

## **Examenreglement Lindenhaeghe Wft-examens**

Op transparante en doelgerichte wijze vakinhoudelijk examineren

## EXAMENREGLEMENT LINDENHAEGHE WFT-EXAMENS

### 1. Begripsbepalingen

In dit examenreglement wordt verstaan onder:

Manager Examens	Verantwoordelijke voor het examenbedrijf van Lindenhaeghe.
CDFD	College Deskundigheid Financiële Dienstverlening: inhoudelijke beheerder van de centrale examenbank.
Centrale examenbank	De centrale digitale vragenbank van waaruit de geaccrediteerde exameninstututen landelijk Wft- en PE examens afnemen.
Diploma	Een document uitgegeven door DUO en verstrekt door Lindenhaeghe als bewijs dat de kandidaat het examen met goed gevolg heeft afgelegd.
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs: uitvoerder van de technische processen rondom de centrale examenbank en aanspreekpunt voor de exameninstututen.
Examens	Het onderzoek naar de beheersing van de in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) genoemde eindtermen en de daarvan afgeleide toetstermen van een Wft-module.
Examenkamer	Een door het CDFD aangewezen evaluatiebureau met als rol toezichthouder.
Examenleider	Een persoon, door Manager examens aangesteld, die verantwoordelijk is voor de examenlocatie en de organisatie van de examens en toezicht houdt op de afname van het examen.
Eindtermen	De in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) genoemde eindtermen voor de verschillende Wft-modules.
Kandidaat	Degene die zich heeft ingeschreven voor een examen bij Lindenhaeghe.
Lindenhaeghe	Het besloten vennootschap 'Lindenhaeghe B.V.' gevestigd te Bilthoven aan de Rembrandtlaan 1b (3723 BG)
Toetstermen Wft	De door de minister van Financiën gepubliceerde toetstermen die per Wft-module zijn opgesteld op basis van de eindtermen zoals die zijn vastgelegd in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo).
Website	<a href="http://www.lindenhaeghe.nl/examens">www.lindenhaeghe.nl/examens</a>
Wft	Wet Financieel Toezicht
Wft-examens	Verzamelnaam voor alle Wft-examens die via de centrale examenbank worden afgenomen: de initiële Wft-examens en PE examens.

## **2. Grondslag**

- 2.1.** Dit examenreglement geeft de procedures weer met betrekking tot de organisatie en uitvoering van examinering zoals deze onder verantwoordelijkheid van Lindenhaeghe worden uitgevoerd, conform de richtlijnen van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD).
- 2.2.** Het examenreglement heeft betrekking op alle door Lindenhaeghe afgenomen Wft-examens (initiële Wft-examens en PE examens) en is vastgesteld door Manager examens van Lindenhaeghe.
- 2.3.** Het examenreglement is een openbaar reglement. Lindenhaeghe draagt er zorg voor dat kandidaten en rechthebbenden kunnen beschikken over dit examenreglement.
- 2.4.** Dit reglement gaat in op 1 januari 2014.

## **3. Nieuw vakbekwaamheidsbouwwerk**

- 3.1.** Per 1 januari 2014 zijn de wettelijke bepalingen van het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk in werking getreden en worden alle Wft-examens, zowel de reguliere/initiële, de PE Plus tot 31 december 2016 en PE-examens via een Centrale Examenbank geëxamineerd (uitgezonderd EVC en EVK).
- 3.2.** Exameninstituten kunnen niet langer zelf examens ontwikkelen. Zij zijn verplicht om examens te betrekken van de Centrale Examenbank en hier leges van €67 per examen voor af te dragen. De examenbank wordt inhoudelijk beheerd door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD); de technische uitvoering is in handen van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Te verstrekken diploma's en certificaten worden door DUO geprint vanuit de Centrale Examenbank en opgestuurd naar de exameninstituten.
- 3.3.** De exameninstituten dienen te beschikken over een examenreglement. In dit reglement zijn een aantal onderwerpen met betrekking tot de examinering geregeld, conform het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo artikel 11b, tweede lid). Onderwerpen die samenhangen met het inhoudelijke beheer van de centrale examenbank worden door het CDFD bepaald. Die voorschriften worden vastgelegd in beleidsregels. Lindenhaeghe dient zich conform haar accreditatie als exameninstituut te conformeren aan deze beleidsregels. De beleidsregels zijn in dit examenreglement verwerkt en daarnaast te raadplegen via [CDFD Beleidsregels](#) op de website van het CDFD [www.cdfd.nl](http://www.cdfd.nl) (onder de menu-optie 'Downloads' en het submenu 'Beleidsregels').

