

**Examenreglement
examens MfN registermediator**

Inhoud

1. Algemeen.....	1
2a. Termen en definities	2
2b. Bepalingen	4
3. Directie van Exameninstituut	5
4. Examencommissie	5
5. Examen.....	6
6. Aanmelding	8
7. Annulering.....	8
8. Afname van het examen.....	9
9. Live-assessment.....	12
10. Video-assessment	15
11. Examenresultaten	16
12. Onregelmatigheden	17
13. Inzage, klachten, bezwaar en beroep	18
Inzage Theorie-examen	18
Reikwijdte van de bezwaarregeling.....	19
Klachten	19
Formele vereisten voor het indienen van een bezwaarschrift	20
Beroepsprocedure	21
14. Slotbepalingen.....	21

1. Algemeen

1.1. Dit reglement is bindend voor alle betrokkenen bij de examens van het Exameninstituut. Door aanmelding voor deelname aan één van deze examens conformeert een Kandidaat zich aan dit reglement.

1.2. Daar waar dit reglement in tegenspraak is met een reglement dat zich specifiek richt op bepaalde examens van het Exameninstituut, dan is dat specifieke reglement voor die betreffende examens leidend.



1.3. Dit reglement is vastgesteld door het Exameninstituut in samenspraak met de Mediatorsfederatie Nederland. Dit reglement is een openbaar document en maakt deel uit van de kwaliteitsdocumentatie van het Exameninstituut.

1.4. Dit reglement treedt in werking op 1 november 2024 en blijft van kracht tot het Exameninstituut een nieuwe versie vaststelt of het reglement intrekt.

2a. Termen en definities

2a.1. Acteur

Gekwalificeerd professional die voldoet aan de criteria van het Exameninstituut en de bevoegdheid heeft gekregen om op te treden als Acteur tijdens het Assessment.

2a.2. Assessment

Examen waarbij vaardigheden en competenties in een gesimuleerde praktijkcontext worden getoetst, via een live- of video-assessment.

2a.3. Assessor

Gekwalificeerde professional die voldoet aan de criteria beschreven zoals opgesteld door het Exameninstituut en van het Exameninstituut de bevoegdheid heeft gekregen het Assessment (live- en video-assessment) af te nemen en te beoordelen.

2a.4. Beoordelingsinstrument

Het instrument, ontworpen door dr. H.C.M. Prein, bestaat uit vijf hoofdcompetenties en elf deelcompetenties. De Assessoren scoren de vaardigheden van de Kandidaat op basis van de in het instrument aangegeven gedragscriteria.

2a.5. Certificaat

Het document, uitgegeven door het Exameninstituut, ten bewijze van slagen voor één of meer examens.

2a.6. Certificaatvermelding

Een digitale vermelding in het account van de Kandidaat door het Exameninstituut, ten bewijze van het met goed gevolg afleggen van een examen.

2a.7. Cesuur

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

2a.8. Examen/herexamen

Het Examen is het afleggen van een Theorie-examen en/of Assessment. Daar waar in dit reglement wordt gesproken van Theorie-examen wordt het Theorie-examen MfN-registermediator bedoeld. Daar waar in dit reglement wordt gesproken over Examen kan ook herexamen worden gelezen, tenzij dit nadrukkelijk niet wordt bedoeld.



2a.9. Exameninstituut/examenorganisatie

Het instituut Mediationtoets dat de examens afneemt bij Kandidaten die zich willen gaan inschrijven als MfN- registermediator. Mediationtoets is een handelsnaam van Examenadviesburo B.V., met KvK-nummer 30 17 0000.

2a.10. Examenorganisatie

De MfN heeft de 'Body of Knowledge' vastgesteld voor de MfN-registermediator. Het Exameninstituut is de examenorganisatie die belast is met het examineren van het theorie-deel en het Assessment (live- of video-assessment).

2a.11. Examenreglement

Dit reglement verschaft de regels omtrent de wijze waarop het Theorie-examen MfN registermediator en het live en video Assessment wordt afgenomen. Dit betreft zowel de voorbereiding, uitvoering als beoordeling.

2a.12. Gecommitteerde

Persoon die namens de Examencommissie gerechtigd is de examens bij te wonen.

2a.13. Inschrijfformulier

Het formulier waarmee een Kandidaat zich inschrijft voor deelname aan een Examen. Een elektronisch inschrijfformulier (online inschrijven) heeft dezelfde rechtskracht als een papieren formulier. Het elektronische formulier kan slechts worden ingevuld (via de website van het Exameninstituut) nadat men is ingelogd aan de hand van een inlognaam en uniek wachtwoord. In een aantal gevallen wordt, bij uitzondering, een papieren inschrijfformulier verstrekt.

2a.14. Instituutsassessor

Assessor die optreedt als secundant Assessor bij een Kandidaat die de mediationopleiding heeft gevolgd bij het instituut waar de Instituutsassessor werkzaam is.

2a.15. Kandidaat

De persoon die een MfN erkende mediationopleiding heeft afgesloten en zich heeft ingeschreven voor deelname aan het Theorie-examen en/of het Assessment met als doel zich te kwalificeren en in te schrijven als MfN-registermediator. Elke persoon waarvan het Exameninstituut een volledige en juiste inschrijving met de noodzakelijke bijlagen heeft ontvangen wordt beschouwd als Kandidaat.

2a.16. Persoonsgegevens Kandidaat

De persoonsgegevens van de Kandidaat worden opgenomen in de database van het Exameninstituut. De persoonsgegevens betreffen de naam, de geboortedatum, geboorteplaats, het telefoonnummer, e-mailadres en de adresgegevens van de Kandidaat, de naam van het opleidingsinstituut waar de Kandidaat de basisopleiding heeft gevolgd, de einddatum van deze basisopleiding, de examendatum, het deelnamenummer en de aan de Kandidaat gezonden correspondentie.



