

## **Examenreglement Lindenhaeghe SHV-examens**

Op transparante en doelgerichte wijze vakinhoudelijk examineren

# Lindenhaeghe

## 1. Begripsbepalingen

In dit examenreglement wordt verstaan onder:

Examenleider	Een persoon, door het bedrijfshoofd examens aangesteld, die verantwoordelijk is voor de examenlocatie en de organisatie van de examens en toezicht houdt op de afname van het examen.
Support Team	Het support team van Lindenhaeghe, verantwoordelijk voor de correspondentie en het telefonisch contact met de kandidaat en belast met diverse administratieve taken zoals de planning en correcte administratie van het examen(resultaat).
Kandidaat	Degene die zich heeft ingeschreven voor een examen bij Lindenhaeghe Examens.
Kiwa	De certificerende instantie Kiwa Nederland B.V. productgroep educatie gevestigd aan Stationspark 45, 4462 DZ GOES.
Lindenhaeghe	Het besloten vennootschap 'Lindenhaeghe B.V.' gevestigd te Bilthoven aan de Rembrandtlaan 1b (3723 BG)
Proces-verbaal	Verslag opgesteld door de examenleider of surveillant met betrekking tot geconstateerde onregelmatigheden op naam van de kandidaat of kandidaten bij wie onregelmatigheden zijn geconstateerd.
Website	<a href="http://www.lindenhaeghe.nl/examens">www.lindenhaeghe.nl/examens</a>

## 2. Doelstelling, status en algemene bepalingen

- 2.1. Dit examenreglement verschaft procedures met betrekking tot ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding, uitvoering en evaluatie van toetsing en beoordeling van toetsen en van toetsresultaten conform ISO 17024 met betrekking tot certificatie-toetsing.
- 2.2. Het examenreglement is een openbaar reglement. Lindenhaeghe draagt er zorg voor dat kandidaten en rechthebbenden kunnen beschikken over dit examenreglement.
- 2.3. Dit examenreglement is gebaseerd op het examenreglement van Kiwa Het examenreglement van Kiwa is te raadplegen via: [Certificeringsschema SHV Bijlage E: Examenreglement.](#)
- 2.4. Het examenreglement heeft betrekking op alle door Lindenhaeghe afgenomen SHV-examens en SHV PE-programma's.
- 2.5. Lindenhaeghe waarborgt dat de examinering onafhankelijk van de opleiding wordt afgenomen door;
  - de bedrijfsvoering m.b.t. examens gescheiden te houden van de bedrijfsvoering van de opleiding
  - gescheiden personeel in te zetten bij de ontwikkeling en verzorging van opleidingen en de ontwikkeling, afname en beoordeling van examens;
  - personeel betrokken bij en de ontwikkeling, afname en beoordeling van examens een "Verklaring omtrent geheimhouding en integriteit" laten ondertekenen;

## 3. Samenstelling examens

- 3.1. Examens worden samengesteld met door het College van Deskundigen goedgekeurde vragen.
- 3.2. De examens worden samengesteld door Kiwa Nederland B.V. (Kiwa) op basis van de eindtermen en toetstermen uit het [Certificatieschema Persoonscertificering "Schuldhulpverlener" van Kiwa](#). Kiwa verstrekt de examens aan Lindenhaeghe.
- 3.3. De SHV-examens waarop dit examenreglement betrekking heeft zijn;
  - Examen SHV 1 (inclusief praktijkassessment)
  - Examen SHV 2
  - Examen SHV 3 (inclusief praktijkassessment) (budgetcoaching)

Elk examen toetst de eind- en toetstermen van de gelijknamige module SHV 1, 2 en 3. De SHV examens zijn certificatie-toetsen: indien de kandidaat geslaagd is zal Kiwa het Certificaat van Vakbekwaamheid verstrekken.

- 3.4. Alle SHV examens kennen naast vragen over de betreffende module tevens basisvragen omdat algemene kennis met betrekking tot schuldhulpverlening bij welke module dan ook vereist is.