## **4. Examens**

- 4.1.** Het CDFD bepaalt het aantal vragen, duur en cesuur van de afzonderlijke Wft-examens. Het aantal vragen in een examen zal in zijn algemeenheid afhankelijk zijn van de omvang van de leerstof. Het aantal vragen en de duur van een Wft-examen staan indicatief vermeld op de website van Lindenhaeghe. Dit conform het [overzicht van het CDFD](#), te raadplegen op de website van het CDFD (onder de menu-optie 'Downloads' en het submenu 'Informatie Wft-examens'). Het CDFD zal periodiek nagegaan of het aantal, de duur en/of de cesuur moet worden aangepast.
- 4.2.** Het auteursrecht op de examenvragen is voorbehouden door de Staat der Nederlanden. Een kandidaat dient examenvragen geheim te houden en niet aan te wende voor eigen gebruik of tot eigen voordeel. Kopiëren, verspreiden, publiceren of het op welke wijze dan ook openbaar maken van examenvragen en andere examendocumenten is uitdrukkelijk verboden.
- 4.3.** Het examen staat onder strikt toezicht en onder leiding van een examenleider. De examenleider is verantwoordelijk voor een correct verloop van de examenafname en het uitvoeren en handhaven van de opgestelde procedures. Kandidaten dienen de instructies van de examenleider op te volgen.
- 4.4.** Het examen vindt plaats conform de procedures zoals beschreven in dit examenreglement.

**4.5.** De Wft-examens waarop dit examenreglement betrekking heeft zijn:

- Adviseur Basis
  - Adviseur Zorgverzekering
  - Adviseur Consumptief krediet
  - Adviseur Schadeverzekering particulier
  - Adviseur Schadeverzekering zakelijk
  - Adviseur Inkomen
  - Adviseur Vermogen
  - Adviseur Hypothecair krediet
  - Adviseur Pensioen
- 
- PE examen Adviseur Zorgverzekering
  - PE examen Adviseur Consumptief krediet
  - PE examen Adviseur Schadeverzekeringen particulier
  - PE examen Adviseur Schadeverzekeringen zakelijk
  - PE examen Adviseur Inkomen
  - PE examen Adviseur Vermogen
  - PE examen Adviseur Hypothecair krediet
  - PE examen Adviseur Pensioen

## **5. Materiaal en toegestane hulpmiddelen**

**5.1.** De kandidaten mogen geen gebruik maken van eigen meegebrachte hulpmiddelen. Doel van deze regel is het minimaliseren van de kans op fraude.

**5.2.** De toetslocatie stelt de toegestane hulpmiddelen ter plaatse beschikbaar aan de kandidaat. De kandidaat mag van de beschikbare hulpmiddelen gebruik maken. Dit is echter niet verplicht: de hulpmiddelen zijn niet bij alle examens relevant/ benodigd.

**5.3.** Bij de examenafname mag de kandidaat van de volgende materialen gebruik maken:

- Een niet programmeerbare rekenmachine (Type Casio FX-82 MS)
- Een wettenbundel, zonder annotaties of aantekeningen
- Schrijfmateriaal en kladpapier
- Hoofdtelefoon/oordoppen

Bij de Wft-examens Adviseur Vermogen, Adviseur Hypothecair Krediet, Adviseur Inkomen en Adviseur Pensioen kan (naast bovenstaande) gebruik worden gemaakt van:

- Een fiscaal memo, zonder annotaties of aantekeningen

**5.4.** In het kader van minimaliseren van fraude, wordt al het materiaal na afloop (inclusief eigen aantekeningen) ingenomen, ook het niet gebruikte papier van de kandidaat.

**5.5.** Het CDFD zal via de visiterende instantie, de Examenkamer, nadrukkelijk een vinger aan de pols houden of het materiaal vooraf en achteraf voldoende wordt gecontroleerd om zo fraude te voorkomen. Indien uit de rapportages van de Examenkamer blijkt dat de controles niet of slordig worden uitgevoerd, kan dat gevolgen hebben voor de erkenning van het betreffende exameninstituut.

## **6. Toegankelijkheid tot het examen**

Iedere kandidaat die een Wft-examen wil afleggen, kan zich melden bij het erkende exameninstituut Lindenhaeghe.

## 7. Bijzondere omstandigheden bij afname van het examen

### 7.1. Dyslexie of slechthoorden

Een kandidaat in het bezit van een deskundigenverklaring komt op verzoek in aanmerking voor een verlenging van de examenduur met 25%. Hetzelfde geldt voor een slechthoorende kandidaat, in bezit van een medische verklaring. De kandidaat dient dit bij de aanmelding van het examen direct te melden aan het exameninstituut en de verklaring te verzenden naar [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl).

Lindenhaeghe zal de kandidaat vervolgens aanmelden voor het verlengde examen. Het kan zijn dat gezien de verlengde examenduur de oorspronkelijke starttijd en datum niet meer beschikbaar is. Lindenhaeghe treedt dan in overleg met de kandidaat voor een andere gewenste examendatum/-tijd.

### 7.2. Andere beperkingen

In geval van beperkingen van een kandidaat waarvoor de kandidaat gebruik wenst te maken van bepaalde voorzieningen, treedt Lindenhaeghe (niet de kandidaat) in overleg met DUO. In overleg met hen kan Lindenhaeghe maatwerk bieden. DUO stelt de Examenkamer op de hoogte van de bijzondere examenafname. Te denken valt aan:

- Verlengde examentijd (bijv. in geval van beperkingen in de handcoördinatie, gezichtsvermogen)\*
- Onderbroken examenafname (extra pauze bij ernstige concentratieproblemen).
- Examenhulp (begeleiding bij typen/de muis bij ernstige fysieke beperkingen).
- Grootbeeld (bij iemand met ernstige beperkingen aan het gezichtsvermogen).
- Gebruik van geluidsboxen in een aparte ruimte (mensen met ernstige gehoorproblemen en waarbij het gebruik van hoortoestellen niet samengaat met het gebruik van een koptelefoon)
- Voorleesexamen (de teksten op het beeldscherm worden voorgelezen door een examenleider).
- Gebruik van een loepfunctie of een voorleesfunctie in combinatie met een koptelefoon.