2a.17. Theorie-examen

Examen die afgenomen wordt in toetscentra met behulp van een computer, waarbij de Kandidaat de keuze heeft in plaats, datum en aanvangstijd van de toetsing. Bij het Examen worden gesloten vraagtypen gebruikt waardoor het Examen digitaal, zonder tussenkomst van een persoon, kan worden beoordeeld. De Kandidaat dient een MfN erkende basisopleiding te hebben afgesloten om deel te kunnen nemen aan het Theorie-examen. De Kandidaat dient voor het Theorie-examen te zijn geslaagd alvorens hij zich kan aanmelden voor het Assessment (live- of video-assessment).

2a.18. Toezichthouder Theorie-examen

Persoon die door het Exameninstituut (of door het Toetscentrum) is aangewezen om tijdens het Examen toezicht te houden op het correct verlopen van het Examen, dit conform het Examenreglement.

2a.19. Toezichthouder assessment

Een persoon die zorg draagt voor een correct verloop van het Examen en het proces borgt. De Toezichthouder Assessment is gecommiteerde namens de Examencommissie.

2b. Bepalingen

2b.1. Doelstelling

De Mediatorsfederatie Nederland, (MfN), stelt zich ten doel examinering aan te bieden ten einde de Kandidaat in staat te stellen examens af te leggen ten behoeve van de registratie als MfN registermediator. De examens worden afgenomen op basis van de daarbij behorende examenreglementen.

2b.2. Examencommissie MfN

De commissie, benoemd door het bestuur van de MfN, die toezicht houdt op de examinering ten behoeve van inschrijving in het MfN Register. Daar waar in dit reglement wordt gesproken over de Examencommissie wordt bedoeld de Examencommissie MfN.

2b.3. Exameneisen

De Exameneisen worden vastgesteld door het Bestuur van de MfN op basis van het competentie- en beroepsprofiel van de MfN-registermediator. De Exameneisen zijn uitgewerkt in de eindtermen en toetstermen. Deze zijn openbaar en staan op de website van de examenorganisatie (www.mediationtoets.nl). Het bestuur van de MfN draagt zorg voor het bekendmaken van wijzigingen van de Exameneisen en de ingangsdatum.

2b.4. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de ontwikkeling en de uitvoering van de examens en daarbij beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens wettelijke voorschriften die verplichten tot bekendmaking.



3. Directie van Exameninstituut

- 3.1. De directie van het Exameninstituut heeft als taak en is bevoegd tot:
- het (doen) organiseren en het (doen) afnemen van het Examen;
 - het vaststellen van de plaats of plaatsen waar het Examen wordt afgenomen;
 - het vaststellen van de datum of data waarop het Examen wordt afgenomen;
 - het vaststellen van het examengeld en inschrijfgeld;
 - het vaststellen van de uiterste inschrijfdatum en de uiterste betaaldatum voor elk Examen;
 - het aanwijzen van de Assessoren;
 - het aanstellen van hoofdassessoren, indien nodig* na goedkeuring van MfN;
 - het beslissen over de toelating tot het examen conform de richtlijnen van de Examencommissie.
- 3.2. De directie is bevoegd taken en bevoegdheden, behoudens taken en bevoegdheden van de Examencommissie, te delegeren aan medewerkers van het Exameninstituut en anderen en kan zich laten 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 Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder Assessment.

* Conform de afspraken zoals opgenomen in de overeenkomst tussen MfN en het Exameninstituut.

4. Examencommissie

- 4.1. Het bestuur van de MfN benoemt de Examencommissie.
- 4.2. De Examencommissie bestaat uit een secretaris en minimaal twee leden die samen een uitgebreide en diepgaande deskundigheid hebben met betrekking tot de gehele inhoud die wordt geëxamineerd en examinering in het algemeen.
- 4.3. Met uitzondering van de secretaris zijn de leden van een Examencommissie geen medewerkers van het Exameninstituut.
- 4.4. Een Examencommissie functioneert als een onafhankelijk adviesorgaan voor het Exameninstituut voor wat betreft de ontwikkeling en het actualiseren van examenopgaven en de opgavenbank en het vaststellen van de examenuitslag. Uitspraken van de Examencommissie in dezen zijn bindend.
- 4.5. De Examencommissie van de MfN is eindverantwoordelijk voor de inhoud van de examens. De examencommissie voert haar werkzaamheden uit binnen de beleidskaders van de MfN/het MfN-register, de Examenorganisatie en conform de examenreglementen.
- 4.6. Het bestuur van de MfN kan externe adviseurs benoemen. Deze externe adviseurs leveren een vakinhoudelijke bijdrage met als doel de kwaliteit van de examens te verbeteren.



Externe adviseurs hebben geen zitting in de Examencommissie. Externe adviseurs 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 de betreffende examens.

5. Examen

5.1. De examens worden afgenomen op basis van de eind- en toetstermen MfN-registermediator en/of noodzakelijke literatuur. Het Examen wordt afgenomen in de Nederlandse taal.

5.2a. Op aanvraag kan het theorie-examen worden afgenomen in de Engelse taal, dit kan alleen schriftelijk. Er is geen beperking in het aantal herkansingen.

5.2b. Op aanvraag kan het video-assessment in de Engelse taal worden ingezonden. Er is geen beperking in het aantal herkansingen.

5.3. Er zijn extra kosten verbonden aan het deelnemen aan het deelnemen aan een Examen in de Engelse taal.

5.4. Het Theorie-examen bestaat uit 50 meerkeuzevragen met 4 antwoordmogelijkheden. De samenstelling van het Examen geschiedt conform de toetsmatrijs. De verdeling van de examenvragen over de 6 eindtermen is als volgt:

Mediation	10 vragen
Conflicttheorie	9 vragen
Onderhandelingstheorie	8 vragen
Beroepsvaardigheden	9 vragen
Ethiek en Beroepsregels	6 vragen
Juridische Aspecten	8 vragen

5.5. Het Theorie-examen wordt in beginsel digitaal aangeboden.

5.6. Het Theorie-examen wordt afgelegd op door het Exameninstituut beschikbaar gestelde computers met behulp van software van het Exameninstituut.

