

# KANDIDATENBROCHURE

Bijzondere Examens  
Per 1 april 2021

*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

<b>De kandidatenbrochure</b> .....	4
<b>1. Voorafgaand aan het examen</b> .....	5
1.1 Inschrijven .....	5
1.1.1 Inschrijven voor examens met speciale voorzieningen .....	5
1.2 Inhoud van het Bijzonder Examen.....	6
1.2.1 Nieuwe ontwikkelingen in de Bijzondere Examens .....	7
1.2.2 Voorschriften Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en examenvragen .....	7
<b>1.3 Examenonderdelen</b> .....	7
1.3.1 Kennis en begrip.....	7
1.3.2 Vaardigheden en competenties .....	7
1.3.3 Generieke vaardigheden en competenties.....	8
1.4 Verschillende vraagvormen.....	8
Multiple choice vragen.....	8
Multiple select vragen.....	8
Numerieke vragen .....	8
Meervoudige keuzelijstvragen .....	8
Meervoudige invulvragen .....	9
Rangschikvragen.....	9
1.5 Numerieke vragen beantwoorden .....	9
Punt of komma .....	9
Antwoord afronden.....	10
1.6 Kenmerken Bijzondere Examens.....	11
<b>2. Tijdens het examen</b> .....	12
Auteursrecht.....	12
Materiaal.....	12

Storing .....	12
<b>3. Na afloop van het Bijzonder Examen .....</b>	<b>13</b>
3.1 De uitslag.....	13
3.2 PE-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.....	14
3.4.3 Een melding over de werking van de examenbank .....	14
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 Bijzonder Examen kunt verwachten. Het is van belang dat u goed geïnformeerd aan uw Bijzonder Examen begint en dat tijdens het maken van uw Bijzonder Examen bij u geen onduidelijkheid bestaat over de wijze van het beantwoorden van de vragen.

De brochure is relevant als u één van de volgende Bijzondere Examens gaat afleggen:

<b>Bijzonder examen:</b>
Adviseur Consumptief krediet
Adviseur Hypothecair krediet
Adviseur Inkomen
Adviseur Pensioen
Adviseur Schadeverzekering particulier
Adviseur Schadeverzekering zakelijk
Adviseur Vermogen
Adviseur Zorgverzekering

De kandidatenbrochure is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 geeft informatie over het inschrijven voor het Bijzonder 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, doorgaans online, voor een Bijzonder Examen inschrijven bij een door het CDFD erkend exameninstituut in (Europees) Nederland. Bij de inschrijving controleert u of uw gegevens overeenkomen met uw gegevens in de Basisregistratie Personen, zodat de juiste gegevens op uw certificaat komen te staan. Voor de inschrijving heeft u daarom uw DigiD nodig.

U komt uitsluitend voor een Bijzonder Examen in aanmerking indien u uw adviesbevoegdheid wilt herstellen. U mag een Bijzonder Examen van een bepaalde beroepskwalificatie slechts eenmaal per vier maanden afleggen. Uw exameninstituut bepaalt de datum, tijdstip en plaats van de examenafname in overleg met u.

Bijzondere Examens vinden in drie periodes per PE-jaar plaats. U kunt zich in het PE-jaar 1 april 2021 tot 1 april 2022 inschrijven voor de volgende periodes:

Bijzonder Examenperiode PE-jaar 2021	Datum
Week 1	28 juni tot en met 4 juli 2021
Week 2	25 oktober tot en met 31 oktober 2021
Week 3	28 februari tot en met 6 maart 2022

Omdat uw exameninstituut uw inschrijving vóór de uiterste datum bij DUO moet registreren, kunt u zich tot uiterlijk vier weken voor de aanvang van een Bijzonder Examenperiode inschrijven voor het betreffende examen.

Na uw inschrijving controleert DUO uw inschrijving.

De examens worden uitsluitend in het Nederlands afgenomen.

#### 1.1.1 Inschrijven voor examens met speciale voorzieningen

Indien u 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 dat u een Verklaring Speciale Voorzieningen aan het exameninstituut overlegt (zie: [Verklaring Speciale Voorzieningen Algemeen](#) of [Verklaring Speciale Voorzieningen t.b.v. studenten](#)).

Het kan gaan om de volgende voorzieningen: verlenging examentijd, braille, onderbroken examens, examenhulp, voorleesexamens.

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 Bijzonder Examen

In de Bijzondere Examens komen de relevante, actuele ontwikkelingen van de modules van de betreffende beroepskwalificatie aan bod, die met name betrekking hebben op wet- en regelgeving. Deze ontwikkelingen zijn niet ouder dan drie jaar. De examens meten uw kennis over deze ontwikkelingen en of u deze kunt toepassen. Daarnaast bevatten de examens vragen over generieke vaardigheden en competenties van de topmodule van de beroepskwalificatie.

