



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB) hem in het kader van de behandeling van zijn klacht van 10 juni 2006 niet heeft geïnformeerd over de wijze waarop een opgave met fouten tijdens het examen Financieel Management in het algemeen, en in zijn geval in het bijzonder, is gecompenseerd.

### Beoordeling Bevindingen

1. Verzoeker wilde het getuigschrift van beroepspersonenvervoer verkrijgen. Hiertoe diende hij een aantal examens af te leggen. De Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB) organiseert en beoordeelt deze examens. Op 17 april 2006 nam verzoeker deel aan het examen Financieel Management. De kosten voor het examen bedroegen € 65.

Het examen Financieel Management vond plaats in de Jaarbeurs te Utrecht. Het examen begon om 10.00 uur en duurde anderhalf uur. De SEB kwam er tijdens het examen, rond 10.15 uur, achter dat er een fout in een examenopgave zat. Om 10.19 uur heeft de voorzitter van de examencommissie via de microfoon de kandidaten van de fout op de hoogte gesteld.

Verzoeker kwam te laat bij de examenzaal aan. Hij gaf aan dat bij de deur van de zaal op een schoolbord stond aangegeven dat kandidaten die te laat kwamen alsnog zouden worden toegelaten. Hij werd na een kwartier binnengelaten. Hij gaf aan dat hij hoorde dat er iets werd omgeroepen, maar dat hij dit niet kon verstaan. Verder gaf verzoeker aan dat hij na het examen bij de voorzitter van de examencommissie bezwaar had gemaakt tegen de gang van zaken. Volgens verzoeker vertelde de voorzitter hem dat er via de geluidsinstallatie van De Jaarbeurs was meegedeeld dat de opgave genegeerd diende te worden. Volgens verzoeker gaf de voorzitter de verzekering dat er bij het nakijken rekening gehouden zou worden met de foute opgave. Hoe de opgave gecompenseerd zou worden, werd verzoeker toen niet duidelijk.

2. Bij brief van 18 mei 2006 verklaarde de examencommissie van de SEB dat hij voor het examen Financieel Management was gezakt.

3. Bij brief van 10 juni 2006 maakte verzoeker bezwaar tegen de uitslag. Hij schreef onder meer het volgende.

"U heeft mij het cijfer 4 toegekend en daar ben ik het gezien de problemen met de opgaven en de toezegging dat daar rekening mee zou worden gehouden, niet mee eens.

In de opgaven was er een fout in een cruciaal onderdeel van het examen gemaakt waar ik dusdanig van in de war raakte dat ik de verdere opgaven niet kon maken. Ruim een kwartier tot een half uur heb ik alleen maar nieuwe berekeningen gemaakt die uiteindelijk

door de fout in de opgaven, niet klopten.

4. Bij brief van 14 juni 2006 schreef de SEB aan verzoeker dat er in het examen Financieel Management een onvolkomenheid geslopen is, waar de kandidaat niet de dupe van is geworden omdat hier rekening mee is gehouden tijdens de correcties. Verder wees de SEB hem op het examenreglement, waarin de procedure om tegen de uitslag van een examen op te komen werd beschreven. Verzoeker had binnen drie weken om inzage in het examen moeten vragen. Hiervoor werd een bedrag van € 5 gevraagd. Daarna had hij bezwaar kunnen maken.

5. Bij brief van 28 juni 2006 maakte verzoeker 'formeel' bezwaar tegen de examenuitslag bij het bestuur van de SEB. Hij maakte hiertoe € 15 over aan de SEB.

6. Bij brief van 17 juli 2006 gaf de SEB aan dat in de brief van 14 juni 2006 al op verzoekers opmerkingen over het examen van april was gereageerd.

7. Bij brief van 19 juli 2006 verzocht verzoeker om behandeling van zijn bezwaarschrift volgens het reglement. Bij brief van 17 augustus 2006 deelde de SEB mee dat zijn klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering zou worden behandeld.

8. In een klachtafhandelingsbrief van 14 november 2006 schreef de SEB, onder verwijzing naar de eerdere correspondentie, dat zij haar taken uitvoert conform het examenreglement en dat klachten die binnen de genoemde termijnen worden ontvangen, worden afgehandeld.