\* De maximale verlenging van de examenduur is 25%.

Lindenhaeghe is niet verplicht om alle opgesomde faciliteiten ook daadwerkelijk aan te bieden. Het betreft maatwerk dat door een instituut kan worden aangeboden. Het is zaak voor een kandidaat om vooraf te informeren naar de mogelijkheden. Lindenhaeghe kan voor de organisatie van bijzondere examens extra kosten aan de kandidaat in rekening brengen.

In alle gevallen dient de kandidaat een (para)medische deskundigenverklaring aan het exameninstituut te overleggen.

### 7.3. Extra tijd

Indien een kandidaat met een beperking tegemoet gekomen kan worden door het verstrekken van extra examentijd, dan zal hem dezelfde extra tijd worden toegestaan als een dyslectische kandidaat. Voorwaarde is wel dat een kandidaat een medische deskundigenverklaring aan Lindenhaeghe kan overleggen.

### 7.4. Mondeling examen door CDFD uitgesloten

De exameninstellingen dienen in alle gevallen de examens uit de centrale vragenbank af te nemen. Een mondeling examen is dan ook niet mogelijk en wordt door het CDFD als mogelijkheid uitgesloten. Een voorleesexamen onder begeleiding van twee examenleiders behoort wel tot de mogelijkheden.

### 7.5. Deskundigenverklaring

Een getekende deskundigenverklaring is vereist, die bevestigd is door een bevoegde geregistreerde arts/specialist en/of deskundige. De verklaring is vijf jaar na ondertekening geldig

Het exameninstituut vernietigt uiterlijk twee dagen na het afgelegde examen de verklaring, tenzij de kandidaat uitdrukkelijk heeft aangegeven de verklaring langer te willen laten bewaren bijvoorbeeld omdat de kandidaat op termijn meerdere Wft-examens wil afleggen en daarbij eveneens gebruik wil maken van speciale voorzieningen. Als de verklaring niet (meer) noodzakelijk is, zal het exameninstituut deze vernietigen.

## **8. Toetsmatrijzen**

Alle examens worden samengesteld aan de hand van een toetsmatrijs, die wordt gepubliceerd op de website van het CDFD (onder '[Eind- en Toetstermen en Toetsmatrijzen](#)'). Toetsmatrijzen zullen door het CDFD worden bijgesteld als de praktijk of nadere inzichten daartoe aanleiding geven.

## **9. Examenfrequentie**

Iedere kandidaat mag een onbeperkt aantal keren meedoen aan een examen.

## **10. Examendata**

De examens worden aangeboden op vastgestelde data, tijden en plaatsen welke op de website van Lindenhaeghe voor de afzonderlijke examens bekend worden gemaakt. Eventueel kunnen in overleg afwijkende data aangeboden worden. Tussen de datum aanmelding examen en het examen zitten minimaal zeven dagen. Dit in verband met het landelijke examensysteem van CDFD.

## **11. Examenduur**

De examenduur van de verschillende examens wordt op de website van Lindenhaeghe per examen gepubliceerd. Deze examentijdsduur is per examen landelijk vastgesteld door het CDFD.

## **12. Examenwijze**

Alle Wft-/ PE examens worden geheel digitaal afgenomen en bestaan uit diverse vraagvormen. Te denken valt aan multipleselect vragen, rangschik-/sleepvragen, hot spot vragen, multiplechoice vragen, en/of berekeningsvragen. De vorm, het aantal vragen en de duur van elk Wft-/ PE examen staan vermeld op de website van Lindenhaeghe.

## **13. Voertaal**

De examens worden uitsluitend in de Nederlandse taal afgenomen.

## **14. Examengeld**

Het examengeld staat op de website [www.lindenhaeghe.nl](http://www.lindenhaeghe.nl). Het examengeld kan periodiek wijzigen. Eventuele wijzigingen worden direct doorgevoerd op de website van Lindenhaeghe, zodat de prijzen op de website de actuele prijzen betreffen. Wijzigingen in het examengeld kunnen nimmer doorberekend worden aan de kandidaten die zich al voor het betreffende examen hebben aangemeld.

## **15. Wijze van aanmelding van kandidaten**

Een ieder kan zich via de website van Lindenhaeghe voor de in artikel 4.4. genoemde examens inschrijven. Door inschrijving onderwerpt de kandidaat zich aan dit examenreglement.

## **16. Juistheid persoonsgegevens bij de aanmelding**

**16.1.** Lindenhaeghe gebruikt de persoonsgegevens zoals deze bij de inschrijving zijn verstrekt. Deze gegevens worden gebruikt voor de bevestiging van inschrijving en de identificatie voorafgaand aan het examen.

Indien persoonsgegevens bij de aanmelding van het examen onjuist zijn ingevoerd kan dit bij de identificatie tot uitsluiting van het examen leiden.