De ontwikkelingen binnen de module(s) waaruit de beroepskwalificatie bestaat en de generieke vaardigheden en competenties, vormen een integraal Bijzonder Examen.

In onderstaand overzicht vindt u per Bijzonder Examen de onderliggende modules:

<b>Bijzonder Examen:</b>	<b>Module(s):</b>
Adviseur Consumptief krediet	Wft Basis, Wft Consumptief krediet
Adviseur Hypothecair krediet	Wft Basis, Wft Vermogen, Wft Hypothecair krediet
Adviseur Inkomen	Wft Basis, Wft Inkomen
Adviseur Pensioen	Wft Basis, Wft Vermogen, Wft Pensioen
Adviseur Schadeverzekering particulier	Wft Basis, Wft Schadeverzekeringen particulier
Adviseur Schadeverzekering zakelijk	Wft Basis, Wft Schadeverzekeringen particulier, Wft Schadeverzekeringen zakelijk
Adviseur Vermogen	Wft Basis, Wft Vermogen
Adviseur Zorgverzekering	Wft Zorgverzekeringen

### **1.2.1 Nieuwe ontwikkelingen in de Bijzondere Examens**

Eenmaal per jaar worden de nieuwe ontwikkelingen in de Bijzondere Examens verwerkt. Deze ontwikkelingen, die door de Minister van Financiën vastgesteld worden op 1 januari van elk jaar, worden op 1 april opgenomen in de Bijzondere Examens.

De inhoudelijke samenstelling van de Bijzondere Examens vindt u in de samenstellingsdocumenten op de website van het CDFD (zie: Bijzondere Examens op downloads).

### **1.2.2 Voorschriften Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en examenvragen**

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

### **1.3 Examenonderdelen**

Elk Bijzonder Examen is opgebouwd uit drie onderdelen:

- Het onderdeel kennis en begrip
- Het onderdeel vaardigheden en competenties
- Het onderdeel generieke vaardigheden en competenties

Deze volgorde is bij elk Bijzonder Examen hetzelfde. Het aantal vragen per onderdeel verschilt per module. In de paragraaf 'Kenmerken Bijzondere Examens' vindt u het aantal vragen van elk onderdeel voor uw examen.

#### **1.3.1 Kennis en begrip**

In het eerste deel van het Bijzonder Examen worden de kennis en het begrip van de ontwikkelingen getoetst. De vragen en de antwoorden in dit deel van het examen zijn kort. Met een kennis- of begripvraag kan maximaal één punt worden behaald.

#### **1.3.2 Vaardigheden en competenties**

In het tweede deel van het examen wordt het toepassen getoetst van de nieuwe ontwikkelingen in de adviespraktijk of het oplossen van problemen, de wijze van communiceren en het verzamelen of het beoordelen van informatie over een ontwikkeling. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd een berekening te maken, vragen te stellen of een advies op te stellen dat betrekking heeft op een van de genoemde ontwikkelingen. Deze vaardigheden- en competentievragen bestaan uit een aantal casusteksten met elk één of twee vragen. In de casusteksten wordt een klantsituatie beschreven. Ook worden documenten uit de adviespraktijk gebruikt, zoals offertes en aanvraagformulieren. De casusteksten zijn zo kort mogelijk. Het lezen van de casusteksten, bijlages, vragen en de antwoorden kan enige in beslag nemen. Per VC-vraag kunnen maximaal twee punten worden behaald.

De inhoudelijke samenstelling van de PE-examens vindt u in de samenstellingsdocumenten op de website van het CDFD (zie: PE-examen 2020 op [downloads](#)).

### 1.3.3 Generieke vaardigheden en competenties

In het derde deel van het Bijzonder Examen worden de vaardigheden en competenties, die van nieuwe adviseurs worden verwacht, in één casus getoetst. Deze casus bestaat uit een casustekst met, afhankelijk van de beroepskwalificatie, minimaal drie vragen. Ook worden documenten uit de adviespraktijk gebruikt, zoals offertes en aanvraagformulieren. De casusteksten zijn zo kort mogelijk. Het lezen van de casusteksten, bijlages, vragen en de antwoorden kan enige tijd in beslag nemen. Per VC-vraag kunnen maximaal twee punten worden behaald.

### 1.4 Verschillende vraagvormen

In de Bijzondere Examens wordt gebruik gemaakt van verschillende vraagvormen. Naast multiple choice vragen worden ook multiple select vragen, numerieke vragen, meervoudige keuzelijstvragen, meervoudige invulvragen en rangschikvragen gebruikt. Hoeveel vragen van elke vraagvorm in een PE-examen zitten is niet vooraf te bepalen. De PE-examens zijn altijd uniek; ze worden per PE-examenkandidaat opnieuw samengesteld. Hoeveel punten een goed antwoord waard is, kan per vraagsoort 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 vragen van de andere twee onderdelen. 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 het 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 staan meerdere invoervelden waar een antwoord ingevuld moet worden. Vaak wordt gevraagd naar de letter (A, B, etc.) corresponderend bij 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 rangschikvragen 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 u 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



A screenshot of a digital answer input field. The field contains the text '7.0'. To the right of the input field is a yellow warning triangle icon with a black exclamation mark inside, followed by a percentage sign '%'. The entire input area is enclosed in a light gray border.

