



COLLEGE DESKUNDIGHEID FINANCIËLE DIENSTVERLENING

## **KANDIDATENBROCHURE per 1 april 2019**

### **Wft-examens (initieel)**

*Disclaimer*

Deze kandidatenbrochure is uitgegeven door het CDFD. De inhoud van de brochure is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Het CDFD is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor schade die ontstaat als gevolg van eventuele onjuistheden en/of zetfouten in de brochure.

## Inhoud

De kandidatenbrochure .....	4
1. Voorafgaand aan het examen.....	5
1.1 Inschrijven.....	5
1.1.1 Inschrijven voor examens met speciale voorzieningen .....	5
1.2 Inhoud van het examen .....	5
1.2.1 Actualiteit van de Wft-examens .....	6
1.2.2 Klantmedewerker Basis.....	6
1.2.3 Voorschriften Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en examenvragen .....	6
1.3 Examenonderdelen .....	6
1.3.1 Kennis en begrip.....	7
1.3.2 Professioneel gedrag.....	7
1.3.3 Vaardigheden en competenties.....	7
1.4 Verschillende vraagvormen .....	7
Multiple choice vragen.....	8
Multiple select vragen.....	8
Numerieke vragen.....	8
Meervoudige keuzelijstvragen .....	8
Meervoudige invulvragen .....	8
Rangschikvragen .....	9
1.5 Numerieke vragen beantwoorden.....	9
Punt of komma.....	9
Antwoord afronden .....	10

1.6 Kenmerken initiële examens.....	11
2. Tijdens het examen .....	12
Auteursrecht en geheimhoudingsplicht .....	12
Materiaal.....	12
Storing.....	12
3. Na afloop van het examen .....	13
3.1 De uitslag.....	13
3.2 Diploma's en certificaten .....	13
3.3 Examen inzien .....	13
3.4 Meldingen over het examen .....	14
3.4.1 Een melding over examenomstandigheden .....	14
3.4.2 Een melding over een examenvraag.....	14
Geen bezwaar mogelijk.....	15
3.4.3 Een melding over de werking van de examenbank .....	15
3.5 Fraude .....	15
3.6 Slotbepaling .....	15
Beperking aansprakelijkheid van de Staat .....	15

## De kandidatenbrochure

De kandidatenbrochure geeft u inzicht in wat u op uw examen kunt verwachten. Het is van belang dat u goed geïnformeerd aan uw examen begint en dat tijdens het maken van uw examen geen onduidelijkheid bestaat over de wijze van het beantwoorden van de vragen.

De brochure is voor u bedoeld als u examen gaat doen in een van de volgende modules:

Wft Basis
Wft Consumptief krediet
Wft Hypothecair krediet
Wft Inkomen
Wft Pensioenverzekeringen
Wft Schadeverzekeringen particulier
Wft Schadeverzekeringen zakelijk
Wft Vermogen
Wft Zorgverzekering

De kandidatenbrochure is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 geeft informatie over het inschrijven voor het examen en de voorbereiding erop;
- Hoofdstuk 2 beschrijft wat u tijdens het examen kunt verwachten;
- Hoofdstuk 3 geeft informatie over hetgeen u na afloop van het examen kunt verwachten.

## 1. Voorafgaand aan het examen

### 1.1 Inschrijven

U kunt zich voor een examen inschrijven bij een door het CDFD erkend exameninstituut in (continentaal) Nederland. U mag een bepaald examen slechts eenmaal per dag afleggen. Uw exameninstituut bepaalt datum, tijdstip en plaats van de examenafname in overleg met u.

De examens worden uitsluitend in het Nederlands afgenomen.

#### 1.1.1 Inschrijven voor examens met speciale voorzieningen

Indien u fysieke beperkingen heeft, kan een exameninstituut u een aangepast examen aanbieden. Voorwaarde is wel dat u dit voorafgaand aan de inschrijving meldt bij uw exameninstituut en u een Verklaring Speciale Voorzieningen aan het exameninstituut overlegt. (zie: [Verklaring Speciale Voorzieningen](#))

Het kan gaan om de volgende voorzieningen: verlenging examentijd, braille, onderbroken examen, examenhulp, voorleesexamen.

Er is geen Verklaring Speciale Voorzieningen nodig bij de volgende speciale voorzieningen:

- Grootbeeld(scherm)
- Loepfunctie

In geval van beperkingen waarvoor het exameninstituut niet zelf een oplossing kan bieden, treedt uw exameninstituut in overleg met het CDFD. Het CDFD zal eventueel contact opnemen met DUO en uw exameninstituut informeren over de mogelijkheden. Een mondeling examen is niet mogelijk.