**16.2.** De persoonsgegevens van de meeste recente exameninschrijving, ongeacht bij welk instituut deze aanmelding is gedaan, worden gebruikt voor de vermelding op een eventueel te verstrekken diploma of certificaat. Te verstrekken diploma's en certificaten worden door DUO geprint vanuit de Centrale Examenbank (zie ook artikel 3).

**16.3.** De cursist is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van zijn/haar persoonsgegevens. Kennelijke schrijf- en/of programmeerfouten en/of andere vergissingen op de website en/of in de bevestigingsemail van Lindenhaeghe, binden Lindenhaeghe niet.

## **17. Wijze van kennisgeving van plaats, datum, tijdstip van de examenaanvang**

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.

**18. Betaalwijze**

Bij inschrijving dient de kandidaat een keuze te maken uit de betaalwijzen die op de website binnen het inschrijfproces worden aangeboden.

**19. Betalingsvoorwaarden**

Aan de betaling van het examengeld zijn betalingsvoorwaarden voor de kandidaat, dan wel betalingsplichtige verbonden. Deze betalingsvoorwaarden staan opgenomen in de Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn te raadplegen via de website van Lindenhaeghe.

## **20. Annuleren en wijzigen van een examen**

Aan het annuleren of wijzigen van examens zijn voorwaarden verbonden. Deze betalingsvoorwaarden staan opgenomen in de Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn te raadplegen via de website van Lindenhaeghe.

## **21. Toegang tot het examen**

Een kandidaat dient minimaal 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 officieel het recht op deelname aan het examen en dient de examenleider, afhankelijk van de situatie ter plaatse, de reden en de beschikbaarheid, te besluiten of de kandidaat nog van start kan gaan.

## **22. Vaststelling identiteit van de kandidaat**

**22.1.** Het examen staat open voor kandidaten die een geldig (niet verlopen) legitimatiebewijs kunnen tonen. Zonder geldig legitimatiebewijs is Lindenhaeghe verplicht de kandidaat de toegang tot het examen te ontzeggen. De betalingsverplichting blijft hierbij onverwijld van kracht.

**22.2.** Een beschadigd identiteitsbewijs mag niet worden geaccepteerd voor identificatie. Een identiteitsbewijs zonder pasfoto kan niet geaccepteerd worden.

**22.3.** Onder legitimatiebewijs wordt uitsluitend één van de volgende bescheiden verstaan:

- Een Nederlands paspoort of paspoort of identiteitskaart van de landen van de
- EU de EER en Zwitserland: een paspoort van een ander land dan een EU-land, een EER- land of Zwitserland dat voorzien is van een geldige sticker voor verblijf; (noodpaspoorten mogen alleen gebruikt worden als reisdocument en niet als identiteitsbewijs);
- Nederlandse identiteitskaart (voorheen Europese identiteitskaart);
- Nederlands reisdocument voor vluchtelingen;
- Nederlands reisdocument voor vreemdelingen;
- Verblijfsdocumenten en W-document;
- Nederlands rijbewijs.

Voor een examen-inschrijving bij een exameninstituut is een BSN van de kandidaat benodigd. Bij de examenafname moet een BSN overeenkomen met de identiteitsgegevens van de kandidaat. Het BSN staat vermeld in de volgende document:

- Paspoort;
- Rijbewijs;
- Identiteitskaart

Voor niet ingezetenen geldt: overleggen uittreksel/inschrijving BSN van de gemeente

**22.4.** De examenleider controleert het legitimatiebewijs volgens instructie op onderstaande zaken:

- geldigheid (check op de datum tot wanneer het legitimatiebewijs geldig is)
- echtheid (het legitimatiebewijs dient origineel te zijn en geen kopie)
- juiste identiteit (of de kandidaat overeenkomt met de persoon die is afgebeeld op de foto).

De examenleider controleert op de examenlocatie voor het daadwerkelijke starten van het examen per kandidaat of het Burgerservicenummer (BSN) op het startscherm gelijk is aan het BSN op het identiteitsbewijs. De kandidaat blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste persoonsgegevens bij inschrijving.

**22.5.** Iedere kandidaat ondertekent de presentielijst. De examenleider controleert aan de hand van de getekende presentielijst of de naam en handtekening overeenkomen met de naam en handtekening op het identiteitsbewijs.

**22.6.** Indien er twijfel bestaat over de identiteit van de kandidaat of deze niet kan worden vastgesteld, kan de kandidaat het examen niet afleggen tot de procedure zonder onregelmatigheden is doorlopen.



## **23. Opbergen van privébezittingen**

**23.1.** Het is niet toegestaan om tassen, communicatiemiddelen en informatiedragers mee te nemen in de examenruimte. Hieronder kunnen onder andere vallen: alle vormen van communicatiemiddelen zoals telefoons, tablets en horloges.

De kandidaten dienen alle privébezittingen voorafgaand aan het examen op te bergen in de daartoe bestemde lockers of de daartoe bestemde ruimte op de examenlocatie.

**23.2.** De examenleider heeft als taak elke mogelijkheid tot fraude te voorkomen. De examenleider is hierdoor gerechtigd van de kandidaat te vragen ook gedragen spullen/voorwerpen in een kluis op te bergen. Hieronder kunnen onder andere vallen: alle vormen van communicatiemiddelen en potentiële informatiedragers zoals bijvoorbeeld horloges en sieraden.