9. In het kader van het onderzoek deelde de SEB de Nationale ombudsman het volgende mee.

"In de bewuste foute opgave (opgave 1) werd aan de kandidaten gevraagd de - opengelaten - getallen in een proefbalans aan te vullen. Per abuis zijn in de proefbalans een paar getallen verschoven. De tweede opgave was een vervolgvraag op de eerste opgave. In deze opgave werd aan de kandidaten gevraagd om aan de hand van de bedragen uit de proefbalans een saldbalans op te stellen (de bedragen uit de proefbalans dienden gesaldeerd te worden). De correctoren hebben de foute opgave als volgt gecompenseerd. Wanneer kandidaten in de eerste opgave als gevolg van de verschuivingen foutieve bedragen in proefbalans hadden ingevuld en derhalve in de tweede opgave de foute bedragen gesaldeerd hadden, konden zij wanneer zij de foute bedragen goed hadden gesaldeerd, het totale puntenaantal krijgen voor de tweede opgave.

Uit navraag bij de correctoren is gebleken dat (verzoeker; N.o.), ondanks de in de proefbalans verschoven getallen, de opgave helemaal goed heeft gemaakt. Hij heeft voor deze opgave het totale puntenaantal gekregen. (Verzoeker: N.o.) heeft de tweede opgave van het examen echter helemaal opengelaten. Voor (verzoeker; N.o.) was er geen

aanwijsbare reden om bij de tweede opgave van het examen niets in te vullen. Uit het feit dat (verzoeker; N.o.) ondanks de verschoven balans de eerste opgave helemaal correct heeft ingevuld, blijkt volgens de SEB immers dat (verzoeker; N.o.) niet door de foute opgave in de war is geraakt, zoals hij stelt. Nu (verzoeker; N.o.) de tweede opgave helemaal heeft opengelaten, kwam hij niet voor de hierboven beschreven compensatie in aanmerking.

Wellicht ten overvloede kan worden opgemerkt dat (verzoeker; N.o.) voor het examen 20 minuten te laat is gekomen. Wellicht heeft het feit dat (verzoeker; N.o.) hierdoor minder tijd had om zijn examen te maken, zijn resultaat beïnvloed. (...) Het is goed mogelijk dat (verzoeker; N.o.) de mondelinge aanwijzingen niet goed heeft verstaan vanwege het feit dat hij te laat is gekomen. ..."

De SEB stelde zich op het standpunt dat zij verzoeker voldoende heeft geïnformeerd. Aangezien verzoeker niet binnen de termijn van drie weken na de uitslagbrief om inzage had gevraagd, kon volstaan worden met de algemene informatie over de compensatie die in de brief van 14 juni 2006 is gegeven.

10. De SEB gaf op vragen van de Nationale ombudsman aan dat de klachtenregeling enerzijds ten doel heeft dat tijdig ingediende klachten zorgvuldig worden beoordeeld, en dat anderzijds een drempel wordt opgeworpen voor indieners van klachten. De drempel bestaat eruit dat eerst tijdig inzage gevraagd moet worden en dat daarna binnen drie weken een klacht kan worden ingediend. Deze drempel is volgens de SEB nodig omdat sinds 1 februari 2006 het aantal kandidaten per examen explosief is gegroeid naar 500 tot 700 per examen door veranderingen aan de eisen aan taxichauffeurs. Hierdoor is ook het aantal klachten en verzoeken om inzage is gestegen.

11. De SEB gaf voorts aan dat de gevraagde bedragen voor inzage en klachtbehandeling bedoeld zijn ter dekking van de kosten van de werkzaamheden die worden verricht en de administratieve kosten die worden gemaakt, zoals het opvragen van dossiers bij een extern archief, administratieve kosten voor kantoorpersoneel en portokosten. Verder gaf de SEB aan dat een kandidaat het betaalde bedrag terugkrijgt als hij in het gelijk wordt gesteld. Hierdoor acht de SEB zich bevoegd de bedragen in rekening te brengen.

12. Op vragen van de Nationale ombudsman naar de verhouding tussen de procedure van het examenreglement en de eisen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna ook: Awb) aan klachtbehandeling stelt, gaf de SEB aan dat het examenreglement een specifieke, aanvullende regeling betreft voor klachten over examenuitslagen. De SEB gaf verder aan dat de regeling nodig is omdat de gevolgen van een klachtbehandeling over een examenuitslag verstrekkender zijn dan een normale klacht, omdat de uitslag van het examen kan worden aangepast. De SEB wil met de klachtenregeling waarborgen dat deze klachten zorgvuldig worden behandeld.