5.7. De directie kan met goedkeuring van de Examencommissie besluiten dat een Kandidaat op een andere wijze één of meer examens aflegt. Hierbij is te denken aan bijvoorbeeld een voorgelezen examen. In geval van mondelinge examens benoemt de directie de examinator of examinatoren, na zich te hebben overtuigd van zijn, haar of hun deskundigheid. Het afleggen van een Examen met gesloten vragen op schriftelijke wijze, behoeft geen goedkeuring van de Examencommissie. 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.



5.8. In gevallen van dyslexie, dyscalculie en andere -voor het afleggen van een examen- beperkende omstandigheden van Kandidaten kan de directie, na schriftelijk/digitaal 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/digitaal verzoek te worden ingediend, vergezeld van bewijsstukken waaruit de verblijfsduur in Nederland blijkt.

5.9. Het Examen wordt aangeboden op door de directie vastgestelde data, tijden en plaatsen.

5.10. Het Exameninstituut zendt ten minste 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 ten minste 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.

5.11a. Per 15 oktober van elk jaar worden de Theorie-examens aangepast als gevolg van nieuwe of gewijzigde wetgeving, indien:

- a. de inwerkingtreding of de intrekking van een wet is bepaald op 1 april van dat jaar of eerder;
- b. De leerresultaten en toetstermen zijn bijgewerkt;
- c. De verplichte literatuur is aangepast.

Tussen 1 en 15 oktober hoeven de Theorie-examens niet aangeboden te worden.

5.11b. In bijzondere gevallen kan een examencommissie besluiten om per 15 februari een nieuwe versie van de Theorie-examens in te voeren als gevolg van nieuwe of gewijzigde wetgeving, indien:

- a. er zwaarwegende redenen zijn waardoor niet tot 15 oktober kan worden gewacht;
- b. de inwerkingtreding of de intrekking van een wet is bepaald op 1 augustus van het voorafgaande jaar of eerder;
- c. De leerresultaten en toetstermen zijn bijgewerkt;
- d. De verplichte literatuur is aangepast of op de toetscentra errata beschikbaar worden gesteld.

Tussen 1 en 15 februari hoeven de Theorie-examens niet aangeboden te worden.



6. Aanmelding

6.1. Alleen Kandidaten die een MfN erkende mediationopleiding hebben afgesloten kunnen deelnemen aan het Theorie-examen MfN-registermediator. Kandidaten dienen daarnaast het Theorie-examen MfN-register te hebben behaald voordat zij zich kunnen inschrijven voor het assessment. Kandidaten kunnen zich via de website van het Exameninstituut inschrijven voor het Theorie-examen en het Assessment. Zij ontvangen per e-mail een bevestiging voor de deelname aan het Examen.

6.2. Aanmelding tot deelname aan een Examen vindt plaats door middel van een boeking via het account van de Kandidaat op de website van het Exameninstituut. In uitzonderingsgevallen, ter beoordeling aan de directie, kan een Kandidaat inschrijven door middel van het volledig invullen, ondertekenen en indienen van een Inschrijfformulier dat kosteloos beschikbaar wordt gesteld door het Exameninstituut. 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 verzending 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 waarvan betalingen 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 het Exameninstituut tijdig en in goede orde bereiken.

6.3. Door aanmelding conformeert men zich aan dit reglement.

6.4. Kandidaten voor een herexamen kunnen zich aanmelden overeenkomstig de reguliere aanmelding. De kosten voor het herexamen zijn gelijk aan het eerste Examen. Men kan zich pas opnieuw aanmelden nadat men de uitslag van het vorige Examen heeft ontvangen. Er is geen beperking in het aantal herkansingen.

7. Annulering

7.1. Een Kandidaat die niet deelneemt aan een theorie-examen waarvoor hij een inschrijfformulier heeft ingediend, dient het Exameninstituut daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen. Een Kandidaat die een boeking heeft gedaan via zijn account, dient in geval van annulering dat via zijn account te melden. Indien deze afmelding het Exameninstituut tot en met acht dagen vóór de examendatum bereikt, zal 100% van het examengeld worden gerestitueerd. Indien er geen schriftelijke afmelding of een afmelding via het account plaatsvindt, vindt er geen restitutie plaats. Hetzelfde geldt voor gevallen waarin wel schriftelijke afmelding plaatsvindt, maar deze minder dan acht dagen vóór de examendatum door het Exameninstituut 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 zich heeft ingeschreven, is het slechts mogelijk de bestaande inschrijving te annuleren en zich opnieuw in te schrijven. Ook in een dergelijk geval is de voornoemde annulerings- en restitutieregeling van toepassing.



7.2. Een Kandidaat die niet deelneemt aan een Assessment waarvoor hij is ingeschreven, dient het Exameninstituut daarvan schriftelijk in kennis te stellen. Een Kandidaat die een boeking heeft gedaan via zijn account, dient in geval van annulering dat via zijn account te melden. De annuleringskosten voor het live-assessment zijn als volgt. Bij annulering:

- Tot 2 weken voor het Assessment: 40% restitutie;
- Vanaf 2 weken voor het assessment: Annuleren niet mogelijk; bij annulering vindt geen restitutie plaats.

Indien annulering niet op voornoemde wijze plaatsvindt, zal evenmin creditering plaatsvinden.

Bij annulering van het video-assessment vindt er in elk geval geen restitutie plaats.

8. Afname van het examen

8.1. De Kandidaat dient minimaal een kwartier voor aanvang van het Theorie-examen aanwezig te zijn en een half uur voor het live-assessment. Een Kandidaat die te laat komt kan examendeelname worden geweigerd.

8.2. Het Examen wordt afgenomen op een locatie die voldoet aan de eisen die conform de algemene beginselen van behoorlijk examineren van toepassing zijn.

8.3. De afname van de examens is niet openbaar. Tot de examenruimte worden slechts toegelaten de Kandidaten, mits in het bezit van een geldig legitimatiebewijs, vertegenwoordigers van opdrachtgever, toezichthoudende en/of accrediterende instanties, leden van de Examencommissie, medewerkers van het Exameninstituut en genodigden van het Exameninstituut.