## **24. Toegang tot het examen ontzeggen**

De examenleider mag de kandidaat deelname aan het examen ontzeggen indien de kandidaat:

- te laat op de examenlocatie aankomt
- geen geldig legitimatiebewijs kan overhandigen
- de orde op de examenlocatie op enige wijze verstoort
- onder invloed verkeert van alcohol of verdovende middelen
- (poging tot) fraude pleegt met betrekking tot het examen
- zich niet houdt aan instructies van examenleider ten aanzien van het examen.

In geval van bovenstaande kan de examenleider het examen ongeldig verklaren. De beoordeling van het bovenstaande ligt, bij uitsluiting van ieder ander, bij de examenleider.

## **25. Verloop van het examen**

**25.1.** Tijdens de afname van het examen is het kandidaten verboden om:

- zonder toestemming van de examenleider de examenlocatie te verlaten
- andere hulpmiddelen te raadplegen dan die nadrukkelijk zijn toegestaan
- contact te hebben met medekandidaten of buitenstaanders van het examen
- communicatiemiddelen te gebruiken, voor handen te hebben of ingeschakeld te hebben staan
- contact te hebben met de examenleider voor zover het geen organisatorische inlichtingen betreft
- inhoud van de examens (deels) te kopiëren of over te schrijven.

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

**25.3.** De examenleider doet na iedere examenafname dagverslag van het verloop in Juno door de Verklaring Ongestoord Verloop (VOV) in te vullen en te versturen.

## **26. Vaststelling en bekendmaking van de examenuitslag**

**26.1.** Lindenhaeghe informeert de kandidaat binnen 48 uur per e-mail over de definitieve examenuitslag.

**26.2.** De definitieve uitslag wordt door Lindenhaeghe in zowel het aantal behaalde punten, ten opzichte van de maximale punten, als het behaalde cijfer gecommuniceerd.

## **27. Uitgifte van het certificaat of diploma**

**27.1.** Aan degene die het examen met goed gevolg heeft afgelegd, wordt door het exameninstituut een certificaat of diploma uitgereikt. Het certificaat of diploma wordt uitgegeven door DUO.

**27.2.** DUO verzendt geen certificaat als het behaalde examen tevens leidt tot het behalen van een diploma voor een beroepskwalificatie. DUO verzendt uitsluitend het hoogste adviseursdiploma indien het succesvol afleggen van een examen leidt tot meerdere beroepskwalificatie.

**27.3.** DUO verzendt het diploma/certificaat uiterlijk 5 weken na het versturen van de positieve uitslag aan Lindenhaeghe. Na ontvangst verstuurt Lindenhaeghe deze zo spoedig mogelijk per post door aan de

kandidaat. De kandidaat krijgt uiterlijk 8 weken na de examenuitslag per post het diploma thuisgestuurd. Dit is onder voorbehoud van eventuele vertragingen die bij DUO kunnen ontstaan.

**27.4.** Diploma's en certificaten worden in principe eenmalig verstrekt. Indien een kandidaat zijn diploma of certificaat verliest kan hij bij Lindenhaeghe per email ([support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl)) een verzoek tot duplicaat diploma/certificaat indienen. Lindenhaeghe zal het duplicaat bij DUO opvragen en opnieuw versturen aan de kandidaat. Lindenhaeghe brengt €25,- administratiekosten in rekening per aangevraagd duplicaat.

**27.5.** Indien persoonsgegevens onjuist staan vermeld op het ontvangen diploma/certificaat, dient de kandidaat per email ([support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl)) bij Lindenhaeghe een aanvraag tot wijziging persoonsgegevens en nieuw diploma/certificaat in. De kandidaat dient het onjuist ontvangen diploma/ certificaat terug te sturen aan Lindenhaeghe waarna Lindenhaeghe een duplicaat bij DUO aanvraagt. Indien de gegevens bij aanmelding door de kandidaat onjuist/anders zijn ingevoerd brengt Lindenhaeghe €25,- administratiekosten in rekening per aangevraagd duplicaat.

## **28. Fraude en onregelmatigheden**

**28.1.** Onder fraude wordt verstaan:

- het handelen of nalaten van een kandidaat waardoor er geen juist oordeel over zijn daadwerkelijke kennis, inzicht en vaardigheden kan worden gevormd;
- het tijdens het examen afkijken of, binnen of buiten de examenruimte uitwisselen van informatie betreffende het examen;
- het zich tijdens het examen uitgeven voor iemand anders en het gelegenheid geven of bevorderen van fraude door anderen;
- het zich tijdens het examen door iemand anders laten vertegenwoordigen;
- het zich voor de datum of het tijdstip waarop het examen zal plaatsvinden, in het bezit stellen van de opgaven van het desbetreffende examen
- het in bezit hebben of gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen waaronder elektronica en digitale apparatuur.

Afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval kunnen ook andere gedragingen als fraude worden aangemerkt.

**28.2.** 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 door de surveillant wordt geconstateerd of wordt vermoed, wordt dit aan de kandidaat medegedeeld na het examen. De kandidaat maakt het examen af.

**28.3.** Onder onregelmatigheden worden, naast frauduleus handelen, ook zaken verstaan als zich niet kunnen identificeren, het niet opvolgen van instructies van examenleiders en het verstoren van de orde van de examenzitting of andere zaken welke een normaal verloop van het examen kunnen belemmeren.