# Lindenhaeghe

- 3.5.** Lindenhaeghe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoudelijke kant van de schriftelijke examinering. Lindenhaeghe zal eventuele klachten met betrekking tot de inhoud van de examens conform de klachtenprocedure doorverwijzen naar Kiwa.
- 3.6.** De examens worden uitsluitend in de Nederlandse taal afgenomen.
- 4. Examenfrequentie**  
Lindenhaeghe biedt kandidaten in principe elke werkdag gelegenheid tot het afleggen van de afzonderlijke SHV-examens. Dit met inachtneming van de inschrijfprocedure als beschreven in artikel 8.
- 5. Examendata**  
De examens worden aangeboden op vastgestelde data, tijden en plaatsen welke op de website [www.lindenhaeghe.nl/examens](http://www.lindenhaeghe.nl/examens) bekend worden gemaakt.
- 6. Examenduur**  
De examencommissie stelt jaarlijks per examen de duur van examineren vast, of zoveel vaker als de vaststelling van de eindtermen dat noodzakelijk maakt. De examenduur van de verschillende examens wordt op de website van Lindenhaeghe per examen gepubliceerd.
- 7. Examengeld**
- 7.1.** Het examengeld wordt aan de kandidaten gecommuniceerd op de website van Lindenhaeghe. Het examengeld kan periodiek gewijzigd worden. Wijzigingen in het examengeld kunnen nimmer doorberekend worden aan de kandidaten die zich al voor het betreffende examen hebben aangemeld.
- 7.2.** Het examengeld is **inclusief** de afdracht per examen aan Kiwa.
- 8. Inschrijving voor het examen**
- 8.1.** Een ieder kan zich voor de SHV examens inschrijven. Door inschrijving onderwerpt de kandidaat zich aan dit examenreglement.
- 8.2.** Inschrijving voor een examen dient te gebeuren middels het digitale inschrijfformulier op de website van Lindenhaeghe [www.lindenhaeghe.nl/examens](http://www.lindenhaeghe.nl/examens).
- 8.3.** De kandidaat kan zich tot zeven dagen voor de beschikbare examendatum inschrijven. Inschrijvingen die niet tijdig, dit wil zeggen na de sluitingsdatum, zijn ontvangen hoeven niet in behandeling genomen te worden tenzij Lindenhaeghe anders besluit.
- 8.4.** Bij inschrijving voor een examen wordt het examen op naam van de kandidaat ingepland en ontstaat er een betalingsverplichting. Aan de inschrijving zijn voorwaarden voor betalen, annuleren en wijzigen verbonden welke in dit examenreglement en de algemene voorwaarden van Lindenhaeghe zijn vastgelegd.
- 8.5.** Lindenhaeghe gebruikt de gegevens zoals deze door de kandidaat bij de exameninschrijving aan Lindenhaeghe zijn verstrekt. Deze gegevens worden gebruikt voor de bevestiging van inschrijving, de identificatie en de vermelding op een eventueel te verstrekken diploma. De kandidaat is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze persoonsgegevens overeenkomend met zijn/haar paspoort. Persoonsgegevens kunnen tot 1 dag voor het examen worden gewijzigd door deze door te geven via [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl). Er kan geen persoonswisseling plaatsvinden.
- 9. Verklaring omtrent gedrag (VOG)**
- 9.1.** Lindenhaeghe is vanuit KIWA verplicht een Verklaring omtrent gedrag (VOG) van de kandidaat te vragen. De kandidaat dient Lindenhaeghe bij zijn *eerste* examenaanmelding een VOG van niet ouder dan een half jaar toe te sturen. Voor eventuele vervolgetamens of herkansingen is *geen* nieuwe VOG benodigd.
- 9.2.** De kandidaat geeft in een e-mail naar [vogaanvraag@kiwa.nl](mailto:vogaanvraag@kiwa.nl) aan dat men voor de KIWA persoonscertificering schuldhulpverlener een VOG wil aanvragen. Vervolgens ontvangt de kandidaat een link van Justis (overheid) met gegevens om in te loggen in zijn/haar DigiD-omgeving. Zodra men hier inlogt, staat de VOG-aanvraag klaar en kan men met behulp van iDEAL worden afgerekend. De kandidaat ontvangt binnen twee weken de VOG per post.

# Lindenhaeghe

- 9.3.** Zodra de kandidaat de VOG van de gemeente heeft ontvangen, stuurt hij deze originele VOG per post of gescand naar Lindenhaeghe/ [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl). De VOG verklaring dient uiterlijk tien werkdagen na de examendatum door Lindenhaeghe te worden ontvangen.
- 9.4.** Zonder geldige VOG verklaring kan Lindenhaeghe de voorlopige uitslagen van het examen niet ter beoordeling naar Kiwa versturen. Dit heeft tot gevolg dat de termijn van 4 werkweken voor bekendmaking van de definitieve uitslag door Kiwa wordt verlengt tot Lindenhaeghe de VOG heeft ontvangen.
- 10. Betaalwijze en voorwaarden**  
Bij inschrijving dient de kandidaat een keus te maken uit de betaalwijzen iDeal, PayPal, een factuur, een automatische incasso of een automatisch incasso in drie termijnen (7,5% opslag). De reguliere betalingsvoorwaarden als omschreven in de [Algemene Voorwaarden](#) van Lindenhaeghe zijn van toepassing.
- 11. Bevestiging van een examen**  
De kandidaat ontvangt van Lindenhaeghe een automatisch gegenereerde orderbevestiging waarna een bevestiging van inschrijving volgt. In de bevestiging van inschrijving staan plaats, datum, tijdstip en aanvang van het examen vermeld.
- 12. Annuleren en wijzigen van een examen**  
**12.1.** De annulerings- en wijzigingsvoorwaarden zijn te raadplegen in onze [Algemene Voorwaarden](#) op de website.
- 13. Toegang tot het examen en toezicht**  
**13.1.** Een kandidaat dient een kwartier voor aanvang van het examen aanwezig te zijn. Wanneer een kandidaat meer dan vijf minuten na de officiële starttijd van het examen op de examenlocatie aanwezig is, vervalt het recht op deelname aan het examen en dient kandidaat zich via de reguliere procedure voor een nieuw examen aan te melden. De betalingsverplichting voor het gemiste examen blijft echter van kracht.
- 13.2.** Het examen staat open voor kandidaten die een geldig legitimatiebewijs kunnen tonen. Onder geldig legitimatiebewijs wordt uitsluitend één van de volgende bescheiden verstaan:
- geldig paspoort
  - geldige identiteitskaart, of
  - geldig Nederlands rijbewijs.
- 13.3.** De schriftelijke examens staan onder toezicht. Kandidaten dienen de instructies van de examenleider en/of de surveillanten op te volgen.
- 13.4.** De examenleider mag de kandidaat deelname aan het examen ontzeggen indien de kandidaat:
- te laat op de examenlocatie aankomt
  - geen geldig legitimatiebewijs en kopie hiervan kan overhandigen
  - de orde op de examenlocatie op enige wijze verstoort
  - (poging tot) fraude pleegt met betrekking tot het examen
  - zich niet houdt aan instructies van de surveillant of examenleider ten aanzien van het examen.
- In geval van bovenstaande kan de examenleider of het bedrijfshoofd het examen ongeldig verklaren. De beoordeling van het bovenstaande ligt, bij uitsluiting van ieder ander, bij de examenleider of surveillant.
- 14. Toegestane hulpmiddelen**  
Lindenhaeghe verstrekt bij ieder SHV examen de volgende toegestane hulpmiddelen:
- Handboek wetteksten voor de betreffende module (erkend door Kiwa)
  - Laatst van toepassing zijnde VTLB-rapport
- 15. Verloop van het examen**  
**15.1.** Tijdens de afname van het examen is het kandidaten verboden:
- zonder toestemming van de examenleider/surveillant de examenlocatie verlaten
  - andere hulpmiddelen te raadplegen dan in de bevestiging toegestaan
  - communicatiemiddelen in welke vorm dan ook te gebruiken of contact te hebben
  - inhoud van de examens (deels) te kopiëren of over te schrijven of middelen hiervoor te hebben