### 1.2 Inhoud van het examen

De wettelijke basis van een Wft-examen wordt gevormd door eind- en toetstermen. Deze geven aan wat u moet kennen en kunnen. In welke mate de toetstermen in de initiële examens worden bevraagd wordt aangegeven in de toetsmatrijzen. Opleidingsinstituten gebruiken deze exameneisen voor de ontwikkeling van hun opleidingsmateriaal.

De eind- en toetstermen en de toetsmatrijzen vindt u onder [downloads](#) op de website van het CDFD.

### 1.2.1 Actualiteit van de Wft-examens

Enmaal per jaar wordt nieuwe wet- en regelgeving in de Wft-examens verwerkt. Hierdoor wordt voorkomen dat het lesmateriaal bij elke verandering moet worden vervangen en u zich met nieuw lesmateriaal op uw examen moet voorbereiden. Wet- en regelgeving die in de loop van een jaar verandert en nog steeds geldig is op 1 januari van het jaar erna, wordt voor het eerst getoetst op 1 april.

Dit betekent het volgende:

- Als u vóór 1 april van jaar X examen doet, moet u er rekening mee houden dat de wet- en regelgeving van 1 januari jaar X - 1 het uitgangspunt is voor de examenvragen.
- Als u na 1 april van jaar X examen doet, moet u ermee rekening houden dat de wet- en regelgeving van 1 januari van jaar X het uitgangspunt is voor de examenvragen.

### 1.2.2 Klantmedewerker Basis

Met ingang van 1 april 2019 zijn er enkele aanpassingen gedaan in het vakbekwaamheidsbouwwerk. Zo is de beroepskwalificatie Adviseur Bij de Wft-module Basis vervallen. In alle Wft-examens worden klantmedewerkers die geen adviseur zijn daarom aangeduid met 'klantmedewerker Basis'.

### 1.2.3 Voorschriften Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en examenvragen

In verband met de leesbaarheid van de examenvragen worden in de examenvragen soms persoonsgegevens, zoals namen en leeftijden van werknemers gebruikt, waar dit volgens de Algemene verordening gegevensbescherming in de adviespraktijk niet is toegestaan.

## 1.3 Examenonderdelen

Elk initieel Wft-examen is opgebouwd uit drie onderdelen:

- het onderdeel kennis en begrip;
- het onderdeel professioneel gedrag;
- het onderdeel vaardigheden en competenties.

Deze onderdelen worden bij elk examen in dezelfde volgorde gesteld. Het aantal vragen per onderdeel verschilt per module. In de paragraaf ['Kenmerken initiële examens'](#) vindt u het aantal vragen van elk onderdeel voor uw examen.

### 1.3.1 Kennis en begrip

De vragen in het eerste onderdeel toetsen theoretische kennis, feitenkennis en inzicht in informatie. De kennis- en begripsvragen en de antwoorden op die vragen zijn kort. Bij elke kennis- en begripsvraag kan maximaal één punt worden behaald.

### 1.3.2 Professioneel gedrag

De vragen in het tweede onderdeel gaan over dilemma's waar een financieel adviseur mee te maken kan krijgen. De dilemma's betreffen serviceverlening en de kosten ervan, de afhandeling van klantvragen, bevoegdheden, situaties die wettelijk niet zijn toegestaan of situaties die niet wenselijk zijn. Het zijn situaties die de financieel adviseur in zijn beroepspraktijk tegen kan komen. In de eind- en toetstermen kunt u lezen in welke context de vragen moeten worden bekeken.

Elke vraag over professioneel gedrag heeft een casustekst. In de casustekst staat meer tekst dan bij de kennis- en begripsvragen. Er is dan ook iets meer tijd nodig om deze vragen te maken. Het aantal vragen over professioneel gedrag is beperkt.

Bij elke vraag over professioneel gedrag kunnen maximaal twee punten worden behaald.