**28.4.** Lindenhaeghe doet ingeval van fraude aangifte bij de politie (website politie.nl) en maakt een melding bij de Fraudehelpdesk ([www.fraudehelpdesk.nl](http://www.fraudehelpdesk.nl)). Lindenhaeghe meldt het geval bij het CDFD en DUO.

- CDFD: Lindenhaeghe wordt geacht een onderzoek naar gepleegde fraude te verrichten en –zo nodig- passende maatregelen te nemen en deze door te geven aan het CDFD. Indien geen passende maatregelen worden genomen, kan dat gevolgen hebben voor de erkenning.
- DUO: geeft in dat geval geen certificaat of diploma af.

**28.5.** Indien het niet meer mogelijk is om fraude via de Verklaring Ordentelijk Verloop (hierna: VOV) op te geven, Lindenhaeghe de fraude terstond alsnog aan bij de politie, het CDFD en DUO.

## **29. Inzage in afgelegde examens**

**29.1.** Gezakte kandidaten, met een examenuitslag van minimaal een 4, kunnen de examens inzien op een toets- en examencentrum van DUO.

**29.2.** Het verzoek tot inzage dient de kandidaat zelf per e-mail ([wft@duo.nl](mailto:wft@duo.nl)) bij DUO in te dienen. Voor een snelle afhandeling dient deze mail voorletters, achternaam en geboortedatum van de kandidaat alsmede

de voorkeurslocatie van inzage bevatten. Na het verzoek van de kandidaat ontvangt men van DUO een datum, tijdstip en plaats toegewezen.

- 29.3.** Het verzoek dient binnen twee weken na ontvangst van de examenuitslag bij DUO kenbaar te worden gemaakt. DUO bevestigt de inzageafspraken aan de kandidaat. Slaagt een kandidaat in de periode voorafgaande aan deze bevestiging alsnog voor het desbetreffende examen (door een herkansing), dan zal DUO het verzoek niet inwilligen.
- 29.4.** Een dergelijke inzage kan per module maximaal één keer per zes maanden plaatsvinden om het risico op bekend worden van examenvragen in de markt zo laag mogelijk te houden en om te voorkomen dat de wachttijd voor andere kandidaten die inzage wensen oploopt.
- 29.5.** Voor kandidaten gelden bij inzage de volgende condities, de kandidaat dient:
- 15 minuten voor de inzage aanwezig te zijn.
  - zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs (indien een kandidaat geen geldig legitimatiebewijs kan tonen, mag hij het examen niet inzien).
  - persoonlijke eigendommen, waaronder apparatuur waarmee foto's en filmpjes kunnen worden gemaakt, op te bergen in een kluisjes.
  - het auteursrecht van de Staat op de examenvragen en/of antwoorden te respecteren en de geheimhoudingsplicht na te komen. Vragen en/of antwoorden mogen niet worden overgeschreven op papier of opgeslagen op elektronische apparaten. Indien een surveillant constateert dat een kandidaat in strijd handelt met deze conditie, zal hij het papier en/of het desbetreffende apparaat in beslag nemen. Tevens wordt aangifte gedaan bij de politie. In overleg met de politie zal het apparaat, na verwijdering van de opgeslagen vragen en antwoorden, worden teruggegeven.
  - het noteren van enkele steekwoorden is toegestaan op papier verstrekt door de surveillant.
  - de inzage duurt maximaal 20 minuten.

Bij de inzage wordt op verzoek een rekenmachine verstrekt; dat kan eventueel een digitale machine op het scherm zijn die wordt opgeroepen door de surveillant.

## **30. Herexamen**

- 30.1.** Mocht een kandidaat onverhoopt gezakt zijn dan kan deze zich via de website opnieuw inschrijven voor een examen.
- 30.2.** Indien men een herexamen wenst te doen gedurende een klachtenprocedure omtrent de werking van de examenapplicatie, dan is dit mogelijk. Indien de kandidaat door de klachtenafhandeling alsnog slaagt voor het oorspronkelijke examen blijft de betalingsverplichting voor het herexamen echter van kracht. Eveneens zijn de reguliere annulerings- en wijzigingsvoorwaarden van toepassing.

## **31. Bezwaar en beroep**

- 31.1.** Het ministerie van Financiën heeft de bezwaar- en beroepsmogelijkheid, op basis van het in 32.2. opgenomen besluit, voor examens uitgesloten.
- 31.2.** De examenuitslag is op zich een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en houdt een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat of leerling in 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. Volgens art. 8.4 derde lid, aanhef en onder b van de Awb kan geen beroep bij de rechter worden ingesteld tegen een dergelijk besluit. Omdat de beroepsmogelijkheid is uitgesloten, bestaat krachtens art. 7:1 Awb dan ook geen recht om bezwaar tegen de uitslag in te dienen.

## **32. Klachten direct na het examen: altijd melden in de VOV's**

- 32.1.** Kandidaten kunnen na afloop van hun examen, als zij menen dat het examen niet ordentelijk verliep, dit melden aan de examenleider. Onder niet ordentelijk verloop wordt onder andere verstaan:
- Onvolkomenheden in de Applicatie (storingen in de Centrale Examenbank)
  - Algemene klachten over omstandigheden (geluidshinder, informatieverstrekking, onrust)

- Inhoudelijke klachten (subjectieve en/of incorrecte vragen, taalfouten)

De examenleider neemt de melding op in de 'Verklaring van ordentelijk verloop' (VOV), bij voorkeur onder vermelding van een vraagnummer en/of een concrete omschrijving.

