

KANDIDATENBROCHURE

PE-examens

Per 1 april 2023

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 PE-examen.....	5
1.2.1 Nieuwe ontwikkelingen in de PE-examens.....	6
1.3 Examenonderdelen	6
1.3.1 Kennis en begrip.....	7
1.3.2 Vaardigheden en competenties.....	7
1.4 Verschillende vraagvormen.....	7
Multiple choice vragen.....	7
Multiple select vragen.....	7
Numerieke vragen	8
Meervoudige keuzelijstvragen	8
Meervoudige invulvragen	8
Rangschikvragen.....	8
1.5 Numerieke vragen beantwoorden	8
Punt of komma	8
Antwoord afronden.....	9
1.6 Kenmerken PE-examens	9
2. Tijdens het examen	10
Controle BSN startscherm.....	10
Auteursrecht.....	10
Materiaal.....	10
Storing	10

3. Na afloop van het PE-examen.....	11
3.1 De uitslag.....	11
3.2 PE-certificaten	11
3.3.Examen inzien.....	11
3.4 Meldingen over het examen.....	12
3.4.1 Een melding over examenomstandigheden.....	12
3.4.2 Een melding over een examenvraag	12
Geen bezwaar mogelijk.....	13
3.4.3 Een melding over de werking van de examenbank	13
DUO geeft het exameninstituut binnen acht weken uitsluitel over eventuele bijstelling. Bij een aanpassing van de examenuitslag ontvangt u direct een nieuwe uitslagmail.	13
Indien de storing niet door toedoen van de Centrale Examenbank is veroorzaakt ontvangt u hierover bericht van uw exameninstituut.	13
3.5 Fraude.....	13
3.6 Slotbepaling	14
Beperking aansprakelijkheid van de Staat.....	14

De kandidatenbrochure

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

De brochure is voor u bedoeld als u één van de volgende PE-examens gaat afleggen:

PE-examen:
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 PE-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 PE-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 mag een bepaald examen slechts eenmaal per dag afleggen. Uw exameninstituut bepaalt de 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 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 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 PE-examen

In de PE-examens komen de relevante, actuele ontwikkelingen aan bod, die met name betrekking hebben op wet- en regelgeving. Deze ontwikkelingen zijn niet ouder dan ca. drie jaar. De examens meten uw kennis over deze ontwikkelingen en of u deze kunt toepassen.

De ontwikkelingen binnen de module(s) waaruit de beroepskwalificatie bestaat, vormen een integraal PE-examen.

In onderstaand overzicht vindt u per PE-examen de onderliggende modules:

PE-examen:	Module(s):
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 PE-examens

Eenmaal per jaar worden de nieuwe ontwikkelingen in de PE-examens verwerkt. Deze ontwikkelingen, die door de Minister van Financiën vastgesteld worden op 1 januari van elk jaar, zijn op 1 april opgenomen in de PE-examens. Hierdoor is er tijdig opleidingsmateriaal beschikbaar waarmee u zich kunt voorbereiden op uw PE-examen.

1.3 Examenonderdelen

Elk initieel PE-examen is opgebouwd uit twee onderdelen:

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

Deze onderdelen worden bij elk PE-examen in dezelfde volgorde gesteld. Het aantal vragen per onderdeel verschilt per PE-examen. In de paragraaf 'Kenmerken PE-examens' vindt u het aantal vragen van elk onderdeel voor uw examen.

1.3.1 Kennis en begrip

In het eerste deel van het PE-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 begripsvraag 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: Samenstelling examens 2023 op [Publicaties](#)).

1.4 Verschillende vraagvormen

In de PE-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

Bij duizendtallen kunt u een punt als scheidingsteken gebruiken. Gebruik hiervoor geen komma. Een komma gebruikt u als scheidingsteken bij decimalen.

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

Vult u een onjuist teken in? Dan verschijnt onderstaande waarschuwingstekst:

"Gebruik een punt als scheidingsteken voor duizendtallen. Voorbeeld: 25.000. Gebruik een komma als decimaalteken. Voorbeeld: 0,25."

Bij het gebruik van een onjuist teken wordt uw antwoord mogelijk aangepast. Controleer daarom goed of het juiste antwoord staat weergegeven.

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 PE-examens toegepast.

1.6 Kenmerken PE-examens

Hieronder vindt u de maximale duur en het aantal vragen per examen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen kennis en begrip (K/B) en vaardigheden en competenties (V/C). Het aantal punten per onderdeel vindt u tussen haakjes.