# Lindenhaeghe

**15.2.** De examenleider ziet er op toe dat eventueel uitgereikte bescheiden en aantekeningen, na afname van het examen en voor het verlaten van het examenlokaal, door de kandidaat worden ingeleverd.

**15.3.** De examenleider maakt een proces-verbaal op na ieder examen. In geval van geconstateerde onregelmatigheden wordt dit bij bijzonderheden op het proces-verbaal gemeld. De examenleider ondertekent het proces-verbaal, geeft deze na afloop van het examen aan het support team.

## **16. Examen SHV 1: inhoud, examentijd en cesuur**

**16.1.** Het examen SHV 1 bestaat uit twee delen:

1. **Een schriftelijk examen** bestaande uit 45 multiple-choice vragen en 3 cases.

Multiple-choice:

- De examentijd voor het multiple-choice gedeelte bedraagt 75 minuten. De cesuur ligt bij 31 vragen goed: 31 vragen goed of meer betekent dat de kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.

Casuïstiek:

- De examentijd voor de 3 cases bedraagt in totaal 90 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord. De maximale score is in totaal 150 punten. De cesuur ligt bij 90 punten. Per casus moeten er daarnaast minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 90 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.

2. **Een praktijkassessment** (zie verder artikel 19)

**16.2.** Om deel te kunnen nemen aan het assessment moet de kandidaat zijn geslaagd voor het schriftelijke examen. De geldigheidsduur van de uitslag "geslaagd" van het schriftelijke examen is 12 maanden. Bij een herexamen geldt de datum van het eerste examen als peildatum.

**16.3.** Indien het assessment reeds is afgenomen onder module SHV 3 en behaald, is de kandidaat onder module SHV 1 vrijgesteld van dit onderdeel.

## **17. Examen SHV 2: inhoud, examentijd en cesuur**

**17.1.** Het examen SHV 2 bestaat alleen uit een schriftelijk examen van 45 multiple-choice vragen en 3 cases.

Multiple-choice:

- De examentijd voor het multiple-choice gedeelte bedraagt 75 minuten. De cesuur ligt bij 31 vragen goed: 31 vragen goed of meer betekent dat de kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.

Casuïstiek:

- De examentijd voor de 3 cases bedraagt in totaal 90 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord. De maximale score is in totaal 150 punten. De cesuur ligt bij 90 punten. Per casus moeten er daarnaast minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 90 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.

## **18. Examen SHV 3: inhoud, examentijd en cesuur**

**18.1.** Het examen SHV 3 bestaat uit twee delen:

1. **Een schriftelijk examen** bestaande uit 24 multiple-choice vragen en 2 cases.

Multiple-choice:

- De examentijd voor het multiple-choice gedeelte bedraagt 40 minuten. De cesuur ligt bij 17 vragen goed: 17 vragen goed of meer betekent dat de kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.

Casuïstiek:

- De examentijd voor de drie cases bedraagt 60 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord. De maximale score is in totaal 100 punten. De cesuur ligt bij 60 punten. Per casus moeten er minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 60 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.

2. **Een praktijkassessment** (zie verder artikel 19)

# Lindenhaeghe

**18.2.** Om deel te kunnen nemen aan het assessment moet de kandidaat zijn geslaagd voor het schriftelijke examen. De geldigheidsduur van de uitslag "geslaagd" van het schriftelijke examen is 12 maanden. Bij een herexamen geldt de datum van het eerste examen als peildatum.