8.4. De Kandidaat dient ten minste het volgende bij zich te hebben: een origineel en geldig legitimatiebewijs (waaronder uitsluitend wordt verstaan: paspoort, Nederlands rijbewijs, Nederlandse of Europese identiteitskaart, Nederlands vreemdelingendocument, mits voorzien van een foto op grond waarvan de identiteit kan worden vastgesteld). De naam op het identiteitsbewijs dient overeen te komen met de vermelde naam bij inschrijving (NB indien het identiteitsbewijs slechts de geboortenaam vermeldt, dient de geboortenaam ook vermeld te worden bij inschrijving).

Daarnaast kan alleen bij het live-assessment toestemming worden gegeven voor het gebruik van andere hulpmiddelen, zoals een eenvoudig notitieblok om aan de hand van steekwoorden aantekeningen te maken tijdens het Assessment. 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 toegestane hulpmiddelen niet bij zich hebben, zijn gerechtigd het Examen zonder die hulpmiddelen af te leggen. Bij alle andere examens is het gebruik van andere hulpmiddelen niet toegestaan.

8.5. Het Examen staat onder leiding van een Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment. Kandidaten dienen elke instructie gegeven door of namens de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment ogenblikkelijk op te volgen.



8.6. De Toezichthouder Theorie-examen en Toezichthouder assessment zijn 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 Assessoren en Acteurs;
- 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;
- het (doen) uitreiken en innemen van de examenopgaven en middelen;
- het handhaven van de orde tijdens het examen;
- het opstellen van het proces-verbaal.

8.7. De Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment kan Kandidaten die te laat komen en Kandidaten die zich niet (kunnen) legitimeren de deelname aan het examen ontzeggen.

8.8. Voor of tijdens de afname van enig Examen wordt namens de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment 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.

8.9. Behalve in het geval van het niet (kunnen) overleggen van een geldig legitimatiebewijs en te laat aankomen op de examenlocatie kan de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment 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;
- 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 Toezichthouder, niet houdt aan het reglement en/of gegeven instructies;
- frauduleuze handelingen en/of pogingen daartoe verricht met betrekking tot het Examen.

In al deze gevallen kan de Examencommissie het examen van de betreffende Kandidaat ongeldig verklaren.

8.10 Tijdens de afname van het Examen is het Kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door het Exameninstituut uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;



- met andere Kandidaten 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 in welke vorm dan ook te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de Toezichthouder;
- 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.

8.11 Door of namens de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment wordt erop toegezien dat het door de Kandidaat geleverde werk en alle voor de toets uitgereikte documenten worden ingeleverd, voorzien van deugdelijke identificatie. Bij alle examens blijven de toetsopgaven en de door de Kandidaat ingevulde examenformulieren eigendom van het Exameninstituut. Alle tijdens de toets uitgereikte documenten 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 ingeleverd, met uitzondering van het eenvoudige notitieblok wat Kandidaat mag meenemen bij het live-assessment. Uitsluitend indien de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment 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.

Het niet inleveren van voornoemde materialen en middelen waardoor de mogelijkheid kan ontstaan dat examenmateriaal openbaar wordt gemaakt, wordt gezien als fraude.

8.12 De examenlocatie voldoet aan de volgende eisen:

- er is ruimte beschikbaar voor de opvang van Kandidaten;
- nabij de examenruimte zijn sanitaire voorzieningen beschikbaar;
- de lichtcapaciteit van de examenruimte is voldoende;
- de examentafels zijn zodanig opgesteld dat er een minimale onderlinge tussenruimte van 75 cm in acht wordt genomen; alleen in geval van het Theorie-examen kan hiervan worden afgeweken;
- voor elke Kandidaat is een tafel en een stoel beschikbaar;
- factoren die van storende invloed zijn op de concentratie van Kandidaten (w.o. geluidsoverlast) worden, voor zover het Exameninstituut daar invloed op heeft, vermeden;
- de examenruimte is voldoende geventileerd en/of verwarmd.

8.13 Wanneer een Kandidaat besluit het examen voortijdig te verlaten, maar wel gestart is met het Examen, als wel het Examen heeft ingezien, zal het Examen worden gezien als examenpoging. In het geval van een Theorie-examen krijgt de Kandidaat uitslag op basis van de behaalde score op het gehele Theorie-examen. In het geval van een Assessment wordt de Kandidaat beoordeeld aan de hand van hetgeen de Kandidaat tot dat moment heeft aangetoond op basis van de geldende beoordelingscriteria.

8.14. Tijdens het Examen is elke informatie-uitwisseling tussen Kandidaten verboden. Ook informatie-uitwisseling tussen toezichthouders en Kandidaten is niet toegestaan, behalve



als het organisatorische zaken betreft.

8.15. Tijdens het Examen mag de Kandidaat zijn/haar plaats niet verlaten, tenzij er toestemming is van de Toezichthouder Theorie-examen of Toezichthouder assessment, respectievelijk van de gecommiteerde.

8.16. De vragen van de examens zijn geheim. Dit heeft te maken met de kwaliteitsnormen die de Examencommissie aan de examens stelt t.b.v. het verkrijgen van valide statistische gegevens.

De examens en scores zijn objectief en een Kandidaat zakt als hij/zij niet aan de norm voldoet. De vragen die in het Theorie-examen gesteld worden dienen geheim te blijven. Indien na het examen de vragen openbaar gemaakt zouden worden, heeft dit tot gevolg dat er geen goede betrouwbare statistische gegevens kunnen worden verkregen en er niet kan worden vastgesteld of de vragen voldoen aan de daartoe gestelde eisen. M.a.w. de geheimhouding dient ertoe om op basis van de statistische gegevens van de vragen een kwalitatief goed examen te kunnen samenstellen. Er worden statistische gegevens over de examens verkregen waaruit o.a. blijkt in hoeverre "goede" Kandidaten de goede antwoorden kiezen en waaruit ook de bijdrage van een vraag aan het discriminerend vermogen van het examen blijkt.

De mediation examinering heeft uitsluitend tot doel vast te stellen of een Kandidaat bekwaam is, het Examen heeft geen educatieve doelstelling. Het examen dient dus geen didactisch doel, zoals bij tussentijdse (formatieve) toetsen in het onderwijs. Het is een selectietoets om vast te stellen of Kandidaten voldoen aan de gestelde eind- en toetstermen van een bekwaam mediator. Men voldoet wel of niet aan de norm. De bedoeling is dat Kandidaten integraal de hele stof bestuderen en niet uitsluitend examenvragen uit hun hoofd leren.