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:



The image shows a yellow warning pop-up box with a black border. On the left side, there is a yellow square icon containing a black exclamation mark. To the right of the icon, the word "Waarschuwing" is written in bold black text. Below the title, there is a paragraph of text: "Let op: het door u ingevoerde antwoord is incompleet of bevat een onjuiste schrijfwijze van een getal en wordt daarom niet goed gerekend." At the bottom of the box, there are two purple buttons with white text: "Aanpassen" on the left and "Doorgaan" on the right.

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, 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 Bijzondere Examens toegepast.

### 1.6 Kenmerken Bijzondere Examens

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

Kenmerken Bijzondere Examens (vanaf 1 april 2021)	Tijdsduur	Aantal vragen (punten)	Aantal K/B (punten)	Aantal V/C (punten)
Adviseur Consumptief krediet	90	26 (38)	14 (14)	12 (24)
Adviseur Hypothecair krediet	90	30 (43)	17 (17)	13 (26)
Adviseur Inkomen	90	27 (38)	16 (16)	11 (22)
Adviseur Pensioen	90	29 (42)	16 (16)	13 (26)
Adviseur Schadeverzekering particulier	90	30 (42)	18 (18)	12 (24)
Adviseur Schadeverzekering zakelijk	90	28 (41)	15 (15)	13 (26)
Adviseur Vermogen	90	28 (39)	17 (17)	11 (22)
Adviseur Zorgverzekering	90	24 (37)	11 (11)	13 (26)

## 2. Tijdens het examen

### Auteursrecht

Het auteursrecht op de examenvragen is voorbehouden door de Staat der Nederlanden. U dient 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.

Bij inbreuk op het auteursrecht kan de voorzitter van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening, namens de minister van Financiën, rechtsmaatregelen tegen u treffen.

Door het examen te starten verklaart u geen inbreuk op het auteursrecht te zullen maken.

### Materiaal

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

- Niet-programmeerbare rekenmachine
- schrijfmateriaal
- kladpapier
- fiscaal memo (bij de Bijzondere Examens Adviseur Hypothecair krediet, Inkomen, Adviseur Pensioen en Adviseur Vermogen)

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

### Storing

Alle Bijzondere 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 de storing verhelpen, een ander beeldscherm voor u regelen of een andere oplossing hebben. Ook kan de surveillant eventueel extra tijd bijgeven zodat u de gemiste tijd in kunt halen. Mocht er onverhoopt een storing optreden dat is het dus belangrijk om dit snel bij een surveillant te melden.

### 3. Na afloop van het Bijzonder Examen

#### 3.1 De uitslag

Binnen 48 uur nadat u het Bijzonder 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 PE-certificaten

Als u het Bijzonder Examen heeft behaald ontvangt u eenmalig het PE-certificaat van de betreffende beroepskwalificatie van de huidige en gemiste PE-periode(s). Van de onderliggende beroepskwalificaties ontvangt u geen PE-certificaten.

Het certificaat 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 tussenliggende periode alsnog voor het examen, dan zal de afspraak worden geannuleerd.

De inzage afspraak kan plaatsvinden op de volgende locaties:

Eindhoven  
Kastelenplein 168 A/B  
5653 LX Eindhoven

Rijswijk  
Polakweg 10-11  
2288 GG Rijswijk

Zwolle  
Hanzelaan 282  
8017 JJ Zwolle

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 tijdens het examen sprake van fout of storing van de applicatie (de centrale examenbank), waardoor u examenvragen (deels) niet heeft kunnen beantwoorden.
  - Fouten en storingen die te wijten zijn aan examenafnamelocaties zullen niet leiden tot een aanpassing van de examenuitslag.
- U heeft de fout of storing tijdens het examen gemeld bij de surveillant.
- De surveillant kon de fout of storing niet oplossen tijdens het examen, ook niet na overleg met DUO.
- De surveillant heeft de fout of storing vastgelegd in een VOV.
- De fout of storing had betrekking op maximaal twee vragen in het examen.
- De examenuitslag wijzigt van gezakt naar geslaagd, wanneer deze opnieuw wordt berekend over de resterende examenvragen.
- Wanneer de vraag die door de fout of storing niet beantwoord kon worden buiten beschouwing wordt gelaten, blijft het examen representatief ten opzichte van de toetsmatrijs. Dat betekent dat u heeft aangetoond de ontwikkeling te beheersen door de beantwoording van eventuele andere vragen over deze toetsterm of de ontwikkeling in het examen.

Wanneer het CDFD vaststelt dat een examenuitslag wordt bijgesteld, zal DUO de uitslag corrigeren.

### **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.