### 1.3.3 Vaardigheden en competenties

In het derde onderdeel gaan de vragen over vaardigheden en competenties die een financieel adviseur nodig heeft. Deze vragen toetsen het toepassen van kennis, het oplossen van problemen, de wijze van communiceren en het verzamelen of het beoordelen van informatie. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd een berekening te maken, vragen te stellen of een advies op te stellen. Bij competenties gaat het om het gebruiken van de kennis, vaardigheden en andere capaciteiten die benodigd zijn in de dagelijkse adviespraktijk. De vragen gaan bijvoorbeeld over het omgaan met klachten, het voeren van een slechtnieuwsgesprek of het plannen van een adviesgesprek. Het derde onderdeel bestaat uit een aantal casusteksten met elk één of meer vragen. In de casusteksten wordt een klantsituatie beschreven. Ook worden documenten uit de adviespraktijk gebruikt, zoals offertes en aanvraagformulieren. Het lezen van de casusteksten, bijlages, vragen en de antwoorden kan enige tijd in beslag nemen. Bij elke vraag over vaardigheden en competenties kunnen maximaal twee punten worden behaald.

Op de website van het CDFD staat van elk Wft-examen onder het tabblad 'voorbereiding' een oefenexamen met een voorbeeldcasus ([Initiële examens](#)).

## 1.4 Verschillende vraagvormen

In de examens wordt gebruik gemaakt van verschillende vraagvormen. Naast multiple choice vragen worden onder andere ook multiple select vragen, numerieke vragen, meervoudige keuzelijstvragen, meervoudige invulvragen en rangschikvragen gebruikt. Hoeveel vragen van elke vraagvorm in een examen zitten is niet vooraf aan te geven. De examens zijn altijd uniek; ze worden per examenkandidaat samengesteld. Hoeveel punten een goed antwoord waard is, kan per vraagvorm verschillen. Hieronder vindt u per vraagvorm een korte uitleg over de scoringsregels. Een uitgebreide uitleg over de waardering vindt u op onze website ([Scoringsregels](#)).

## Multiple choice vragen

De multiple choice vraag is een vraag met een aantal antwoordkeuzes, meestal drie of vier waarvan er maar één juist is. Als het juiste antwoord is gegeven, krijgt u de maximale score. Dat wil zeggen één punt bij kennis- en begripsvragen en twee punten bij de professioneel gedrag- en vaardigheden-/competentievragen. Geeft u geen juist antwoord, dan scoort u geen enkel punt.

## Multiple select vragen

Een multiple select vraag is een vraag met een aantal antwoordopties, waarvan meerdere antwoorden juist kunnen zijn. Dit staat altijd aangegeven. Vaak staat ook aangegeven hoeveel antwoorden juist zijn. Als bij een multiple select vraag niet staat hoeveel antwoorden juist zijn, maar alleen dat meerdere antwoorden juist (kunnen) zijn, dan is het een onderdeel van het examen om te weten hoeveel antwoorden juist zijn. Als alle juiste en alleen de juiste antwoorden zijn gegeven, krijgt u de maximale score. Zijn ook onjuiste antwoorden gegeven dan vindt aftrek plaats op de maximale score.

## Numerieke vragen

Bij een numerieke vraag moet een getal of een bedrag worden berekend en ingevuld in het aangegeven vak. De berekening hoeft u hierbij niet te geven, alleen het antwoord. Als het juiste antwoord is gegeven, krijgt u de maximale score. In veel gevallen is sprake van een zekere foutmarge. Deze marge verschilt per vraag en wordt niet vermeld. Wilt u weten hoe u deze vragen moet invullen? Kijk voor meer informatie bij de paragraaf '[Numerieke vragen beantwoorden](#)'.

## Meervoudige keuzelijstvragen

Bij een meervoudige keuzelijstvraag moet u in meerdere keuzelijsten (dropdownmenu's) het juiste antwoord selecteren. Als u per keuzelijst het juiste antwoord selecteert, dan krijgt u de maximale score. Als u een deel van de juiste antwoorden selecteert, krijgt u een deelscore van het totaal aantal te behalen punten. Dit is in principe een evenredig deel. Voorbeeld: u heeft drie van de vier juiste antwoorden geselecteerd, dan krijgt u 75% van het totaal aantal te behalen punten.

## Meervoudige invulvragen

Bij een meervoudige invulvraag zijn meerdere invoervelden waar een antwoord ingevuld moet worden. Vaak wordt gevraagd naar de letter (A, B, etc.) corresponderend met het juiste antwoordalternatief. Soms moeten meerdere bedragen of percentages worden berekend en ingevuld in de invoervelden. De berekening hoeft u hierbij niet te geven, alleen het antwoord. Als alle juiste antwoorden zijn gegeven, krijgt u de maximale score. Als u een deel van de antwoorden juist heeft, krijgt u een deelscore van het totaal aantal te behalen punten. Dit is in principe een evenredig deel. Voorbeeld: u heeft drie van de vier invoervelden juist ingevuld, dan krijgt u 75% van het totaal aantal te behalen punten. Als wordt gevraagd om letters in te vullen, dan vult u enkel de letter in. Het maakt hierbij niet uit of u een hoofdletter of een kleine letter gebruikt. Ook het gebruik van punten of komma's wordt niet fout gerekend. Wanneer een bedrag of percentage moet worden berekend, gelden dezelfde invoerregels als voor een numerieke vraag. Kijk voor meer informatie bij de paragraaf '[Numerieke vragen beantwoorden](#)'.