9. Live-assessment

9.1. Alleen Kandidaten die een MfN erkende mediation opleiding met goed gevolg hebben afgesloten en voor het Theorie-examen zijn geslaagd kunnen deelnemen aan het live-assessment. Kandidaten kunnen aanmelden voor het Assessment volgens de procedure die in artikel 6.2 van dit Examenreglement beschreven staat.

9.2. Indien een live-assessment onderdeel van het Examen is, kan een Kandidaat worden uitgenodigd voor een liveassessment ten overstaan van één of meerdere Assessoren. Het Exameninstituut bepaalt daartoe een plaats, datum en tijd.

9.3. Voor aanvang van een live-assessment dient de Kandidaat een geldig legitimatiebewijs te overleggen. Kandidaten die geen geldig legitimatiebewijs kunnen overleggen kunnen van verdere deelname aan het Examen worden uitgesloten. Indien een Kandidaat in een dergelijk geval niet van verdere deelname aan het Examen wordt uitgesloten, wordt hij of zij geacht onder voorbehoud te zijn toegelaten. De directie van het Exameninstituut kan nadere voorwaarden verbinden aan de wijze waarop legitimatie alsnog plaats dient te vinden



en/of aan de wijze waarop alsnog bewijsmateriaal geleverd zal moeten worden. Een Kandidaat die niet aan die voorwaarden voldoet, ontvangt geen uitslag van het Examen.

Uitvoering live-assessment

9.4. De Kandidaat mag voor het begin van het live-assessment kiezen uit een viertal casussen en zich kort voorbereiden. Er wordt door twee Acteurs d.m.v. een rollenspel een conflict gespeeld.

De beoordeling van de mediator vindt plaats aan de hand van concreet observeerbaar gedrag.

9.5. De handelingen van de Kandidaat worden door twee Assessoren gescoord met behulp van een beoordelingsinstrument op basis van 11 gedragscriteria. De hoofdassessor is onafhankelijk en de secondant Assessor is ofwel onafhankelijk ofwel Instituutsassessor. De Kandidaat kan bij aanmelding aangeven of hij/zij de inzet van een Instituutsassessor wenst. De Instituutsassessor is werkzaam bij het opleidingsinstituut van de betreffende Kandidaat.

9.6. Het kan zijn dat de Kandidaat in de mediation niet toekomt aan het laatste gedragscriterium 5c ("Zoeken naar mogelijke oplossingen en komen tot besluiten"). In dat geval blijft dit criterium buiten beschouwing (niet van toepassing) en vindt de beoordeling plaats op 10 gedragscriteria.

9.7. De certificeringsnorm kent geen cijfers als uitslag van een toetsing, er wordt wel of niet aan de gestelde norm voldaan. Het maximaal te behalen aantal punten is 55 bij 11 gedragscriteria of 50 bij 10 gedragscriteria. De Kandidaat voldoet aan de norm bij het behalen van 33 punten bij 11 gedragscriteria of 30 punten bij 10 gedragscriteria.

9.8. Het examen wordt afgenomen op een locatie die voldoet aan de volgende eisen:

- De examenruimte heeft een tafel waaraan de mediator en de partijen kunnen plaatsnemen. De assessoren zitten achter een tafel met voldoende afstand van de kandidaat. De toezichthouder zit eveneens achter een tafel op voldoende afstand van de kandidaat.
- De examenopstelling van stoelen aan de tafel wordt bepaald door de toezichthouder. De bedoeling is dat de kandidaat min of meer frontaal en partijen zijdelings door assessoren en toezichthouder kunnen worden geobserveerd.
- de examenruimte heeft voldoende geluidsisolatie, ventilatie, verlichting en verwarming.

Wijze en duur van het examen

9.9. De Kandidaat legt een live-assessment (een mediation) af van 45 minuten. De mediation kan, indien de Kandidaat dit wenst, worden opgenomen met een filmcamera en worden meegegeven aan de Kandidaat.

9.10. Na afloop van het rollenspel wordt aan de Kandidaat gevraagd om aan de Assessoren een reflectie/toelichting van maximaal 15 minuten te geven op zijn/haar handelen gedurende de mediation. Hierna maken de Assessoren de beoordeling op. Na ongeveer 15 - 30 minuten wordt de uitslag mondeling aan de Kandidaat meegedeeld. Indien de Kandidaat



daar behoefte aan heeft geven de Assessoren een korte toelichting op de uitslag.

9.11. De door de Kandidaat geleverde prestaties op een live-assessment worden door de Assessor(en) beoordeeld aan de hand van de op het moment van inschrijving geldend Beoordelingsinstrument. Deze beoordeling in combinatie met de geldende Cesuur leidt tot een advies aan het Exameninstituut. Het advies in aanmerking nemend stelt het Exameninstituut de uitslag van het live-assessment vast.

9.12. Het resultaat van een eventuele beoordeling van het live-assessment wordt binnen zes weken na de examendatum door het Exameninstituut aan de Kandidaat meegedeeld. In bijzondere gevallen, dit ter beoordeling aan de directie van het Exameninstituut, kan van deze termijn worden afgeweken. Indien afwijking van de termijn plaats zal vinden wordt de Kandidaat daarover vóór het verstrijken van de termijn geïnformeerd.

9.13. Tijdens het live-assessment kunnen beeld- en geluidopnamen worden gemaakt. Deze opnamen kunnen en zullen uitsluitend door het Exameninstituut worden gebruikt. Het gebruik zal zich beperken tot doeleinden van (1) evaluatie en controle, (2) afhandeling van klachten, bezwaren en (3) instructie van Assessoren en andere medewerkers van het Exameninstituut. De opnamen zullen worden gearhiveerd gedurende een door de directie van het Exameninstituut te bepalen periode.