13. Ten slotte informeerde de SEB de Nationale ombudsman op zijn vraag naar de reden van vernietiging van de examens waartegen geen bezwaar was gemaakt na acht weken, dat de examens met open vragen feitelijk voor een periode van vijf jaar in het archief van de SEB worden bewaard en de examenuitwerkingen met meerkeuzevragen een jaar. De SEB zegde toe de klachtenregeling op dit punt te zullen aanpassen aan de praktijk.

14. De SEB bracht nog naar voren dat kandidaten bij de inschrijving voor een examen op het inschrijvingsformulier door ondertekening verklaren akkoord te gaan met het examenreglement.

## Beoordeling

1. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan geen drempel opwerpt voor de behandeling van klachten.

2. De SEB heeft wettelijke taken op grond van de Wet personenvervoer 2000, het Besluit personenvervoer 2000 en de Regeling vakbekwaamheid beroepspersonenvervoer. In die wetten en regelingen wordt geen speciale regeling gegeven voor het behandelen van klachten. De bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb zijn daarom van toepassing op de wijze voor klachtbehandeling. In artikel 8:4 onder e van de Awb wordt bepaald dat er geen beroep mogelijk is tegen een besluit dat een beoordeling inhoudt van het kennen of kunnen van een kandidaat die ter zake is geëxamineerd. Over zo'n besluit kan dan wel een klacht worden ingediend ingevolge hoofdstuk 9 van de Awb. In hoofdstuk 9 van de Awb zijn minimumregels over klachtbehandeling opgenomen. Het staat instanties vrij om een nadere klachtenregeling op te stellen, mits zij hierbij geen beperkingen stellen aan het klachtrecht.

3. De SEB heeft een examenreglement, waarin in artikel 9 een klachtenregeling is opgenomen (zie Achtergrond). De opbouw van de klachtenregeling is als volgt. Een kandidaat heeft bij het behalen van een 5 of lager recht op inzage van het examen. Hij dient daartoe binnen drie weken na de uitslagbrief een schriftelijk verzoek te doen en een bedrag te betalen. In september 2006 heeft de SEB met terugwerkende kracht een aantal wijzigingen aangebracht. De SEB heeft toen het bedrag voor een inzage verhoogd van € 5 naar € 40. Als de kandidaat het niet eens is met de beoordeling, dient hij dit binnen drie weken na de inzage kenbaar te maken aan de examencommissie. Hiervoor was onder het oude reglement € 15 verschuldigd. In het nieuwe reglement worden hiervoor geen kosten meer in rekening gebracht. De examencommissie vergadert vervolgens over hetgeen de kandidaat naar voren heeft gebracht. De bevindingen van de examencommissie worden daarna voorgelegd aan de kandidaat. Is de kandidaat het er niet mee eens, dan kan hij zich wenden tot het bestuur van de stichting. Het bestuur vergadert over hetgeen de kandidaat naar voren heeft gebracht en legt zijn bevindingen voor aan de kandidaat. Het oude reglement kende daarna nog de mogelijkheid om tegen betaling van € 100 de

stichting VTE (Vrijwillig Toezicht Examens) te vragen het bestuur over de beoordeling te adviseren.

Daarnaast is in de klachtenregeling opgenomen dat de examens acht weken na bekendmaking van het examenresultaat vernietigd worden als geen klacht wordt ingediend.

4. Op grond van artikel 9:8 onder e van de Awb hoeft een klacht niet in behandeling genomen te worden als het een gedraging van meer dan een jaar geleden betreft. Hieruit volgt dat een klacht die binnen een jaar na de gedraging is ingediend wel in behandeling genomen moet worden.

In de klachtenregeling van de SEB wordt bepaald dat uitsluitend degene die binnen drie weken na de uitslagbrief om inzage heeft gevraagd, binnen drie weken na de inzage, een 'bezwaar' kan indienen bij de examencommissie. Alleen degene die een vijf of lager heeft behaald kan een verzoek om inzage doen. Voor verzoeker betekende dit dat hij geen inzage had gevraagd binnen de termijn die in de klachtenregeling was bepaald. Zijn bezwaar, dat na die inzage-termijn werd ontvangen, nam de SEB daarom niet in behandeling. De SEB informeerde verzoeker om die reden slechts in zijn algemeenheid over de compensatie.

5. Nu in het examenreglement van de SEB wordt bepaald dat een klacht over een examen niet in behandeling wordt genomen als niet eerst binnen drie weken na verzending van de examenuitslag om inzage wordt verzocht, heeft de SEB de wettelijke termijnen om een klacht in te dienen ernstig bekort.