## Rangschikvragen

Bij een rangschikvraag zet u woorden of zinnen in de juiste volgorde. De maximale score wordt gegeven als alles in de juiste volgorde staat. Staat een deel van de alternatieven in de juiste volgorde? Ook dan worden (delen van) punten behaald. Bij een rangschikvraag is een 'Let op'-tekst opgenomen. Het is namelijk belangrijk dat u **altijd** de volgorde verandert. Als u van mening bent dat de volgorde al juist staat weergegeven op het moment dat u de vraag opent, verandert u de volgorde en zet de volgorde daarna weer juist. Als u de volgorde niet aanpast, dan wordt de vraag door het examenafnamesysteem als onbeantwoord gezien en krijgt u geen punten.

## 1.5 Numerieke vragen beantwoorden

Bij een numerieke vraag kunnen alleen getallen en punten en komma's worden ingevuld. De tekens % en € staan voor of achter het invoerveld en worden niet door u ingevuld. In de examenvraag worden hiervoor duidelijke aanwijzingen gegeven.

### Punt of komma

Gebruik in het geval van decimalen achter de komma een komma-teken en geen punt-teken. Een punt-teken mag u alléén gebruiken bij duizendtallen, maar u hoeft het punt-teken niet te gebruiken. Het gebruik van ,- of ,-- en het gebruiken van punten en komma's op de verkeerde plek wordt fout gerekend.

Is het antwoord 10000? Dan worden de volgende schrijfwijzen allemaal **goed** gerekend: 10000; 10.000; 10000,00; 10.000,00.

Is het antwoord 10000? Dan worden de volgende schrijfwijzen allemaal **fout** gerekend: 10000,-; 10000,--; 10000.00; 10,000.

Vult u een punt in terwijl er een komma moet komen te staan? Dan verschijnt onderstaand waarschuwingsteken:

#### Antwoord



Door met de muis op het waarschuwingsteken te gaan staan verschijnt de volgende tekst:

“Het door u ingevoerde getal is incompleet of bevat een onjuiste schrijfwijze van een getal. Gebruik punten voor duizendtallen en komma's voor decimalen.”

Als u naar de volgende vraag gaat (door rechtsonder op volgende te klikken), verschijnt de volgende pop-up:

**!** **Waarschuwing**

Let op: het door u ingevoerde antwoord is incompleet of bevat een onjuiste schrijfwijze van een getal en wordt daarom niet goed gerekend.

**Aanpassen** **Doorgaan**

Bij “Aanpassen” blijft u bij de numerieke vraag en kunt u de vraag aanpassen. Bij “Doorgaan” gaat u zonder aanpassing naar de volgende vraag. Het antwoord wordt dan fout gerekend.

### Antwoord afronden

Bij de numerieke vragen staat aangegeven op welke wijze het antwoord moet worden afgerond.

#### Voorbeeld:

Komt u uit op een geheel bedrag?	Vul twee nullen achter de komma in.
Komt u uit op een niet geheel bedrag?	Vul twee cijfers achter de komma in.

Tijdens het berekenen van numerieke vragen rondt u in principe niet tussentijds af. Indien het voor u, om welke reden dan ook, toch nodig is om tussentijds af te ronden, rondt u dan op zo veel mogelijk cijfers achter de komma af, zodat u zeker weet dat het antwoord binnen de foutmarge valt.

De enige uitzondering op deze regels komt voor bij vragen die te maken hebben met de Belastingdienst. De Belastingdienst rondt tussentijds af op hele cijfers in het voordeel van de consument. Deze regel wordt daarom ook in de examens toegepast.

## 1.6 Kenmerken initiële examens

Hieronder vindt u de maximale duur en het aantal kennis- en begrips- (k/b),-professioneel gedrag- (pg) en vaardigheden en competentievragen (v/c). Het aantal punten per onderdeel vindt u tussen haakjes.

Kenmerken Initiële examens (vanaf 1 april 2019)	Tijdsduur	Aantal vragen (punten)	Aantal K/B (punten)	Aantal PG (punten)	Aantal V/C (punten)
Basis	120	42 (64)	20 (20)	2 (4)	20 (40)
Consumptief krediet	90	32 (49)	15 (15)	2 (4)	15 (30)
Hypothecair krediet	135	42 (70)	14 (14)	2 (4)	26 (52)
Inkomen	135	46 (72)	20 (20)	3 (6)	23 (46)
Pensioenverzekeringen	135	49 (76)	22 (22)	2 (4)	25 (50)
Schadeverzekeringen particulier	120	49 (73)	25 (25)	2 (4)	22 (44)
Schadeverzekeringen zakelijk	120	55 (85)	25 (25)	2 (4)	28 (56)
Vermogen	135	47 (74)	20 (20)	2 (4)	25 (50)
Zorgverzekeringen	90	34 (54)	14 (14)	2 (4)	18 (36)

## 2. Tijdens het examen

### Auteursrecht en geheimhoudingsplicht

Het auteursrecht op de examenvragen is voorbehouden door de Staat der Nederlanden. U dient de examenvragen geheim te houden en niet aan te wenden 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. Door uw examen te starten stemt u in met de verklaring dat u deze geheimhoudingsplicht aanvaardt en dat u er van op de hoogte bent dat het auteursrecht is voorbehouden door de Staat der Nederlanden.

### Materiaal

Uw exameninstituut stelt bij het afleggen van het examen de volgende materialen beschikbaar:

- een niet programmeerbare rekenmachine
- schrijfmateriaal
- kladpapier
- een fiscaal memo (bij de examens Inkomen, Hypothecair krediet, Pensioen en Vermogen)

Na afloop van het examen neemt het exameninstituut al het materiaal, inclusief uw aantekeningen, in.

### Storing

Alle Wft-examens worden digitaal afgenomen. Hoewel al het mogelijke wordt gedaan om storingen te voorkomen, is het mogelijk dat een storing optreedt tijdens uw examen. De surveillant kan een storing verhelpen, een ander beeldscherm voor u regelen of een andere oplossing bieden. Ook kan de surveillant eventueel extra tijd bijgeven zodat u de gemiste tijd in kunt halen. Mocht er onverhoopt een storing optreden dan is het dus belangrijk om dit snel bij een surveillant te melden.

### 3. Na afloop van het examen

#### 3.1 De uitslag

Binnen 48 uur nadat u het examen heeft gemaakt, ontvangt u per mail de uitslag van DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs). In deze mail wordt aangegeven of u geslaagd bent of gezakt en wat uw cijfer is. U bent geslaagd als u minimaal 68% van het maximum aantal te behalen punten heeft gehaald. Dit betekent dat u bij 68% het cijfer 5,5 krijgt, dat afgerond wordt naar een 6.

Op de website van het CDFD vindt u de wijze van de berekening van uw cijfer(zie: [cijferbepaling](#)).

#### 3.2 Diploma's en certificaten

Indien u met het examen een losse module heeft behaald, ontvangt u een certificaat. Indien u met het behalen van het examen een beroepskwalificatie heeft behaald ontvangt u een diploma. Leidt het behaalde examen tot meerdere beroepskwalificaties? Dan ontvangt u alleen het diploma van de hoogste beroepskwalificatie.

U ontvangt alleen een diploma indien u met het behalen van het examen voor het eerst een diplomarecht voor een bepaalde beroepskwalificatie behaalt<sup>1</sup>.

Het certificaat of diploma wordt binnen vijf weken aan uw exameninstituut verzonden. Het exameninstituut zorgt voor de uitreiking ervan.

#### 3.3 Examen inzien

Indien u gezakt bent met het cijfer 4 of een 5 kunt u zich, binnen twee weken nadat u uw uitslagmail heeft ontvangen, bij DUO aanmelden om uw examen in te zien. Dit kan via het mailadres [wft@duo.nl](mailto:wft@duo.nl). Voor een snelle afhandeling geeft u bij de aanmelding uw voorletters, achternaam en de voorkeurslocatie op.

Na uw verzoek krijgt u van DUO een datum, tijdstip en plaats toegewezen. Deze gelegenheid wordt maximaal één keer per half jaar per module aangeboden. Indien met u een afspraak is gemaakt en u kunt onverhoopt niet, dan wordt u vriendelijk verzocht om u af te melden: een ander kan dan in uw plaats zijn examen inzien. Slaagt u in de tussentijdse periode alsnog voor het examen, dan zal de afspraak worden geannuleerd.

De inzage afspraak kan plaatsvinden op de volgende locaties:

Eindhoven  
18 Septemberplein 24  
5611 AL Eindhoven

Rijswijk  
Polakweg 10-11  
2288 GG Rijswijk

Zwolle  
Hanzelaan 282  
8017 JJ Zwolle

---

<sup>1</sup> Indien uw certificaat of diploma is zoekgeraakt, kunt u via uw exameninstituut een Verklaring van Afgenomen Examen(VAE) aanvragen.

U krijgt bij de inzage 20 minuten de gelegenheid om, onder toezicht, de fout beantwoorde vragen van uw examen in te zien waarbij de goede antwoorden zonder uitleg worden getoond.

Bij de inzage gelden de volgende condities:

- U moet 15 minuten voor de inzage aanwezig zijn;
- U moet zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs;
- Uw persoonlijke bezittingen, waaronder apparatuur waarmee foto's en filmpjes kunnen worden gemaakt, worden opgeborgen in een kluisje;
- Het auteursrecht van de Staat op de examenvragen en antwoorden wordt gerespecteerd en de geheimhoudingsplicht wordt nagekomen;
- Er mogen geen aantekeningen meegenomen worden uit het lokaal van inzage;
- Eventueel kunt u gebruik maken van een ter plekke verstrekte rekenmachine;
- Klachten over de omstandigheden tijdens de inzage kunt u mailen naar [Wft@duo.nl](mailto:Wft@duo.nl). De klachtenfunctionaris van DUO handelt deze klachten af;
- Indien u een melding heeft over of de inhoud van het examen, kunt u bij de surveillant een 'verklaring van ordentelijk verloop' (VOV) in (laten) vullen.

### 3.4 Meldingen over het examen

Uw exameninstituut, DUO en het CDFD doen al het mogelijke om uw examen probleemloos te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat er tijdens uw examen iets gebeurt waar u melding van wilt maken. Er zijn drie soorten meldingen:

- Een melding over examenomstandigheden;
- Een melding over een examenvraag;
- Een melding over een onvolkomenheid van de examenbank.

#### 3.4.1 Een melding over examenomstandigheden

Een melding over de examenomstandigheden kunt u, conform de interne klachtenprocedure van uw exameninstituut, richten aan uw exameninstituut. Onder examenomstandigheden vallen ook fouten en/of storingen die te wijten zijn aan de examenafnamelocatie.

Het CDFD treedt niet op als hogere beroepsinstantie voor een besluit van uw exameninstituut of een klachtafhandeling door uw exameninstituut.

#### 3.4.2 Een melding over een examenvraag

Indien u een melding heeft over een examenvraag, kunt u bij de surveillant een VOV in (laten) vullen.

Deze meldingen worden via DUO doorgegeven aan het CDFD, dat de meldingen gebruikt om de kwaliteit van de examenbank te verbeteren. U ontvangt hiervan geen individuele, inhoudelijke reactie.

## Geen bezwaar mogelijk

De examenuitslag is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De examenuitslag 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 geen recht om bezwaar tegen de uitslag in te dienen.

### 3.4.3 Een melding over de werking van de examenbank

Een melding over de werking van de examenbank kunt u doen bij de surveillant, die de melding in de VOV zal opnemen.

Uw uitslag kan alleen in verband met technische onvolkomenheden worden bijgesteld van 'gezakt' naar 'geslaagd'. Hiervoor gelden de volgende cumulatieve voorwaarden:

- Er was sprake van een fout en/of storing van de centrale examenbank van DUO waardoor u een deel van de vragen niet heeft kunnen beantwoorden.
- U heeft de fout en/of storing 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 door toedoen van DUO 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 kan van gezakt naar geslaagd wijzigen als deze opnieuw wordt berekend over de resterende examenvragen.

DUO geeft het exameninstituut binnen acht weken uitsluitel over eventuele bijstelling.

## 3.5 Fraude

Als voor, tijdens of na het examen door een surveillant fraude wordt vastgesteld, dan maakt uw exameninstituut hiervan melding bij DUO. DUO geeft in dat geval geen certificaat of diploma af. In overleg met het CDFD of DUO doet het exameninstituut eventueel aangifte bij politie of justitie.

## 3.6 Slotbepaling

### Beperking aansprakelijkheid van de Staat

De Staat is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor:

- storingen in de IT-infrastructuur van een exameninstituut;

- storingen in netwerken van derden door middel waarvan de toegang tot de centrale examenbank wordt verkregen.