9.14. Het live-assessment wordt individueel gevoerd. Tijdens het live-assessment zijn naast de Kandidaat uitsluitend één of meer Assessoren aanwezig en eventueel één of meer medewerkers van het Exameninstituut.

Resultaten

9.15. De scores worden, onder toezicht van de Toezichthouder assessment, vastgesteld door de hoofdassessor.

9.16. Een Kandidaat is geslaagd indien hij minimaal 33 van de 55 punten heeft behaald of, bij het niet van toepassing zijn van beoordelingsnorm 5 c, 30 van de 50 punten.

9.17. De Kandidaat krijgt ter plekke de mondelinge uitslag van de Assessoren en daarbij indien gewenst een korte toelichting.

Uiterlijk binnen één week na de datum van het Assessment stuurt het Exameninstituut de schriftelijke uitslag naar de Kandidaat. Per deelcompetentie wordt er een beoordelingscijfer gegeven tussen 1 en 5. De uitslag omvat 11 c.q. 10 beoordelingscijfers en het totaal behaalde punten.

9.18. De directie van het Exameninstituut bewaart van iedere Kandidaat die heeft deelgenomen aan het Examen een dossier met daarin de documenten en het uitslagformulier van het Assessment gedurende twaalf maanden na afloop van het Examen in het archief.

9.19. De Kandidaat gaat ermee akkoord dat indien hij/zij voor zowel het Theorie-examen als het Assessment (live of video) is geslaagd het Exameninstituut dit, samen met de



NAW-gegevens van de Kandidaat doorgeeft aan de MfN zodat zij de Kandidaat kunnen benaderen voor registratie in het MfN-register.

10. Video-assessment

10.1. Alleen Kandidaten die een MfN erkende mediation opleiding met goed gevolg hebben afgesloten en voor het Theorie-examen zijn geslaagd kunnen deelnemen aan het video-assessment. Kandidaten kunnen aanmelden voor het Assessment volgens de procedure die in artikel 5.10 van dit Examenreglement beschreven staat.

Protocol

10.2. De Kandidaat dient zich voor de aanlevering van de opname van het video-assessment te houden aan het protocol video-assessment. Na ontvangst door het Exameninstituut van de hieronder opgesomde bescheiden wordt een bevestigingsmail gestuurd.

In te sturen bescheiden:

- opname video-assessment;
- verklaring acteurs/ vrijgaveverklaring;
- korte omschrijving van de casus;
- kopie identiteitsbewijs met gelijkende foto.

In de Handleiding video-assessment staat alle inhoudelijke informatie over het video-assessment de eisen waaraan u dient te voldoen. De Handleiding video-assessment is een openbaar document en is te vinden op de website van het Exameninstituut.

10.3. Het insturen van een video betekent een definitieve opdrachtverstrekking tot beoordeling. Annuleren is niet mogelijk.

Beoordeling

10.4. De beoordeling van de video geschiedt door twee Assessoren; een hoofdassessor en een secondant Assessor. De hoofdassessor is onafhankelijk en de secondant Assessor is ofwel onafhankelijk ofwel Instituutsassessor. De Kandidaat kan bij aanmelding aangeven of hij/zij de inzet van een Instituutsassessor wenst. De Instituutsassessor is werkzaam bij het opleidingsinstituut van de betreffende Kandidaat.

10.5. De Assessoren beoordelen ook de authenticiteit van de video en de authenticiteit van het rollenspel.

10.6. De door de Kandidaat geleverde prestaties op een video-assessment worden door de Assessor(en) beoordeeld aan de hand van de op het moment van inschrijving geldend Beoordelingsinstrument. Deze beoordeling in combinatie met de geldende Cesuur leidt tot een advies aan het Exameninstituut. Het advies in aanmerking nemend stelt het Exameninstituut de uitslag van het video-assessment vast.



10.7. Voor de beoordeling wordt gebruik gemaakt van het beoordelingsinstrument van het reguliere Assessment. Het beoordelingsinstrument bestaat uit 5 hoofdcompetenties en 11 deelcompetenties geoperationaliseerd in ruim 230 gedragscriteria.

10.8. De Kandidaat krijgt per deelcompetentie een score. Het kan zijn dat de Kandidaat in de mediation niet toekomt aan deelcompetentie 5c "helpen bij het zoeken naar creatieve oplossingen". In dat geval blijft dit gedragscriterium buiten de beoordeling. De Kandidaat krijgt dan 10 i.p.v. 11 beoordelingen. De Kandidaat is geslaagd indien hij/zij bij 10 beoordelingen 30 punten en bij 11 beoordelingen 33 punten heeft gehaald (bij een maximum te behalen punten van 50 resp. 55 punten).

10.9. Na beoordeling zendt het Exameninstituut de Kandidaat de uitslag. De Kandidaat ontvangt per deelcompetentie een beoordeling in de vorm van een cijfer waarbij 1 staat voor onacceptabel en 5 voor zeer goed. De Kandidaat ontvangt een uitslagrapport met 10 of 11 beoordelingen en een totaalscore met de vermelding of de Kandidaat geslaagd is of niet.

10.10. De termijn van beoordeling van de video is in principe vijf weken. Indien de Kandidaat een eigen Instituutsassessor heeft aangevraagd, dan is de termijn van beoordeling afhankelijk van de beschikbaarheid van betreffende Assessor.

10.11. De uitslag wordt uitsluitend schriftelijk aan de Kandidaat verstrekt. De Kandidaat ontvangt de eindscore en de lijst van 10 of 11 scores (afhankelijk van het wel of niet van toepassing zijn de competentie 5c). Over de uitslag kan noch mondeling noch schriftelijk worden gecorrespondeerd met het Exameninstituut.

10.12. De directie van het Exameninstituut bewaart van iedere Kandidaat die heeft deelgenomen aan het examen een dossier met daarin de documenten en het uitslagformulier van het Assessment gedurende twaalf maanden na afloop van het Examen in het archief.

10.13. De beeld- en geluidopnamen van het video-assessment kunnen en zullen uitsluitend door het Exameninstituut worden gebruikt. Het gebruik zal zich beperken tot doeleinden van (1) evaluatie en controle, (2) afhandeling van klachten, bezwaren en (3) instructie van Assessoren en andere medewerkers van het Exameninstituut. De opnamen zullen worden gearchiveerd gedurende een door de directie van het Exameninstituut te bepalen periode.

