat is.

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

Bezwaarschriften kunnen uitsluitend schriftelijk, bij voorkeur via e-mail, worden ingediend bij Zorgverzekeraars Nederland en moeten met reden zijn omkleed. In de bezwaarfase vindt ten aanzien van het gehele examen waarop het bezwaar betrekking heeft herbeoordeling en, voor zover van toepassing, herwaardering plaats.

7.2 Bezwaarschriften worden individueel beoordeeld.

7.3.1 Minimaal eenmaal per jaar wordt door WFTNIVO aan de examencommissie een rapportage verstrekt met betrekking tot de ontvangen klachten en bezwaren en de afhandeling daarvan. Het register van klachten en bezwaren wordt door WFTNIVO bijgehouden en kan door genoemde instanties worden ingezien.

7.3.2 Na afloop van een schriftelijk examen geldt – voor zover de opgaven openbaar zijn gemaakt - een periode van 5 werkdagen waarbinnen zienswijzen op het examenonderdeel, de examenvragen en de modelantwoorden kunnen worden ingediend. Zienswijzen kunnen worden ingediend door kandidaten, opleiders en andere belanghebbenden. De examencommissie neemt kennis van de tijdig ontvangen zienswijzen, alvorens de definitieve antwoordmodellen vast te stellen. Zienswijzen worden uitdrukkelijk niet gezien als bezwaarschriften of klachten. Over de beslissing naar aanleiding van een zienswijze wordt niet gecommuniceerd naar de indiener ervan. Indien een zienswijze door de examencommissie niet wordt gehonoreerd, staat het kandidaten vrij om na het ontvangen van de uitslag een bezwaarschrift in te dienen.

Klachten

7.4 Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examen waarover bij kandidaten een grief bestaat kan een klacht worden ingediend. Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk (brief, fax, e-mail), maar desgewenst ook telefonisch worden ingediend bij WFTNIVO. Klachten zijn slechts ontvankelijk indien ze zijn ontvangen binnen 6 weken na het evenement of voorval waarop ze betrekking hebben. Klachten worden afgehandeld door of namens de directie. Indiener van een klacht krijgen binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een reactie, afhankelijk van de aard en de wijze van indienen van de klacht per brief, telefoon of anderszins.

7.5 Indien een klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan wel indien er na 6 weken geen reactie is ontvangen, kan de klager de klacht aanhangig maken bij de examencommissie, voor zover het een onderwerp betreft dat tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoort. De voor de examencommissie herhaalde klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend binnen 6 weken na verzending van de reactie op de klacht, dan



Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

wel binnen 6 weken na het verstrijken van de reactietermijn. Voor zover de examencommissie verantwoordelijkheid draagt op het terrein van de klacht zal deze binnen 6 weken na afloop van de reactietermijn een bindende uitspraak doen. Deze uitspraak wordt ter kennis van de klager gebracht.

Bezwaarprocedure

7.6 Bezwaren kunnen slechts betrekking hebben op de uitslag van een examen en kunnen dus niet eerder worden ingediend dan na het bekend worden van de uitslag. Bezwaren dienen te worden ingediend bij de directeur binnen 6 weken na de datum van de verstrekking van de uitslag.

7.6.1 Er kan slechts eenmaal een bezwaarschrift worden ingediend over één examen.

7.6.2 Een bezwaarschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na 6 weken gerekend vanaf het bekendmaken van de uitslag, door de appellant een bedrag aan griffierecht is gestort en ontvangen op rekening van de exameninstelling.

7.6.3 De hoogte van het griffierecht wordt door de directie vastgesteld. Indien een uitspraak in bezwaar er in resulteert dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog recht krijgt op een certificaat en/of diploma voor het betreffende examenonderdeel zal het griffierecht worden teruggestort. In alle overige gevallen verbeurt de appellant het gestorte griffierecht.

7.7 De directeur doet binnen 6 weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De directeur kan de uitspraak met maximaal 4 weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde ter kennis gebracht.

7.8 De behandeling van bezwaarschriften geschiedt schriftelijk.

7.8.1 Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure een nieuwe Flextoets® hebben geboekt, hebben nooit recht op restitutie ook al is het bezwaarschrift gegrond verklaard en is de kandidaat doordoor alsnog geslaagd.

Formele vereisten voor het indienen van een bezwaarschriften

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

Examenreglement WFTNIVO voor de examens Zorgverzekeringen

7.9 Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van Zorgverzekeraars Nederland en gericht aan de examencommissie.

7.10 Vervallen.

7.11 Bezwaarschriften dienen bij voorkeur via het account of per e-mail te worden verzonden. Bezwaarden, respectievelijk appellanten dienen het bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan de examencommissie, te overleggen ten bewijze van tijdige verzending.

7.12 Indien geen gebruik is gemaakt van e-mail geldt als ijkpunt voor de vaststelling van de voorgeschreven bezwaar- en beroepstermijn de datum van het poststempel, dan wel het statusoverzicht van het ontvangende faxapparaat van WFTNIVO. 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. Een tijdig verzonden bezwaarschrift dient door Zorgverzekeraars Nederland te zijn ontvangen binnen 7 weken na het ingaan van de bezwaartermijn. Bezwaarschriften die niet tijdig zijn verzonden en/of niet tijdig zijn ontvangen zijn niet ontvankelijk.

7.13 Bezwaarschriften dienen tenminste te bevatten:

- a. Naam, kandidaatnummer, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, respectievelijk appellant, alsmede een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is.
- b. Een duidelijke en eenduidige omschrijving van het bezwaar tegen de uitslag. De kandidaat dient duidelijk aan te geven op welke vraag/vragen het bezwaar betrekking heeft (de vraagnummers in het examen dienen vermeld te worden).
- c. De grond of gronden waarop het bezwaar berust.
- d. Een petitum.

Daarnaast dienen bezwaarschriften als zodanig herkenbaar te zijn door het opnemen van het woord bezwaarschrift in de aanhef de 'betreft-regel'.