**18.3.** Indien het assessment reeds is afgenomen onder module SHV 1 en behaald, is de kandidaat onder module SHV 3 vrijgesteld van dit onderdeel.

## **19. Praktijkassessment bij SHV 1 en SHV 3**

**19.1.** Vast onderdeel van de examens module SHV 1 en module 3 is het beoordelen van kandidaten in een praktijksimulatie.

**19.2.** De kandidaat dient voor deelname aan het praktijkassessment het schriftelijke examen te hebben behaald. Na definitief slagen voor het schriftelijke examen wordt door Lindenhaeghe contact opgenomen met de kandidaat voor het inplannen van het praktijkassessment. Het praktijkassessment wordt per e-mail bevestigd aan de kandidaat.

**19.3.** Kennis en inhoud worden getoetst in het eerste gedeelte van het examen door middel van multiple-choice vragen en cases. Hoe vervolgens deze kennis wordt toegepast in praktijksituaties wordt getoetst in het tweede gedeelte van het examen, het assessment. Essentieel in dit praktijkassessment voor prestatiebeoordeling van een kandidaat is dat de beoordeling plaatsvindt aan de hand van concreet observeerbaar gedrag.

**19.4.** Het examenbureau bepaalt de vorm, de inhoud en de beoordeling van het assessment in overleg met- en met goedkeuring van de Kiwa Nederland B.V.

**19.5.** Het praktijkassessment wordt beoordeeld aan de hand van een beoordelingsformulier dat is opgesteld door Kiwa. De kandidaat ontvangt een instructie voor het praktijkassessment bij de bevestiging van het assessment.

**19.6.** Het praktijkassessment wordt afgenomen door twee assessoren, waarvan één de rol van cliënt-schuldenaar op zich zal nemen in de praktijksimulatie van het intakegesprek. De ander is observator. Deze laatste houdt eveneens de tijd bij. Het gesprek wordt op tape of video opgenomen.

**19.7.** Het tijdsplan van het assessment is als volgt:

- Het totale assessment, inclusief voorbereiding en nabespreking duurt maximaal 60 minuten.
- De kandidaat heeft 15 minuten de tijd zich voor te bereiden en in te lezen op een door de examenorganisatie uitgereikte casus, voorafgaand aan het gesprek.
- Het gesprek duurt ten hoogste 20 minuten.
- Na afloop van de simulatie beraadslagen de twee assessoren over de scores. Deze beraadslaging duurt maximaal 10 minuten waarna de kandidaat de uitslag van het praktijkassessment wordt medegedeeld en ruimte is voor feedback van de kant van de assessoren.

**19.8.** De uitslag van dat moment is nog niet definitief. Door de exameninstelling zal er verslag gedaan worden aan Kiwa die vervolgens een definitief oordeel geeft. De voorlopige uitslag wordt per e-mail aan de kandidaat bevestigd.

## **20. Voorlopige examenuitslag**

**20.1.** Het examenwerk van de kandidaat wordt in eerste instantie uiterlijk vijftien werkdagen na examendatum beoordeeld door de examenorganisatie met inachtneming van de vastgestelde cesuur.

**21.** Binnen vijftien werkdagen ontvangt de kandidaat per e-mail van Lindenhaeghe een voorlopige uitslag. Aan deze uitslag kunnen nog geen rechten worden ontleend: deze uitslag is altijd onder voorbehoud omdat de definitieve uitslag wordt gegeven door Kiwa.

## **22. Definitieve examenuitslag**

**22.1.** De voorlopige uitslagen van Lindenhaeghe worden aan Kiwa verstuurd. Binnen 4 werkweken geeft Kiwa aan Lindenhaeghe op basis van de voorlopige beoordeling een definitieve uitslag. Lindenhaeghe communiceert de definitieve uitslag, na ontvangst van Kiwa, per e-mail aan de kandidaat.