Daarnaast is de mogelijkheid om een klacht in te dienen afhankelijk gemaakt van een eerdere procedurestap, namelijk een verzoek om inzage. Dit is in strijd met de Awb. De redenen van de SEB voor het beperken van de klachtmogelijkheden, namelijk een drempel voor het aantal klachten bij een exponentieel groeiend aantal kandidaten en de verstrekkendheid van een eventuele wijziging van een examenuitslag, doen daaraan niets af. Overigens is de Nationale ombudsman gebleken dat deze procedurestappen ook al voor 1 februari golden. De exponentiële stijging van het aantal kandidaten sinds die tijd, kan hiervoor dus noch een reden noch een verklaring zijn.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SEB de klacht van verzoeker ten onrechte niet in behandeling heeft genomen. De SEB had verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 10 juni 2006 moeten informeren over de manier waarop de foute opgave in het algemeen en in zijn geval in het bijzonder was gecompenseerd. Door dit na te laten heeft de SEB gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. Daarnaast is het de Nationale ombudsman opgevallen dat de SEB in de klachtenregeling kosten heeft verbonden aan het verzoek om inzage. Ook zijn kosten verbonden aan behandeling van de klacht door de examencommissie. De SEB heeft aangegeven dat de kosten enerzijds in rekening worden gebracht om een drempel op te werpen om een klacht in te dienen, en anderzijds om de kosten van klachtbehandeling te dekken.

7. Een klachtenprocedure dient een laagdrempelig karakter te hebben. Dit brengt met zich dat voor de behandeling van een klacht door de overheidsinstantie geen kosten in rekening worden gebracht. De overheidsinstantie en de klager dragen in beginsel hun eigen kosten van de klachtenprocedure. Dit is niet anders als het gaat om een klacht over de uitslag van een examen. Een overheidsinstantie kan in beginsel wel een vergoeding vragen voor het verstrekken van kopieën van documenten. Voor het bedrag dat daarvoor in rekening wordt gebracht, kan aansluiting worden gezocht bij het Besluit tarieven openbaarheid van bestuur.

8. Alles overziende concludeert de Nationale ombudsman dat de SEB de inhoudelijke behandeling van klachten afhankelijk heeft gemaakt van de verplichting om eerst tegen betaling om inzage van het examen te verzoeken, de wettelijke termijn om een klacht in te dienen aanzienlijk heeft beperkt en een bedrag voor klachtbehandeling vraagt. De SEB heeft hiermee zodanige beperkingen in de klachtenregeling opgenomen, dat geen sprake meer kan zijn van een laagdrempelige klachtenprocedure. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SEB in strijd met het beginsel van fair play heeft gehandeld.

De Nationale ombudsman ziet ervan af om een aanbeveling te doen tot wijziging van de klachtenregeling. De reden hiervoor is dat de SEB vanaf 1 januari 2008 niet langer de examens zelf afneemt, maar dit door de divisie CCV van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) laat uitvoeren. Op de examens is daardoor ook de klachtenregeling van het CBR van toepassing. Wel doet de Nationale ombudsman de aanbeveling het geldbedrag dat verzoeker heeft moeten betalen voor de behandeling van zijn klacht aan hem terug te betalen.

9. Daarnaast is de Nationale ombudsman gebleken dat in de klachtenregeling wordt bepaald dat examens binnen acht weken na bekendmaking van het examenresultaat worden vernietigd, als hiertegen geen bezwaar wordt gemaakt. Alleen al in verband met de mogelijkheid om gedurende een jaar klachten in te dienen, acht de Nationale ombudsman deze termijn onjuist. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van het voornemen om de klachtenregeling op dit punt aan te passen aan de huidige, hiervoor beschreven, praktijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Examenbureau Beroeps vervoer te Rijswijk, is gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de SEB de bewaartermijn in het examenreglement zal aanpassen aan de daadwerkelijke termijn dat de examenuitslagen worden bewaard.

## **Aanbeveling**

De SEB wordt in overweging gegeven het bedrag van € 15 dat verzoeker voor de klachtbehandeling heeft betaald aan hem terug te betalen.

De SEB betaalde, naar aanleiding van de aanbeveling, het bedrag terug aan verzoeker.

## **Onderzoek**

Op 22 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Leiden, met een klacht over een gedraging van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB) te Rijswijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van de SEB verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de SEB gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### **Informatieoverzicht**

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Brieven van verzoeker aan de SEB van 10 en 28 juni 2006 en 19 juli 2006.
2. Brieven van de SEB aan verzoeker van 14 juni 2006, 17 juli 2006, 17 augustus 2006 en 14 november 2006.



3. Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 20 oktober 2006, 20 november 2006 en 10 juli 2007.
4. Brieven van de SEB aan de Nationale ombudsman van 9 mei 2007 en 13 juni 2007.
5. Website [www.seb-beroepsvervoer.nl](http://www.seb-beroepsvervoer.nl) geraadpleegd op 7 november 2006 en 17 maart 2008.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

1. Examenreglement en exameneisen voor toepassing op de examens voor het verkrijgen van (...) het getuigschrift vakbekwaamheid beroepspersonenvervoer over de weg met personenauto's. (oud)

Artikel 9

### "9. KLACHTENREGELING

1. De beoordeelde beantwoording van de examens liggen na de bekendmaking van de resultaten aan een kandidaat ter inzage op het kantoor van SEB. Uitsluitend een kandidaat zelf heeft het recht om zijn beoordeelde examen in de vorm van een kopie in te zien, indien door de kandidaat voor dat examen een 5 of lager is behaald.

2. Een kandidaat dient voor inzage als bedoeld in sub 1 van dit hoofdstuk een schriftelijk verzoek in bij het secretariaat binnen drie weken na dagtekening van de uitslagbrief. De kandidaat is terzake een vergoeding aan SEB verschuldigd van € 5,00 welk bedrag door hem bij de inzage dient te worden betaald. Inzage geschiedt uitsluitend op afspraak. Aan een kandidaat worden geen kopieën van het examen verstrekt. Het overschrijven van vragen en antwoorden is bij het inzien van de examens niet toegestaan. Tenzij klachten worden ingediend conform het gestelde sub 3 van dit hoofdstuk, worden de examens 8 weken na bekendmaking van het examenresultaat vernietigd.

3. Indien een kandidaat, na inzage van zijn examen(s), het niet eens is met de beoordeling kan hij dat schriftelijk kenbaar maken aan de examencommissie van SEB binnen 3 weken na de inzage van het examen. Alsdan is de kandidaat €15,00 verschuldigd aan SEB voor de behandeling van de klacht. Betaling dient te geschieden door storting op de bankrekening van SEB binnen 3 weken na indiening van de klacht.

De klacht zal worden besproken in een vergadering van de examencommissie. De bevindingen van de examencommissie worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat. Mocht de kandidaat het niet eens zijn met deze bevindingen, dan kan de kandidaat zijn klacht voorleggen aan het Bestuur. De zitting van het Bestuur zijn niet openbaar. De bevindingen van het Bestuur worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat. Indien de klacht van een kandidaat wordt gehonoreerd, zal het door de kandidaat betaalde bedrag van € 15,00 aan de kandidaat worden gerestitueerd.

4. Indien een kandidaat in het gelijk wordt gesteld naar aanleiding van een klacht en zich opnieuw heeft ingeschreven voor het afleggen van hetzelfde examen, dan wel hetzelfde examen inmiddels heeft afgelegd, heeft de kandidaat recht op restitutie van het door hem terzake dat opvolgende examen betaalde examengeld. Een kandidaat heeft geen aanspraak op vergoeding van andere onkosten of schade hoe ook genaamd of ontstaan. Deelname aan een volgend examen is, behoudens het examengeld volledig voor rekening en risico van de betreffende kandidaat. Voor de beoordeling van de beantwoording van het examen, zal steeds het best behaalde resultaat in aanmerking genomen worden.

5. De beslissing van het Bestuur op een klacht kan een kandidaat voorleggen aan de Stichting VTE. De gemotiveerde klacht dient binnen 4 weken na ontvangst van de beslissing op een klacht van het Bestuur bij de Stichting VTE te worden ingediend. Op de behandeling van de klacht is het Reglement van de Stichting VTE van toepassing. Indien een kandidaat gebruik wenst te maken van deze klachtprocedure, kan de kandidaat een exemplaar van het Reglement van de Stichting VTE bij het secretariaat van SEB opvragen. Zodra SEB € 100,00 van de kandidaat heeft ontvangen, zal de Stichting VTE worden ingeschakeld.

6. De Stichting VTE brengt een advies uit aan het Bestuur, waarna het Bestuur binnen 4 weken een besluit op de klacht neemt. Indien het Bestuur afwijkt van het advies van de Stichting VTE, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies van de Stichting VTE met de beslissing meegezonden. Indien de klacht wordt gehonoreerd, zal het door de kandidaat betaalde bedrag van € 100,00 aan hem worden gerestitueerd."

2. Website [www.seb-beroepsvervoer.nl](http://www.seb-beroepsvervoer.nl) (geraadpleegd 7 november 2006)

"Inzage en Bezwaar

Helaas heeft de SEB geconstateerd dat er misbruikt gemaakt wordt van de gelegenheid tot inzage. Tevens denken veel kandidaten tijdens de inzage te kunnen onderhandelen over het resultaat. Dat is **niet** mogelijk. Deze regeling voor inzage gaat in per 6 juli 2006. Dit houdt in vanaf het examen juni 2006."

3. Examenreglement en exameneisen voor toepassing op de examens voor het verkrijgen van (...) het getuigschrift vakbekwaamheid beroepspersonenvervoer over de weg met personenauto's, September 2006

#### "9. KLACHTENREGELING

1. De beoordeelde beantwoording van de examens liggen na de bekendmaking van de resultaten aan een kandidaat ter inzage op het kantoor van SEB. Uitsluitend een kandidaat zelf heeft het recht om zijn beoordeelde examens in de vorm van een kopie in te zien, indien door de kandidaat voor dat examen een 5 of lager is behaald. Binnen 3 weken na kennisgeving van de resultaten van het examen als bedoeld in hoofdstuk 5 sub 7 kan een kandidaat een aanvraag bij SEB indienen om toezending van de computeruitdraai van de beoordeling van de beantwoorde examenvragen. De kandidaat is terzake een vergoeding verschuldigd aan de SEB van € 10,00. Betaling dient te geschieden door storting op de bankrekening van SEB binnen 3 weken na de aanvraag om toezending van de computeruitdraai.

2. Een kandidaat dient voor inzage als bedoeld in sub 1 van dit hoofdstuk een schriftelijk verzoek in bij het secretariaat binnen drie weken na dagtekening van de uitslagbrief. De kandidaat is terzake een vergoeding aan SEB verschuldigd van € 40,00 welk bedrag door hem bij de inzage dient te worden betaald. Inzage geschiedt uitsluitend op afspraak en neemt maximaal 30 minuten in beslag ongeacht of het één of meerdere examens betreft. Aan een kandidaat worden geen kopieën van het examen verstrekt. Het overschrijven, kopiëren, scannen of op andere wijze te vermenigvuldigen c.q. verveelvoudigen van vragen en antwoorden is bij het inzien van de examens niet toegestaan. Tenzij klachten worden ingediend conform het gestelde sub 3 van dit hoofdstuk, worden de examens 8 weken na bekendmaking van het examenresultaat vernietigd.

3. Indien een kandidaat, na inzage van zijn examen(s), het niet eens is met de beoordeling kan hij dat schriftelijk kenbaar maken aan de examencommissie van SEB binnen 3 weken na de inzage van het examen. De klacht dient te worden gemotiveerd bij gebreke waarvan deze niet in behandeling wordt genomen. De klacht zal worden besproken in een vergadering van de examencommissie. De bevindingen van de examencommissie worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat. Mocht de kandidaat het niet eens zijn met deze bevindingen, dan kan de kandidaat zijn klacht voorleggen aan het Bestuur. De zittingen van het Bestuur zijn niet openbaar. De bevindingen van het Bestuur worden schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat. Indien de klacht van een kandidaat wordt gehonoreerd, zal het door de kandidaat betaalde bedrag van € 40,00 aan de kandidaat worden gerestitueerd.

4. Indien een kandidaat in het gelijk wordt gesteld naar aanleiding van een klacht en zich opnieuw heeft ingeschreven voor het afleggen van hetzelfde examen, dan wel hetzelfde examen inmiddels heeft afgelegd, heeft de kandidaat recht op restitutie van het door hem

terzake dat opvolgende examens betaalde examengeld. Een kandidaat heeft geen aanspraak op vergoeding van andere onkosten of schade hoe ook genaamd of ontstaan. Deelname aan een volgend examen is, behoudens het examengeld volledig voor rekening en risico van de betreffende kandidaat. Voor de beoordeling van de beantwoording van het examen, zal steeds het best behaalde resultaat in aanmerking genomen worden."

#### 4. Algemene wet bestuursrecht

##### Artikel 8:4

"Geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit:

(...)

e. inhoudende een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat of leerling die ter zake is geëxamineerd of op enigerlei andere wijze is getoetst, dan wel inhoudende de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor die examinering of toetsing"

##### Artikel 9:8

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

(...)"