10.14. De Kandidaat gaat ermee akkoord dat, indien hij/zij voor zowel het Theorie-examen als het Assessment (live of video) is geslaagd, het Exameninstituut dit samen met de NAW-gegevens van de Kandidaat doorgeeft aan de MfN zodat zij de Kandidaat kunnen benaderen voor registratie in het MfN-register.

11. Examenresultaten

11.1. Onder toezicht van de Examencommissie wordt vooraf de normeringsmethode en de weging van de items (in het geval van Theorie-examens) bepaald en de normeringsmethode en weging van de beoordelingscriteria (in het geval van assessments).



11.2. Bij gesloten vragen vindt de beoordeling plaats door toepassing van de Cesuur die vooraf door de Examencommissie is vastgesteld. Een Kandidaat is voor het Theorie-examen geslaagd indien hij minimaal 36 van de 50 vragen goed heeft beantwoord. De Examencommissie kan achteraf aan een gesloten vraag 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. Een vervallen vraag wordt niet meegerekend bij het bepalen van het cijfer. Over de resterende vragen wordt de vastgestelde Cesuur berekend.

11.3. Bij Theorie-examens ontvangt de Kandidaat direct na afloop van het Examen de uitslag. Op dat moment begint de bezwaartermijn. Bij Assessments ontvangt de Kandidaat zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen zes weken na afloop van het Examen de uitslag. Op dat moment begint de bezwaartermijn. De uitslag wordt uitsluitend schriftelijk of per e-mail aan de Kandidaat verstrekt.

11.4. De Examencommissie stelt, na kennis te hebben genomen van de binnengekomen meldingen en de statistische analyse, voor elk schriftelijk Theorie-examen de definitieve correctie-modellen en Cesuur vast.

11.5. Uitsluitend in die gevallen waarin onregelmatigheden (bijvoorbeeld fraude en/of poging daartoe) worden of zijn geconstateerd, kan de directie, in overeenstemming met de Examencommissie de uitslag aanpassen of vernietigen. Het examenwerk wordt in geval van onregelmatigheden nietig verklaard en de Kandidaat heeft geen recht op inzage dan wel toezending van het gemaakte werk.

11.6. Voor elk Theorie-examen waarvoor een Kandidaat is geslaagd, wordt een Certificaatvermelding gedaan die te raadplegen is in het account van de Kandidaat. De Certificaatvermelding omvat ten minste de naam van het Theorie-examen, de examendatum en de geldigheidsduur. Daarnaast wordt aan de Kandidaat het Certificaat uitgereikt.

11.7. Indien wordt geconstateerd dat (ongeacht de reden) ten onrechte een Certificaatvermelding is gedaan of een Certificaat aan een Kandidaat is toegezonden of uitgereikt, kan het Exameninstituut deze Certificaatvermelding ongedaan maken of het reeds verstrekte Certificaat ongeldig verklaren en terugvorderen.

12. Onregelmatigheden

12.1. In gevallen waarin een Kandidaat te laat komt voor het Examen of geen geldig legitimatiebewijs overlegt kan de Toezichthouder en/of de directie van het Exameninstituut de Kandidaat (verdere) deelname aan het Examen ontzeggen, dan wel de Kandidaat onder voorbehoud toelaten onder nader door de directie van het Exameninstituut vast te stellen voorwaarden.

12.2. Hetzelfde geldt voor Kandidaten die zich schuldig maken aan frauduleus handelen en voor Kandidaten die instructies en aanwijzingen, gegeven door of namens de directie van het Exameninstituut en/of door de Toezichthouder niet opvolgen.



12.3. Een Kandidaat bij wie frauduleus handelen is vastgesteld wordt voor minimaal één en maximaal drie jaar uitgesloten van deelname aan enig Examen of examenonderdeel van het Exameninstituut, zulks ter beoordeling aan de directie of de Examencommissie.

12.4. Onder frauduleus handelen wordt verstaan het bedrieglijk handelen en/of pogingen daartoe 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. Onder frauduleus handelen wordt tevens verstaan het indienen van uitwerkingen van eventuele opdrachten of (onderdelen van) een video die niet of niet in belangrijke mate door de Kandidaat zelf zijn gemaakt.

12.5. Indien frauduleus handelen van een Kandidaat wordt geconstateerd na afloop van het afleggen van het Examen kan de directie in afstemming met de Examencommissie het Examen ongeldig verklaren. De Kandidaat wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Een eventueel reeds geplaatste Certificaatvermelding wordt verwijderd; een verstrekt Certificaat zal ongeldig worden verklaard en worden teruggevorderd.

13. Inzage, klachten, bezwaar en beroep

Inzage Theorie-examen

13.1. Bij het Theorie-examen heeft een Kandidaat desgevraagd recht op inzage van de door Kandidaat foutief beantwoorde opgaven en de door hem gemaakte uitwerkingen vanaf het moment dat de uitslag is vastgesteld tot zes weken daarna. Inzage is uitsluitend mogelijk met als doel te onderzoeken of de Kandidaat een bezwaar wil indienen. Bezwaarschriften kunnen ter plaatse worden geformuleerd, gebruikmakend van een door het Exameninstituut beschikbaar gesteld formulier. Deze inzage geschiedt op het kantoor van het Exameninstituut in Nieuwegein of op een andere door het Exameninstituut aan te wijzen locatie, op een door het Exameninstituut te bepalen datum en tijd. De Kandidaat dient zich voor aanvang van deze inzage te legitimeren. De inzage is eenmalig mogelijk voor het Theorie-examen en alleen indien een Kandidaat minimaal 33 punten en maximaal 35 punten heeft behaald. De inzage duurt maximaal twee uur.

Tijdens het inzagemoment is het Kandidaten verboden:

- andere hulpmiddelen dan de door het Exameninstituut uitdrukkelijk toegestane of verstrekte hulpmiddelen 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 in welke vorm dan ook te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de inzagebegeleider;
- hulpmiddelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespennen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voor handen te hebben.