## **23. Uitgifte Certificaat van Vakbekwaamheid**

# Lindenhaeghe

- 23.1.** Na vaststelling van een definitieve positieve uitslag op alle onderdelen van de betreffende SHV module wordt het Certificaten van Vakbekwaamheid door Kiwa aangemaakt en per post naar Lindenhaeghe verstuurd.
- 23.2.** Lindenhaeghe stuurt het Certificaat na ontvangst van Kiwa per post door aan de kandidaat. De kandidaat ontvangt het certificaat uiterlijk 3 werkweken na ontvangst van de definitieve uitslag. Het behalen van het Certificaat van Vakbekwaamheid geeft automatisch toegang tot het Register SHV.
- 23.3.** Het Certificaat van Vakbekwaamheid is vijf jaar geldig. In die vijf jaar dient de certificaathouder zijn/haar vakbekwaamheid op peil te houden, middels het behalen van Permanente Educatie (zie artikel 25). Na vijf jaar dient de certificaathouder zich te her certificeren en een nieuw SHV examen te doen. Indien hij/zij dit alles met een positief resultaat afsluit, wordt het Certificaat van Vakbekwaamheid met vijf jaar verlengd.
- 24. Register Schuldhulpverlener**
- 24.1.** Gecertificeerde schuldhulpverleners worden door Kiwa geregistreerd in het register waarvoor zij de certificatie hebben behaald (SHV 1, 2 en/of 3). Aan dit register zijn geen inschrijfkosten verbonden.
- 24.2.** Het Register is openbaar en te raadplegen via: [Kiwa Persoonscertificering Schuldhulpverlener](#).
- 25. Persoonscertificering Schuldhulpverlener**
- 25.1** De meest recente versie van de volgende reglementen zijn van toepassing:
- Kiwa Reglement voor Certificatie.
  - Algemene voorwaarden Kiwa Nederland B.V.
  - Betreffende Certificatieschema
- De toelatings- en hercertificatie-eisen zijn vastgelegd in het specifieke certificatieschema waarvan het examen is afgelegd.
- 25.2** De vergoeding aan Kiwa bij het afgeven van het certificaat geldt als vergoeding voor de behandeling van de aanvraag, alsmede de instandhouding van het certificaat en het houden van toezicht, gedurende de geldigheidstermijn.
- 25.3** De certificaathouder verplicht zich ertoe de vakbekwaamheid gedurende de looptijd van deze overeenkomst op peil te houden en dit overzichtelijk te maken.
- 25.4** Kiwa of de exameninstelling waaraan de examens zijn uitbesteed dienen op de hoogte gesteld te worden van wijzigingen in uw situatie aangaande uw adres.
- 25.5** Kiwa draagt er zorg voor dat de volgende gegevens van de certificaathouder worden gepubliceerd op internet:
- Naam en voorletters
  - Geboortedatum
  - Geboorteplaats
  - Certificaatnummer
  - Specificatie van de vakbekwaamheid
- Zodra het certificaat niet geldig is, worden deze gegevens van internet gehaald.
- 25.6** De certificaathouder gaan vertrouwelijk met exameninformatie om.
- 25.7** Tussentijdse beëindiging van het certificaat is alleen mogelijk met inachtneming van een termijn van tenminste drie volle maanden, Tussentijdse beëindiging dient per aangetekende brief aan de andere partij te worden meegedeeld onder vermelding van de datum van de beëindiging. Bij een opzegging door Kiwa zal deze met redenen omkleed.
- 25.8** Klachten over de inhoud van het examen kunnen schriftelijk worden gericht aan Kiwa Nederland B.V. , t.a.v. Manager Educatie, Stationspark 45, 4462 DZ GOES of per e-mail aan [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl). Kiwa zal uiterlijk zes weken na ontvangst van een klacht hierover beslissen. Tegen een beslissing van Kiwa kan de Kiwa Bezwaarprocedure worden gestart. Deze documenten zijn in te zien op de internetpagina van Kiwa ([www.kiwa.nl/reglementen](http://www.kiwa.nl/reglementen)). Tevens zijn deze documenten aanwezig en in te zien tijdens het examen.

## 26. Permanente Educatie

- 26.1.** Om het Certificaat van Vakbekwaamheid geldig te houden dient de kennis en vaardigheden jaarlijks door de certificaathouders te worden onderhouden. Hiervoor dient men per kalenderjaar 12 PE (Permanente Educatie) punten te behalen. Een PE punt staat gelijk aan 1 uur zuivere scholing.
- 26.2.** In het jaar dat het certificaat wordt afgegeven, hoeft men geen PE punten te behalen. In de drie kalenderjaren daaropvolgend dient men per jaar 12 PE punten te behalen. In het jaar van hercertificering hoeft men geen PE punten te behalen. Tot slot dient men minimaal drie maanden voor de einde geldigheidsdatum van het persoonscertificaat, opnieuw examen af te leggen.
- 26.3.** De PE punten kunnen op diverse manieren worden behaald. Omdat in de Modules SHV een onderscheid wordt gemaakt tussen kennis en vaardigheden, dient de certificaathouder voor beide gebieden punten te behalen. Per categorie kan de certificaathouder maximaal 6 PE punten registreren.
- 26.4.** Lindenhaeghe heeft diverse PE programma's samengesteld waarvoor de kandidaat zich kan inschrijven: <https://www.lindenhaeghe.nl/permanente-educatie/pe-schuldhelpverlener-shv>
- 26.5.** In het certificatieschema staat aangegeven dat de certificaathouder zelf de bewijzen van bijscholing aan Kiwa dient te sturen. Dit is echter niet (meer) nodig. Lindenhaeghe verstrekt aanwezigheidsregistraties aan Kiwa en bevestigt na deelname aan een PE Programma de behaalde punten per e-mail aan de kandidaat.
- 26.6.** Het is niet mogelijk punten die in het ene jaar te veel opgebouwd zijn, mee te nemen naar volgende jaar.
- 26.7.** Indien de certificaathouder in een jaar niet de benodigde 12 PE punten heeft behaald, wordt het certificaat per 1 januari volgend op het jaar van de beoordeling ingetrokken. De certificaathouder dient dan, om weer in aanmerking te komen voor een certificaat, opnieuw examen af te leggen.

## 27. Vrijstellingen voor Permanente Educatie

- 27.1.** Certificaathouders krijgen in de onderstaande gevallen vrijstelling voor het behalen van Permanente Educatie punten omdat de punten als behaald zijn verondersteld:
- In het jaar dat een certificaat wordt afgegeven of hercertificering plaatsvindt (na 5 jaar).
  - In het geval dat een certificaathouder in het jaar dat er PE punten moeten worden behaald, slaagt voor een andere Module schuldhulpverlening, dan wordt het behalen van die module gewaardeerd met 12 PE punten.
  - Indien men gecertificeerd is voor meerdere modules, hoeft men maar van één module de PE punten te halen.
- 27.2.** Indien de certificaathouder in verband met zwaarwegende redenen niet in staat is geweest de vereiste punten te behalen, dan dient de certificaathouder Kiwa hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen. Wanneer een kandidaat vooraf weet dat hij niet in staat zal zijn om de vereiste punten te behalen maakt hij dit in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar bij Kiwa en vraagt hij om (gedeeltelijke) vrijstelling van het behalen van de punten van het desbetreffende jaar. De persoonlijke situatie wordt dan bekeken, onder meer op grond van aantoonbare feiten. Kiwa kan besluiten voor het betreffende jaar vrijstelling te verlenen aan de kandidaat.

## 28. Hercertificering

- 28.1.** Na 5 jaar in het bezit te zijn van het Certificaat van Vakbekwaamheid dient de certificaathouder zich te hercertificeren voor de betreffende module(n). Hiervoor dienen zij het examen SHV voor de betreffende module(n) opnieuw af te leggen.
- 28.2.** De examens voor hercertificering zijn qua inhoud gelijk aan de examens SHV 1, 2 en 3 als beschreven in dit examenreglement. Voor de module SHV 1 en 3 hoeft het praktijkassessment echter *niet* te worden afgelegd. Enkel de schriftelijke examenonderdelen dienen voor hercertificering te worden behaald.
- 28.3.** De kandidaat kan zich voor hercertificering inschrijven voor de reguliere examens op de website. In het opmerkingenveld bij de inschrijving dient de kandidaat aan te geven dat het een hercertificering betreft waarna het praktijkassessment niet in rekening wordt gebracht/ wordt gecrediteerd.



# Lindenhaeghe

- 28.4.** De kandidaat dient Lindenhaeghe een werkzaamheidsverklaring toe te sturen waaruit blijkt dat de kandidaat minimaal 3 jaar binnen het werkveld van de schuldhulpverlening/ budgetcoach werkzaam is geweest. Dit formulier ontvangt de kandidaat van KIWA bij de oproep tot hercertificering.
- 28.5.** De werkzaamheidseis wordt in het [certificatieschema van Kiwa](#) als geldigheidconditie beschreven. Kiwa heeft deze eis opgesteld om te voorkomen dat personen het certificaat behalen maar hier vervolgens niets in de praktijk mee doen. Hierbij zijn de volgende nuances aan verbonden:
- Het gaat er om dat de certificaathouder gedurende minimaal 3 jaar zijn diensten aanbiedt op gebied van schuldhulpverlening en/of budgetcoaching. Dit kunnen hoofdwerkzaamheden, nevenwerkzaamheden of freelance klussen zijn naast een andere baan.
  - Bepaalde werkzaamheden of onderwerpen die in de SHV vakbekwaamheidsprofielen in het certificatieschema genoemd worden kunnen onderdeel zijn van de huidige baan/werkzaamheden van de kandidaat. Ook dit telt mee.
  - Er wordt niet verwacht dat kandidaat 3 jaar fulltime werk op dit gebied heeft kunnen genereren. Het gaat er om dat de certificaathouder gedurende de geldigheid van zijn certificaat nog wel actief bezig is met de materie van het vakbekwaamheidsprofiel waartoe hij is gecertificeerd. Vanuit dit uitgangspunt dient hij ook zijn PE te behalen.
  - De certificaathouder kan zijn werkzaamheden op dit gebied aantonen op aanvraag. Dit kan bijvoorbeeld door facturen van freelance werkzaamheden, opdrachtbeschrijvingen of functieprofielen te overhandigen.
- 28.6.** Bij het behalen van de schriftelijke examens wordt het certificaat(nummer) van het initiële certificaat verlengd. De kandidaat ontvangt een nieuw certificaat (met hetzelfde certificaatnummer) en de registratie in het Register SHV wordt verlengd.
- 28.7.** Voor hercertificering gelden verder dezelfde procedures als voor de initiële examens zoals beschreven in dit examenreglement.
- 29. Inzien schriftelijk examen**
- 29.1.** Wanneer een kandidaat het schriftelijke examen(onderdeel) niet heeft behaald kan het examen worden ingezien. Inzage kan plaatsvinden op twee locaties:
- Kiwa Educatie, Stationspark 45, 4462 DZ te Goes  
Afspraak maken via [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl) of 0113-820 416
  - Lindenhaeghe, Rembrandtlaan 1B, 3723 BG te Bilthoven  
Afspraak maken via [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl) of 030-693 23 48
- 29.2.** Aan inzage heeft Kiwa op beide locaties de volgende voorwaarden verbonden:
- Inzage is pas mogelijk na de definitieve uitslag van Kiwa.
  - Kosten voor inzage bedragen EUR 60,- en de maximale tijd voor inzage is 2 uur.
  - De kandidaat krijgt NIET de juiste antwoorden te zien, alleen de eigen opgaven en antwoordbladen
  - De kandidaat mag aantekeningen maken voor eigen gebruik, maar geen opgaven overschrijven. De kandidaat kan dus bijvoorbeeld onderwerpen noteren waar extra op geleerd moet worden.
- Inhoudelijke opmerkingen naar aanleiding van inzage kan de kandidaat per e-mail via [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl) aan Kiwa doorgeven of bevragen. Lindenhaeghe neemt geen inhoudelijke opmerkingen in behandeling.
- 30. Inzien praktijkassessment**
- 30.1.** Wanneer een kandidaat het praktijkassessment niet heeft behaald kan het assessment bij Lindenhaeghe worden terug beluisterd. De kandidaat dient hiervoor een afspraak maken met Lindenhaeghe via [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl) of 030 - 6932348.
- 30.2.** Aan het terug beluisteren van het assessment heeft Lindenhaeghe de volgende voorwaarden verbonden:
- Inzage is pas mogelijk na de definitieve uitslag van Kiwa.
  - Kosten bedragen EUR 60,-
  - Assessments kunnen alleen worden beluisterd op het kantoor van Lindenhaeghe in Bilthoven.
  - De kandidaat ontvangt het beoordelingsformulier dat is ingevuld gedurende het assessment.

# Lindenhaeghe

- De kandidaat mag aantekeningen maken voor eigen gebruik.
- De kandidaat heeft maximaal 60 minuten tijd voor inzage.

## 31. Herexamen

- 31.1.** Een kandidaat is geslaagd voor het schriftelijke examen indien zowel de multiple-choice vragen als de cases met een voldoende zijn beoordeeld.
- 31.2.** Indien een kandidaat op één van de twee onderdelen van het schriftelijke examen met een onvoldoende wordt beoordeeld kan de kandidaat voor dit onderdeel een herexamen afleggen. Een kandidaat mag maximaal drie keer in een jaar een herexamen doen.
- 31.3.** De kandidaat dient de herkansing (voor 1 of beide onderdelen) na de definitieve uitslag van Kiwa telefonisch bij Lindenhaeghe te boeken via 030 - 693 23 48. Kosten voor de herkansing staan op de website bij het betreffende product onder het tabblad "Prijs en locatie".

## 32. Fraude en onregelmatigheden

- 32.1.** Onder fraude wordt verstaan het handelen of nalaten van een kandidaat waardoor een juist oordeel over zijn kennis, inzicht en vaardigheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt. Onder fraude wordt in ieder geval verstaan het in bezit hebben of gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen; het afkijken of, , uitwisselen van informatie (zowel binnen als buiten de examenlocatie); zich tijdens het examen uitgeven voor iemand anders of zich door iemand anders laten vertegenwoordigen; het gelegenheid geven of bevorderen van fraude door anderen.
- 32.2.** Frauderen of het daartoe aanleiding geven is verboden voor, tijdens en na afname van het examen. Zowel de pleger als eventuele medepleger van fraude (kunnen) worden bestraft. Indien fraude wordt geconstateerd of wordt vermoed, wordt dit terstond aan de kandidaat medegedeeld.
- 32.3.** Onder onregelmatigheden worden, naast frauduleus handelen, ook zaken verstaan als te laat op de examenlocatie aankomen, onwel worden tijdens het examen, niet verschijnen op het examen of andere zaken welke een normaal verloop van het examen belemmeren.
- 32.4.** Indien er voor, tijdens of na het examen onregelmatigheden zijn of worden geconstateerd of vermoed, wordt dit door de examenleider beschreven in het proces-verbaal. Hierin wordt ten minste opgenomen;
- de naam en geboortedatum van de kandidaat waarbij onregelmatigheden zijn geconstateerd,
  - een gedetailleerde beschrijving van de onregelmatigheden die zijn gesignaleerd,
  - algemene gegevens van het examen als de naam, datum, locatie, examenleider/surveillant,
  - of de kandidaat het examen heeft afgemaakt, onderbroken of niet heeft gemaakt.

De examenleider/surveillant ondertekent het proces-verbaal en stelt Kiwa op de hoogte.

- 32.5.** Een kandidaat die op onrechtmatige wijze deelneemt aan de toetsing of frauduleuze handelingen verricht voorafgaand, tijdens, of na de toetsing die de toetsing betreffen, kan worden gesanctioneerd, zulks ter beoordeling van de assessor/examenleider en/of de examencommissie. Sancties zijn:
- De kandidaat wordt uitgesloten van verdere deelname aan de toetsing.
  - De kandidaat wordt geacht niet aan de toetsing te hebben deelgenomen. Het toetswerk zal niet worden beoordeeld en geen uitslag zal worden vermeld.
  - De uitslag van de kandidaat zal, indien reeds vermeld, worden herroepen en eventueel afgegeven certificaten zullen ongeldig worden verklaard.

- 32.6.** Het examengeld wordt in bovenstaande gevallen niet gerestitueerd. De kandidaat behoudt wel de mogelijkheid om zich opnieuw aan te melden voor een nieuwe toetsing. Voor deze nieuwe toetsing moet wederom examengeld worden betaald.

