Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

Reglement voor klachten, bezwaar en beroep van Examenadviesburo B.V. voor examens en nascholingsactiviteiten van Stichting Groene Erkenningen

1. Doel en reikwijdte

1.1 Dit reglement is vastgesteld door Examenadviesburo B.V. in samenwerking met Stichting Groene Erkenningen en is van toepassing op de behandeling van klachten, bezwaar en beroep met betrekking tot examens en nascholingsactiviteiten die onder verantwoordelijkheid van Stichting Groene Erkenningen vallen, voor zover Examenadviesburo B.V. daarin gemandateerd is.

1.2 Indien examens of onderdelen daarvan worden georganiseerd, afgenomen of beoordeeld door een andere examinerende instantie, berusten de verantwoordelijkheden voor de uitvoering en afhandeling van klachten, bezwaar, beroep bij die instantie, tenzij in dit reglement expliciet anders is bepaald.

1.3 Dit reglement is van toepassing op en wordt gebruikt door (medewerkers van) Examenadviesburo B.V., de Examencommissie, kandidaten van examens, deelnemers aan nascholingsactiviteiten en overige betrokkenen.

1.4 Dit reglement treedt in werking op 31 augustus 2026 en is van toepassing op de examens en nascholingsactiviteiten onder verantwoordelijkheid van Stichting Groene Erkenningen, te weten de merken Groenkeur, Kleurkeur, Bureau Erkenningen, Register Plaagdierbeheersing, Milieu en Veiligheid (RPMV), Nederlands Kettingzaag Certificaat (NKC), AOC Keurmerk en eventuele toekomstige merken, die vanaf deze datum worden afgenomen.

2. Definities

2.1 Beroepschrift
Een gemotiveerd schriftelijk verzoek van een kandidaat aan het College van Beroep tot herziening van een uitspraak op een bezwaarschrift.

2.2 Bezwaarschrift
Een gemotiveerd schriftelijk verzoek van een kandidaat tegen de uitslag of beoordeling van een examen.

2.3 College van Beroep
Onafhankelijk orgaan dat ingediende beroepschriften beoordeelt en een bindende uitspraak doet.

2.4 Deelnemer
Een persoon die deelneemt aan een nascholingsactiviteit die onder verantwoordelijkheid van Stichting Groene Erkenningen valt.

2.5 Directie
De directie van Examenadviesburo B.V.

© Examenadviesburo B.V.

Ondertekend door:
939529DCFC89479...

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

2.6 Examenadviesburo B.V.
De organisatie die verantwoordelijk is voor de examinering en registratie van alle examenlijnen die vallen onder Stichting Groene Erkenningen.

2.7 Examencommissie
Onafhankelijk deskundig orgaan dat verantwoordelijk is voor de inhoudelijke beoordeling van bezwaarschriften.

2.8 Examinerende instantie
De organisatie die belast is met en verantwoordelijk is voor de organisatie, afname en beoordeling van een examen, niet zijnde Examenadviesburo B.V.

2.9 Inzage
Het recht van een kandidaat om, onder de in dit reglement gestelde voorwaarden, informatie over het eigen examenresultaat in te zien, voor zover deze informatie door Examenadviesburo B.V. beschikbaar wordt gesteld.

2.10 Kandidaat
Een persoon die deelneemt aan een examen dat onder verantwoordelijkheid van Stichting Groene Erkenningen wordt afgenomen.

2.11 Klacht
Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over andere zaken dan de examenuitslag, met betrekking tot de organisatie, uitvoering of bejegening rondom een examen of nascholingsactiviteit, voor zover deze betrekking heeft op de rol van Examenadviesburo B.V.

2.12 Nascholingsactiviteit
Activiteit gericht op het op peil houden of uitbreiden van kennis en vaardigheden binnen het vakgebied waarvoor certificering is verkregen.

3. Klachtenprocedure

3.1 Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examen waarover bij kandidaten of deelnemers een grief bestaat, kan een klacht worden ingediend bij Examenadviesburo B.V., voor zover de klacht betrekking heeft op de rol van Examenadviesburo B.V. in de organisatie, uitvoering, registratie of ondersteuning van het examen of de nascholingsactiviteit. Klachten kunnen alleen middels het klachtensysteem van Examenadviesburo B.V. worden ingediend.

3.2 Klachten zijn slechts ontvankelijk indien ze zijn ontvangen binnen zes weken na het evenement of voorval waarop ze betrekking hebben. Klachten worden afgehandeld door of namens de directie. Indieners van een klacht krijgen binnen zes 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.

3.3 Voor klachten met betrekking tot nascholingsactiviteiten, geldt dat deze in behandeling worden genomen voor zover zij betrekking hebben op het functioneren van Examenadviesburo B.V., waaronder registraties, certificering of het gebruik van toetssystemen.

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

Voor klachten die betrekking hebben op de inhoud, organisatie of uitvoering van een nascholingsactiviteit door een opleider of andere uitvoerende partij, dient de deelnemer zich te wenden tot de betreffende organisatie.

4. Inzage

4.1 Voor een theorie-examen is het behaalde resultaat per categorie na afloop van het examen inzichtelijk. Inzage in individuele examenvragen en de daarbij gegeven antwoorden wordt niet verleend ter bescherming van de vragenbank. Voor praktijkexamens die onder directe verantwoordelijkheid van Examenadviesburo B.V. worden uitgevoerd, is inzage niet mogelijk. De beoordeling wordt na afloop van het examen met de kandidaat gedeeld.

4.2 Voor praktijkexamens die niet onder directe verantwoordelijkheid van Examenadviesburo B.V. worden uitgevoerd, worden eventuele mogelijkheden tot inzage bepaald door de betreffende examinerende instantie. Kandidaten dienen zich hiervoor tot die examinerende instantie te wenden.

5. Bezwaar- en beroepsprocedure

5.1a Voor theorie-examens kan bezwaar worden aangetekend tegen de uitslag van een examen, ongeacht het merk waaronder het examen is afgenomen. Indien de kandidaat zich niet kan verenigen met de beslissing op het bezwaar, kan hij overeenkomstig dit reglement beroep aantekenen.

5.1b Voor praktijkexamens kan bezwaar worden aangetekend tegen de uitslag van een examen indien deze onder directe verantwoordelijkheid van Examenadviesburo B.V. wordt uitgevoerd. Indien de kandidaat zich niet kan verenigen met de beslissing op het bezwaar, kan hij overeenkomstig dit reglement beroep aantekenen.

5.1c Voor praktijkexamens die niet onder directe verantwoordelijkheid van Examenadviesburo B.V. worden uitgevoerd, geldt dat eventuele bezwaar- en beroepsmogelijkheden worden vastgesteld door de betreffende examinerende instantie. Kandidaten dienen zich hiervoor tot die examinerende instantie te wenden. Op deze examens is het bepaalde in dit hoofdstuk niet van toepassing.

5.1d Voor nascholingsactiviteiten geldt uitsluitend de klachtenprocedure.

5.2 De mogelijkheid van bezwaar en beroep geldt voor elk examen afzonderlijk. De bezwaar- en beroepsprocedure staat alleen open voor kandidaten die rechtstreeks in hun belang zijn geschaad. Een bezwaar, respectievelijk beroep van een kandidaat die zich door een ander laat vertegenwoordigen is slechts ontvankelijk indien het vergezeld gaat van een door de kandidaat ondertekende machtiging, tenzij de gemachtigde een in Nederland ingeschreven advocaat is. Bezwaar- en beroepschriften kunnen uitsluitend schriftelijk, bij voorkeur via e-mail, worden ingediend en moeten met reden zijn omkleed.

5.3 Bezwaar- en beroepschriften worden individueel beoordeeld. De oorspronkelijke uitspraak van de Examencommissie kan alleen worden herroepen indien het bezwaar of beroep van de kandidaat gegrond wordt verklaard. Eventuele wijzigingen gelden in dat geval alleen voor de betreffende kandidaat.

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

5.4 In de bezwaarfase beoordeelt de Examencommissie de ingediende bezwaren van de kandidaat tegen de initiële beoordeling, en indien van toepassing kan het puntenaantal van het examen(onderdeel) worden aangepast op basis van zorgvuldige overwegingen. Het puntenaantal kan hierdoor zowel naar boven als naar beneden worden bijgesteld.

5.5 Minimaal eenmaal per jaar wordt door de directie aan Stichting Groene Erkenningen een rapportage verstrekt met betrekking tot de ontvangen klachten, bezwaren, beroepschriften en de afhandeling daarvan. Het register van klachten, bezwaren en beroepschriften wordt door Examenadviesburo B.V. bijgehouden en kan door Stichting Groene Erkenningen worden ingezien.

Bezwaarprocedure

5.6 Bezwaren kunnen uitsluitend betrekking hebben op de uitslag van het examen en kunnen dus niet eerder worden ingediend dan na het bekend worden van de uitslag. Bezwaren dienen te worden ingediend bij de Examencommissie binnen zes weken na de datum van de verstrekking van de uitslag.

5.7 Er kan slechts eenmaal een bezwaarschrift worden ingediend over het examen.

5.8 Een bezwaarschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes weken gerekend vanaf het bekendmaken van de uitslag, door de kandidaat een bedrag aan (on)kostenvergoeding is gestort en ontvangen op rekening van Examenadviesburo B.V. Examenadviesburo B.V. kan in bepaalde gevallen, ter beoordeling aan de directie, een respijttermijn afgeven van enkele dagen voor het overmaken van de (on)kostenvergoeding na indiening van het bezwaar.

5.9 De hoogte van de (on)kostenvergoeding wordt door de directie vastgesteld. Indien een uitspraak in bezwaar erin resulteert dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de kandidaat als gevolg daarvan alsnog slaagt, zal de (on)kostenvergoeding worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de gestorte (on)kostenvergoeding plaats.

5.10 De Examencommissie doet binnen zes weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De Examencommissie kan de uitspraak met maximaal vier weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde ter kennis gebracht.

5.11 De behandeling van bezwaarschriften geschiedt schriftelijk.

5.12 Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure via een nieuw examen een herkansing hebben geboekt voor het examen waartegen zij bezwaar hebben aangetekend, hebben geen recht op restitutie van het examengeld en/of kosten voor dat examen ook al is het bezwaarschrift gegrond verklaard én is de kandidaat daardoor alsnog geslaagd.

Beroepsprocedure

5.13 Tegen een uitspraak op een bezwaarschrift en tegen het uitblijven van een dergelijke uitspraak staat beroep open. Een beroepschrift is slechts ontvankelijk indien het is ingediend binnen zes weken na het verzenden van de uitspraak in bezwaar (of binnen zes weken na het onbeantwoord verstrijken van de reactietermijn), wanneer het betrekking heeft op dezelfde

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

aangelegenheid als waartegen het bezwaar zich heeft gericht en indien het met reden is omkleed.

5.14 Een beroepschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes weken gerekend vanaf het bekend maken van de uitspraak op het bezwaar, door de appellant een bedrag aan (on)kostenvergoeding is gestort en ontvangen op rekening van Examenadviesburo B.V. De hoogte van de (on)kostenvergoeding wordt door de directie vastgesteld op het bedrag gelijk aan het examengeld voor het betreffende examen. Examenadviesburo B.V. kan in bepaalde gevallen, ter beoordeling aan de directie, een respijttermijn afgeven van enkele dagen voor het overmaken van de (on)kostenvergoeding na indiening van het beroepschrift.

5.15 Een beroepschrift kan pas in behandeling worden genomen nadat door de voorzitter van het College van Beroep is vastgesteld dat het ingediende beroepschrift, conform de in dit reglement gestelde eisen ontvankelijk is verklaard.

5.16 Het College van Beroep doet binnen zes weken na afloop van de beroepstermijn een gemotiveerde en bindende uitspraak. Het College kan de uitspraak met maximaal vier weken verdagen. Deze uitspraak wordt schriftelijk ter kennis van de appellant, de Examencommissie en de directie gebracht.

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

5.18 Indien een uitspraak van het College van Beroep erin resulteert dat het beroep geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog slaagt voor het betreffende examen, zal de (on)kostenvergoeding voor zowel het beroep als het bezwaar worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de gestorte (on)kostenvergoeding plaats.

5.19 De behandeling van beroepschriften geschiedt schriftelijk.

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

5.21 Indien een beroep geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd kan het College van Beroep de Examencommissie opdragen tot herwaardering over te gaan indien er sprake is van onjuiste en/of onjuist geformuleerde vragen en/of opdrachten, ten onrechte (buiten de leerresultaten) gestelde vragen, onjuiste correcties en/of onjuiste correctiemodellen, onjuist ingevulde beoordelingsformulieren of onjuiste individuele toepassing van de beoordelingsnorm of de omzettingstabel. Het College van Beroep is niet bevoegd tot het doen van uitspraken inzake de door de Examencommissie vastgestelde cesuren. Het College van Beroep kan ingeval van vastgestelde procedurefouten met betrekking tot de afname van een examen en met betrekking tot storende omstandigheden waaronder het examen heeft plaatsgevonden slechts opdragen tot het aanbieden van een (al dan niet kosteloze) herkansing en niet tot herwaardering.

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

Formele vereisten voor het indienen van een bezwaar- en beroepschrift

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

5.22 Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van Examenadviesburo B.V. en gericht aan de Examencommissie.

5.23 Beroepschriften worden verzonden aan het adres van Examenadviesburo B.V. en gericht aan het College van Beroep.

5.24 Bezwaar- en beroepschriften dienen per e-mail te worden ingediend. Bezwaarden, respectievelijk appellanten dienen het bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan de Examencommissie, respectievelijk het College van Beroep te overleggen ten bewijze van tijdige verzending.

5.25 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. Indien het poststempel ontbreekt of de verzenddatum erop onleesbaar is, geldt de datum van ontvangst, tenzij de appellant op de hiervoor genoemde wijze bewijs van tijdige verzending overlegt. Bezwaar- en beroepschriften die niet tijdig zijn verzonden en/of niet tijdig zijn ontvangen, zijn niet ontvankelijk.

5.26 Bezwaar- en beroepschriften dienen ten minste 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, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep gericht is. De bezwaarde, respectievelijk appellant dient duidelijk aan te geven op welke vraag/vragen/beoordelingscriteria het bezwaar betrekking heeft (de vraagnummers/beoordelingscriteria in het examen dienen vermeld te worden);
c. de grond of gronden waarop het bezwaar, respectievelijk het beroep berust;
d. een petitum (de eis).

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

5.27 Voor een theorie-examen geldt dat alleen ingediende bezwaarschriften conform het *Format indienen bezwaarschrift Theorie-examen Stichting Groene Erkenningen* ontvankelijk zijn. Voor een praktijkexamen van RPMV geldt dat alleen ingediende bezwaarschriften conform het *Format indienen bezwaarschrift Praktijkexamen Stichting Groene Erkenningen* ontvankelijk zijn. De van toepassing zijnde formats worden door Examenadviesburo B.V. beschikbaar gesteld.

Docusign Envelope ID: BEFB80E7-DE2E-8EC4-806A-9BAEC6DBFCBE

6. Organen

Examencommissie

6.1 De leden van een Examencommissie zijn deskundig op het terrein van ten minste één van de onderdelen waarin wordt geëxamineerd en/of op het terrein van examineren en/of op het terrein van persoonscertificatie.

6.2 Met uitzondering van de secretaris zijn de leden van een Examencommissie geen medewerkers van Examenadviesburo B.V..

6.3 De leden van een Examencommissie hebben geen enkele relatie met enig instituut dat opleidt voor de betreffende examens, noch als docent, noch als medewerker of als bestuurder en zijn niet direct of indirect betrokken bij of verantwoordelijk voor het aanbieden van onderwijs, het ontwikkelen, uitgeven en/of verkopen van leermiddelen en -materialen, gericht op het betreffende examen.

College van Beroep

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

6.5 Het College van Beroep bestaat uit een voorzitter en één of meer leden.

6.6 De voorzitter moet voldoen aan de vereisten conform artikel 5 van de *Wet rechtspositie rechterlijke ambtenaren*. De leden zijn deskundig op één of meerdere terreinen waarover het examen zich uitstrekt en/of op het terrein van de vertrouwenspersoon en/of het terrein van examinering.

7. Slotbepalingen

7.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie, met inachtneming van de verantwoordelijkheden van Stichting Groene Erkenningen. Voor zover het zaken betreft waarvoor inhoudsdeskundig advies vereist of gewenst is, vraagt en ontvangt de directie daartoe van de Examencommissie een beslissing.

7.2 Tenzij de directie examenopgaven en/of andere examendocumenten openbaar maakt geldt voor alle betrokkenen 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 Examenadviesburo B.V. of Stichting Groene Erkenningen is uitdrukkelijk niet toegestaan. Ook op examenopgaven en andere documenten die wel openbaar zijn of worden gemaakt berust het auteursrecht van Stichting Groene Erkenningen. Examenadviesburo B.V. behoudt zich het recht voor kandidaten en anderen die handelen in strijd met dit artikel de deelname aan een examen te ontzeggen voor bepaalde of onbepaalde tijd.

7.3 Persoonsgegevens van de kandidaat worden door Examenadviesburo B.V. verwerkt conform de privacywetgeving. Meer informatie daarover is te vinden in het privacy statement van Examenadviesburo B.V., dat te vinden is via de website van Examenadviesburo B.V..

© Examenadviesburo B.V.