- 32.2.** De VOV's worden gerapporteerd aan DUO. Afhankelijk van de aard worden de klachten verschillend opgepakt (zie artikel 34, 35, 36).

### **33. Klachten over onvolkomenheden in de Applicatie (Centrale Examenbank)**

- 33.1.** Meldingen over een mogelijke storing of fout in de examenapplicatie worden vanuit de VOV's geanalyseerd door DUO zelf.

- 33.2.** DUO koppelt eventueel terecht geconstateerde storingen of fouten in de applicatie terug aan het exameninstituut. Het exameninstituut stelt de kandidaat vervolgens op de hoogte. Indien er geen storingen door DUO zijn geconstateerd ontvangt het exameninstituut (en dus de kandidaat) geen respons op zijn bevindingen in de VOV.

- 33.3.** De uitslag kan in verband met technische onvolkomenheden in de applicatie onder de volgende voorwaarden door DUO bijgesteld worden van 'gezakt' naar 'geslaagd':

- Er was tijdens het examen sprake van een fout en/of storing van de applicatie (Centrale Examenbank) waardoor de kandidaat een deel van de vragen niet heeft kunnen beantwoorden;
- De fout en/of storing is tijdens het examen gemeld bij de surveillant;
- De surveillant kon de fout en/of storing niet tijdens het examen oplossen, ook niet na overleg met DUO;
- De surveillant heeft de fout en/of storing vastgelegd in de VOV;
- Indien de technisch niet te beantwoorden vraag/vragen in de score buiten beschouwing wordt/worden gelaten, blijft het examen representatief ten opzichte van de toetsmatrijs;
- De examenuitslag wijzigt van gezakt naar geslaagd als deze opnieuw wordt berekend over de resterende examenvragen.

DUO geeft het exameninstituut binnen 8 weken uitsluitel over eventuele bijstelling. Lindenhaeghe koppelt het besluit vervolgens zo spoedig mogelijk terug aan de kandidaat.

### **34. Algemene klachten over omstandigheden: melden aan Lindenhaeghe**

- 34.1.** Klachten die betrekking hebben op de omstandigheden tijdens de examenafname (zowel tijdens, daarvoor als daarna) dient de kandidaat in bij Lindenhaeghe. Het gaat om algemene klachten met betrekking op het examenafnameproces, welke geen vakinhoudelijke betrekking hebben op examenvragen of examenuitslagen. Onder algemene klachten worden, onder andere, klachten verstaan met betrekking tot de:

- Bereikbaarheid, parkeergelegenheid en/of het ontvangst ter plaatse
- Communicatie in algemene zin, de kosten, de informatieverstrekking
- Locaties, de examenruimte en/of de faciliteiten ter plaatse
- Examenleider, de gegeven materialen, de nazorg

- 34.2.** Algemene klachten kunnen schriftelijk per e-mail ([klachten@lindenhaeghe.nl](mailto:klachten@lindenhaeghe.nl)) of per brief aan Lindenhaeghe gericht worden. Algemene klachten dienen te worden voorzien van een beschrijving van datgene waar de klacht betrekking op heeft.

- 34.3.** Algemene klachten met betrekking tot het examenproces worden binnen vier weken na binnenkomst afgehandeld door Manager examens. Mocht dit langer duren, dan zal Lindenhaeghe dit schriftelijk laten weten. Er geldt geen beroepsmogelijkheid. Per examen kan maximaal één keer per kandidaat een algemene klacht worden ingediend.

- 34.4.** Algemene klachten worden in behandeling genomen maar kunnen nooit tot bijstelling van een examenuitslag leiden.

## **35. Inhoudelijke klachten examens: melden in de VOV**

**35.1.** Meldingen over de kwaliteit van bepaalde examenvragen dienen in principe via de examenleider in de VOV vermeld te worden. Deze meldingen geeft DUO vervolgens door aan het CDFD. Het CDFD voert, als onderdeel van het proces van kwaliteitsborging, een analyse uit. Een kandidaat ontvangt geen individuele, inhoudelijke reactie op zijn melding aan de examenleider.

**35.2.** Indien de melding niet (of niet volledig) in de VOV vermeld is kan de melding (ook) bij CDFD ingediend worden ([info@cdfd.nl](mailto:info@cdfd.nl)). Nadrukkelijk betreft het **geen** meldingen/klachten tegen de vastgestelde examenuitslag, de manier van vaststelling van de opgaven, of de beoordelingsnormen. Het CDFD treedt eveneens niet op als hoger beroepsinstantie voor een besluit van een exameninstituut of een klachtafhandeling door een exameninstituut. Onder inhoudelijke klachten wordt onder andere verstaan:

- Inhoudelijk incorrecte/ niet-valide vragen
- Subjectieve/ dubbelzinnig vraagstelling
- Taalfouten in de examens

Inhoudelijke meldingen worden geanalyseerd, maar kunnen nooit tot bijstelling van een examenuitslag leiden.