## 33. Regeling voor kandidaten in bijzondere omstandigheden

Mocht een kandidaat wegens bijzondere omstandigheden niet aan de reguliere toetsing kunnen deelnemen (bijvoorbeeld door dyslexie), dan moet hij/zij een schriftelijk verzoek richten aan de examenorganisatie om bij het afnemen van het examen rekening te houden met de bijzondere omstandigheden. Dit schriftelijke verzoek moet minimaal 4 weken voorafgaand aan de geplande examendatum in het bezit zijn van de examenorganisatie. In overleg met de examenorganisatie zal worden

# Lindenhaeghe

getracht een oplossing te vinden. De uitkomst zal zo spoedig mogelijk worden medegedeeld aan de desbetreffende kandidaat.

## **34. Omvang itembank**

Kiwa draagt zorg voor een itembank die minimaal drie unieke schriftelijke toetsen bevat per vakbekwaamheidsprofiel.

## **35. Bezwaar indienen schriftelijk examen**

Verzoeken tot inhoudelijk bezwaar dienen gemotiveerd bij KIWA Nederland te worden ingediend middels [educatie@kiwal.nl](mailto:educatie@kiwal.nl). Lindenhaeghe is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de SHV examens.

## **36. Bezwaar indienen praktijkassessment**

**36.1.** Een inhoudelijk bezwaar naar aanleiding van een afgenomen praktijkassessment kan bij Lindenhaeghe worden ingediend via [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl). Kosten voor het indienen van een bezwaar bedragen EUR 80,-. Mocht een kandidaat in zijn gelijk gesteld worden, en het praktijkassessment hierdoor alsnog behalen, ontvangt hij deze kosten retour. Aan een bezwaar zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- Het bezwaar dient duidelijk inhoudelijk en feitelijk gemotiveerd te zijn in relatie tot het afgenomen assessment en het beoordelingsformulier.
- Om het bezwaar concreet op te stellen kan het ingevulde beoordelingsformulier worden opgevraagd bij het Support Team of kan gebruik worden gemaakt van inzage als omschreven in artikel 28. Aan inzage zijn echter wel kosten verbonden.
- Een bezwaar kan tot uiterlijk 2 weken na de definitieve uitslag van Kiwa worden ingediend.

**36.2.** Het bezwaar wordt in behandeling genomen door het bedrijfshoofd examens en de betreffende support verantwoordelijke. De visie van de assessor zal gehoord worden maar heeft geen stem in de afhandeling van het bezwaar.

**36.3.** De kandidaat ontvangt uiterlijk 4 weken na indienen van het bezwaar een bindende terugkoppeling. Deze termijn kan met maximaal 4 weken verlengt worden.

## **37. Algemene klachtenprocedure**

**37.1.** Algemene klachten met betrekking tot Lindenhaeghe, welke geen vakinhoudelijke betrekking hebben op examenvragen of examenuitslagen, kunnen schriftelijk per e-mail [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl) of brief aan Lindenhaeghe gericht worden. Algemene klachten dienen te worden voorzien van een beschrijving van datgene waar de klacht betrekking op heeft.

**37.2.** Klachten worden binnen twee weken na binnenkomst afgehandeld door, of namens, het bedrijfshoofd examens. Deze periode kan met maximaal twee weken verlengt worden. Er geldt geen beroepsmogelijkheid. Per examen kan maximaal één keer per kandidaat een algemene klacht worden ingediend.

# Lindenhaeghe

## **38. Inhoudelijke klachten**

Inhoudelijke klachten met betrekking tot de schriftelijke examens kunnen worden ingediend bij KIWA Nederland middels [educatie@kiwal.nl](mailto:educatie@kiwal.nl).

## **39. Bewaartermijn examens**

Het werk van de kandidaten wordt digitaal gedurende de geldigheid van het certificaat bewaard.

## **40. Interne toetsing proces**

Het exameninstituut toetst 1 maal per jaar intern haar primaire proces. Deze toetsing vindt op het gebied van SHV processen in principe plaats tussen januari en maart of kan samenvallen met gelieerde interne audits waar de SHV processen aan de orde komen. Van deze toetsingen houdt het exameninstituut een registratie bij.

## **Slotartikelen**

- Voor zowel de kandidaten als de betrokkenen bij de ontwikkeling, organisatie en afname van de examens geldt de plicht om de exameninhoud, evenals andere examendocumenten geheim te houden. Het is niet toegestaan via Lindenhaeghe Examens verkregen materiaal of informatie op enigerlei wijze te wijzigen, kopiëren, tonen, uit te voeren, in licentie te geven, vermenigvuldigen, herpubliceren, uploaden, posten, verzenden, verkopen of distribueren zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Lindenhaeghe Examens. Op materiaal of informatie die openbaar wordt gemaakt door Lindenhaeghe Examens berust het auteursrecht bij Lindenhaeghe. Bij overschrijding van dit artikel kan de kandidaat deelname aan examens of inzage ontzegd worden voor een nader te bepalen periode of, in geval van andere betrokkenen, anderszins bepaald worden door het bedrijfshoofd examens.
- In alle gevallen waarin dit examenreglement niet voorziet beslist het bedrijfshoofd examens van Lindenhaeghe Examens. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoren, vraagt en ontvangt het bedrijfshoofd examens daartoe van de examencommissie een bindend advies.