13.2. Alle tijdens de inzage uitgereikte documenten en bestanden dienen voor het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd. Bij de inzage mogen alleen aantekeningen worden gemaakt in het door het Exameninstituut aangereikte format. Het maken van aantekeningen op papier en/of het meenemen van aantekeningen is niet toegestaan. Het niet inleveren van voornoemde materialen en hulpmiddelen waardoor de mogelijkheid kan ontstaan dat examenmateriaal openbaar wordt gemaakt, wordt gezien als een frauduleuze handeling.

Reikwijdte van de bezwaarregeling

13.3. Kandidaten kunnen bezwaar, respectievelijk beroep aantekenen tegen de uitslag van een Examen. Deze mogelijkheid geldt voor elk Examen afzonderlijk. De bezwaar- en beroepsprocedure staan 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.

In de bezwaarfase vindt ten aanzien van het gehele Examen waarop het bezwaar betrekking heeft herbeoordeling en, voor zover van toepassing alleen op het Theorie-examen, herwaardering plaats.

13.4. Bezwaarschriften worden individueel beoordeeld.

Klachten

13.5. Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examenonderdeel waarover bij Kandidaten een grief bestaat kan een klacht worden ingediend. Klachten kunnen alleen middels het klachtensysteem van het Exameninstituut worden ingediend.

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.

13.6. Indien een klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan wel indien er na zes weken geen reactie is ontvangen, kan de klager de klacht aanhangig maken bij MfN.

Bezwaarprocedure

13.7a. Bezwaren kunnen slechts betrekking hebben op de onvoldoende 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 Examencommissie binnen zes weken na de datum van de verstrekking van de uitslag. 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 het Exameninstituut.



13.7b. 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 recht krijgt op een Certificaatvermelding en/of Certificaat voor het betreffende Examen, zal de (on)kostenvergoeding worden teruggestort. In alle overige gevallen vindt geen restitutie van de gestorte (on)kostenvergoeding plaats.

13.8. 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.

13.9. De behandeling van bezwaarschriften geschiedt schriftelijk.

13.10. Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure een nieuw Examen hebben geboekt voor hetzelfde Examen waarop het bezwaar betrekking heeft, hebben geen recht op restitutie van het examengeld en/of kosten van dat Examen ook al wordt het bezwaar gegrond verklaard en is de Kandidaat daardoor alsnog geslaagd voor dat Examen.

Formele vereisten voor het indienen van een bezwaarschrift

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

13.11. Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van het Exameninstituut en gericht aan de Examencommissie.

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

13.13. Indien geen gebruik is gemaakt van e-mail geldt als ijkpunt voor de vaststelling van de voorgeschreven bezwaartermijn de datum van het poststempel. 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 het Exameninstituut te zijn ontvangen binnen zes weken na het ingaan van de bezwaartermijn.

Bezwaarschriften die niet tijdig zijn verzonden en/of niet tijdig zijn ontvangen zijn niet ontvankelijk.

13.14. Bezwaarschriften dienen ten minste te bevatten:

- naam, Kandidaatnummer, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, evenals een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is;
- een duidelijke en eenduidige omschrijving van het bezwaar tegen de uitslag gericht is;
- de grond of gronden waarop het bezwaar berust;
- het petitum (de eis).



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

13.15. Voor het bezwaar is een format vastgesteld. Dit format zal bij inzage worden verstrekt. Alleen bezwaren die conform het format zijn ingediend zijn ontvankelijk.

Beroepsprocedure

13.16. Indien de Kandidaat het niet eens is met het door de Examencommissie genomen besluit kan uiterlijk tot zes weken na dagtekening van de afhandeling van het bezwaar, beroep worden aangetekend bij het bestuur van Mediatorsfederatie Nederland (MfN).

13.17. Het MfN bestuur zal twee leden of externe deskundigen vragen om een commissie van beroep te vormen om een beoordeling te geven van de afhandeling van het bezwaar. De commissie zal de afhandeling van het bezwaar uitsluitend procedureel beoordelen.

13.18. De commissie zal binnen zes weken het bezwaar afhandelen. De uitspraak van de commissie is bindend. Indien de uitspraak is dat de procedures niet juist zijn gevolgd, zal de examencommissie het bezwaar, zonder dat daaraan voor de Kandidaat kosten zijn verbonden, geheel opnieuw moeten beoordelen.

14. Slotbepalingen

14.1. Certificaten worden éénmalig verstrekt. Indien bij een Kandidaat Certificaten verloren gaan, kan het Exameninstituut op schriftelijk verzoek een duplicaat van het betreffende Certificaat verstrekken. Voor dergelijke duplicaten zal een door de directie vast te stellen bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

14.2. Inlognaam en wachtwoord

Indien gebruik wordt gemaakt van de online diensten van de internetpagina van het Exameninstituut dan vereist dat dat de Kandidaat een account aanmaakt. 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 geheimhouden van het wachtwoord. De Kandidaat is bovendien geheel verantwoordelijk voor alle activiteiten die op het account plaatsvinden. De Kandidaat zal het Exameninstituut onmiddellijk schriftelijk waarschuwen bij onrechtmatig gebruik van het account of een andere inbreuk op de veiligheid. Het Exameninstituut draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Het Exameninstituut 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 wachtwoord, account of de persoonsgegevens gebruiken. De Kandidaat kan echter aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door het Exameninstituut of een andere partij als gevolg van het feit dat derden het account of wachtwoord gebruiken. De Kandidaat mag nooit het account van een ander gebruiken zonder toestemming van de accounthouder.



14.3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van het Exameninstituut na overleg met de examencommissie respectievelijk de directeur van MfN-bureau/ MfN-register. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de Examencommissie behoren, vraagt en ontvangt de directie daartoe van de Examencommissie een bindende uitspraak.

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

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

14.6. Persoonsgegevens van de Kandidaat worden door het Exameninstituut verwerkt conform de privacywetgeving. Meer informatie daarover is te vinden in het privacy statement van het Exameninstituut, dat te vinden is via de website van het Exameninstituut.