Kenmerken PE-examens (vanaf 1 april 2023)	Tijdsduur	Aantal vragen (punten)	Aantal K/B (punten)	Aantal V/C (punten)
Adviseur Consumptief krediet	60	22 (30)	14 (14)	8 (16)
Adviseur Hypothecair krediet	60	23 (31)	15 (25)	8 (16)
Adviseur Inkomen	60	23 (31)	15 (15)	8 (16)
Adviseur Pensioen	60	23 (31)	15 (15)	8 (16)
Adviseur Schadeverzekering particulier	60	23 (31)	15 (18)	8 (16)
Adviseur Schadeverzekering zakelijk	60	23 (31)	15 (15)	8 (16)
Adviseur Vermogen	60	23 (31)	15 (15)	8 (16)
Adviseur Zorgverzekering	60	23 (30)	16 (16)	7 (14)

2. Tijdens het examen

Controle BSN startscherm

Controleer bij het starten van het examen of het burgerservicenummer (BSN) op het startscherm hetzelfde is als het BSN op uw identiteitsbewijs. Examen doen onder het juiste BSN is een noodzakelijke voorwaarde voor het behalen van een geldig examenresultaat.

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 PE-examens Adviseur Hypothecair krediet, Adviseur Inkomen, Adviseur Pensioen en Adviseur Vermogen)

Voorafgaand aan de start van het examen in de examenruimte mogen geen aantekeningen op het uitgedeelde kladpapier o.i.d. worden gemaakt.

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

Storing

Alle PE-examens worden digitaal afgenomen. Hoewel al het mogelijke wordt gedaan om storingen te voorkomen, is het mogelijk dat een storing optreedt tijdens uw PE-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 PE-examen

3.1 De uitslag

Binnen 48 uur nadat u het PE-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 PE-examen heeft behaald ontvangt u in de PE-periode eenmalig¹ het PE-certificaat van de betreffende beroepskwalificatie. 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. Daarnaast kunt u uw certificaat binnen 48 uur te downloaden via [Mijn Diploma's](#). Het certificaat kunt u online doorsturen. Het certificaat behoudt dan de echtheidskenmerken. Dit is niet het geval als u het certificaat uitprint.

3.3.Examen inzien

Indien u gezakt bent met het cijfer 4 of een 5 kunt u, binnen twee weken nadat u uw uitslagmail heeft ontvangen, via <https://duo.nl/inzagewft> een afspraak plannen voor een inzage. Voor het maken van de afspraak heeft u ook uw BSN nodig. Nadat DUO uw gegevens heeft gecontroleerd, ontvangt u per mail de afspraakbevestiging.

Deze gelegenheid wordt maximaal één keer per half jaar per module aangeboden. Indien de afspraak is gemaakt en u kunt onverhoopt niet, dan wordt u vriendelijk verzocht om u af te melden via de link in de bevestigingsmail. Iemand anders 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 inzageafspraak kan plaatsvinden op de volgende locaties:

Amsterdam Joan Muyskenweg 25 a 1096 CJ Amsterdam	Eindhoven Kastelenplein 168 A/B 5653 LX Eindhoven	Rijswijk Polakweg 10-11 2288 GG Rijswijk	Zwolle Hanzelaan 282 8017 JJ Zwolle
--	---	--	---

¹ Indien uw PE-certificaat is zoekgeraakt, kunt u via uw exameninstituut een kopie aanvragen. Er wordt uitsluitend een kopie van de hoogste beroepskwalificatie afgegeven.

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. 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:

1. 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);
2. u heeft de fout of storing tijdens het examen gemeld bij de surveillant;
3. de surveillant kon de fout of storing niet oplossen tijdens het examen, ook niet na overleg met DUO;
4. de surveillant heeft de fout of storing inclusief vraagnummer vastgelegd in een VOV;
5. 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; Dat betekent dat de kandidaat heeft aangetoond de ontwikkeling te beheersen door de beantwoording van eventuele andere vragen over deze toetsterm of de ontwikkeling in het examen;
6. 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. Bij een aanpassing van de examenuitslag ontvangt u direct een nieuwe uitslagmail.

Indien de storing niet door toedoen van de Centrale Examenbank is veroorzaakt ontvangt u hierover bericht van uw exameninstituut.

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.