## **36. Opmerkingen over het systeem van kwaliteitsborging: melden bij CDFD**

**36.1.** Klachten over het systeem van de kwaliteitsborging van de examenbank door het CDFD, kunnen worden ingediend bij het CDFD.

**36.2.** Dit betreft dus uitdrukkelijk geen klachten/bezwaren met betrekking tot de inhoud van de examenvragen. De procedure voor klachten over het systeem van de kwaliteitsborging van de examenbank door het CDFD is als volgt:

- Een klacht kan verzonden worden naar: CDFD, Postbus 556, 2501 CN Den Haag of [info@cdfd.nl](mailto:info@cdfd.nl).
- De klager ontvangt binnen een week nadat de klacht is ingediend een bevestiging van ontvangst.
- De klacht dient deugdelijk te zijn gemotiveerd en is voorzien van ten minste naam, adres, woonplaats en is ondertekend.
- CDFD doet binnen vier weken nadat de klacht is ingediend schriftelijk of per e-mail uitspraak over de klacht.
- De termijn kan ten hoogste een keer worden verlengd met vier weken.
- CDFD kan klager om een nadere toelichting verzoeken, mondeling of schriftelijk.

## **36. Beperking aansprakelijkheid Lindenhaeghe**

Lindenhaeghe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoudelijke en technische kant van de examinering. Lindenhaeghe zal eventuele klachten met betrekking tot de inhoud of techniek van het examensysteem conform de klachtenprocedure doorverwijzen naar respectievelijk CDFD en DUO.

## **37. Bevoegdheid opvragen BSN-nummer**

Conform [Artikel 4:9a van de Wet op het financieel toezicht](#) is het BSN nummer voor een examen-inschrijving benodigd.

## **38. Beperking aansprakelijkheid Staat en verrekening leges**

**38.1.** De Staat is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor:

- storingen in de IT-infrastructuur van een exameninstituut waarmee examens via de Applicatie (Centrale Examenbank) worden afgenomen. Onder IT-infrastructuur wordt verstaan de verzameling voorzieningen die nodig is voor het transport van analoge en digitale gegevens (data). Hieronder vallen alle fysieke en technische middelen die het (foto)elektrische signaal (als gegevensdrager), verplaatsen, verdelen en routeren;
- storingen in netwerken van derden door middel waarvan de toegang tot de Applicatie wordt verkregen.

**38.2.** De Applicatie (Centrale Examenbank) is niet gegarandeerd vrij van fouten of storingen;

- Indien een exameninstituut bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) schriftelijk aantoont dat vanwege een storing of fout in de Applicatie, bepaalde examenafnamen niet konden starten of definitief moesten worden gestaakt, en het informatiesysteem inzake beroepskwalificaties (bedoeld

in artikel 4:9a, eerste lid, van de Wft) deze fout of storing bevestigt, zal DUO per getroffen examen een normbedrag van twee maal het geldende legestartief verrekenen met de door het desbetreffende exameninstituut verschuldigde leges voor het gebruik van de Applicatie. Genoemd normbedrag stelt het exameninstituut in staat de gedupeerde examinandi opnieuw een examenafname aan te bieden.

- Indien het CDFD een examen ongeldig verklaart omdat het niet meer representatief is ten opzichte van de toetsmatrijs en de oorzaak daarvan te wijten is aan DUO of CDFD, zal DUO per getroffen examen een normbedrag van twee maal het geldende legestartief verrekenen met de door het desbetreffende exameninstituut verschuldigde leges voor het gebruik van de Applicatie. Genoemd normbedrag stelt het exameninstituut in staat de gedupeerde examinandi opnieuw een examenafname aan te bieden.

**38.3.** In geen geval zal de Staat aansprakelijk zijn voor enige directe, indirecte, speciale, punitieve, morele of gevolgschade of schade van welke aard ook die kan ontstaan door gebruik of toegang tot de Applicatie, met inbegrip van - doch niet uitsluitend - schade als gevolg van onjuiste gegevens in de Centrale Examenbank alsmede gederfde winst, al dan niet vanuit het oogpunt van de partijen, hetzij op basis van contractbreuk, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), productaansprakelijkheid of anderszins.

### **39. Bescherming auteursrecht**

Voor alle betrokkenen, inclusief kandidaten, geldt 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 is uitdrukkelijk verboden. Op examenopgaven berust het auteursrecht bij de Staat der Nederlanden.

### **40. Bewaartermijn examens**

DUO bewaart het digitale examen van de kandidaat en de daaraan toegekende scores tot minimaal zeven jaar na afloop van het examen. De uitslagen worden 50 jaar bewaard.

### **41. Slotbepalingen**

**41.1.** In dit examenreglement zijn de, van toepassing zijnde, beleidsbepalingen van het CDFD opgenomen. Wanneer eventuele bepalingen niet in het examenreglement zijn opgenomen of niet meer actueel zijn, prevaleren de beleidsregels van het CDFD.

**41.2.** De Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe zijn naast het examenreglement van toepassing op alle, in dit reglement genoemde, exameninschrijvingen bij Lindenhaeghe. Wanneer eventuele bepalingen niet in het examenreglement zijn opgenomen of niet meer actueel zijn, prevaleren de Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe.