

## BELEIDSREGELS CDFD VOOR EXAMINERING VIA DE CENTRALE EXAMENBANK

### Inleiding

Exameninstituten zijn verplicht om examens te betrekken van de Centrale Examenbank. Deze examenbank wordt inhoudelijk beheerd door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD); de technische uitvoering is in handen van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Alle exameninstituten dienen te beschikken over een examenreglement. In dat reglement moet een aantal onderwerpen over de examinering zijn geregeld, conform het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo artikel 11b, tweede lid).

Voorschriften voor de uitvoering van de centrale examinering worden door het CDFD vastgelegd in beleidsregels. Exameninstituten kunnen deze '*Beleidsregels CDFD voor examinering via de centrale examenbank*' verwerken in hun examenreglement of verwijzen naar deze beleidsregels in hun examenreglement.

### De opbouw van de examens

#### Aantal vragen, duur en cesuur van de afzonderlijke (PE)examens

Het CDFD bepaalt het aantal vragen, de duur en de cesuur (zak/slaaggrens) van de afzonderlijke examens. Het aantal vragen in een examen is afhankelijk van de omvang van de leerstof. Het aantal vragen en de maximale duur van een Wft-examen staan vermeld op de website van het CDFD (<http://www.cdfd.nl/instituten/examens>). Periodiek kunnen het aantal vragen, de maximale duur en/of de cesuur van het examen worden aangepast. In beginsel zal dit alleen per 1 april en/of per 1 oktober van een kalenderjaar plaatsvinden. Het CDFD streeft ernaar de markt hierover ten minste zes weken van tevoren te informeren via een nieuwsbericht.

#### Toetsmatrijzen

Alle examens worden samengesteld aan de hand van een toetsmatrijs. De toetsmatrijzen staan gepubliceerd op de website van het CDFD (<http://www.cdfd.nl/instituten/examens/eind-en-toetstermen-en-toetsmatrijzen>). Als de praktijk of nadere inzichten daartoe aanleiding geven, zullen de toetsmatrijzen worden bijgesteld. Het CDFD streeft ernaar de markt hierover ten minste zes weken van tevoren te informeren via een nieuwsbericht.

#### Voertaal

De voertaal in de examens is Nederlands.

#### Aanmeldtermijn, tijdstip en frequentie van examens

Zodra een kandidaat is ingeschreven, kan examen worden afgelegd. Een kandidaat kan een examen slechts eenmaal per dag afleggen. Het is niet mogelijk om in te schrijven voor een zelfde examen op meerdere momenten op één dag. Vanwege het adequaat kunnen inplannen en uitvoeren van toezichtbezoeken, kunnen examenafnames maximaal een half uur eerder gestart worden dan de aangegeven starttijd. Iedere kandidaat mag met inachtneming van bovenstaande regel een onbeperkt aantal keren meedoen aan een examen. Het exameninstituut bepaalt het tijdstip waarop en de plaats waar het examen wordt afgenomen, eventueel in overleg met de kandidaat.

#### Materiaal

Bij het afleggen van een examen mag een kandidaat van de volgende, door het exameninstituut verstrekte materialen gebruik maken:

- een niet programmeerbare rekenmachine;
- een (eenvoudige) wettenbundel zonder annotaties of aantekeningen;

- een fiscaal memo zonder annotaties of aantekeningen<sup>1</sup>;
- schrijfmateriaal

Het exameninstituut kan nadere bepalingen opstellen voor het gebruik van bovengenoemde materialen. Het exameninstituut is verantwoordelijk voor de controle op het te gebruiken materiaal, zowel voor als tijdens als na afloop van het examen.

Na afloop neemt het exameninstituut al het materiaal (inclusief eigen aantekeningen) in.

Het CDFD en de Examenkamer zien toe op een correcte examenafname.

### **Toegankelijkheid tot het examen: bijzondere faciliteiten**

Kandidaten met beperkingen die met behulp van bijzondere faciliteiten een examen willen afleggen, moeten dit melden bij het exameninstituut waar zij zich inschrijven.

*Voorbeelden<sup>2</sup> van kandidaten die kunnen verzoeken om bijzondere faciliteiten:*

- een dyslectische kandidaat in het bezit van een dyslexie-verklaring;
- een visueel gehandicapte kandidaat, in het bezit van een medische verklaring of een verklaring van een opticien;
- een kandidaat met een gehoorstoornis, in het bezit van een medische verklaring of een verklaring van een audicien.

Exameninstellingen bepalen zelf welke bijzondere faciliteiten zij aanbieden. Het betreft maatwerk dat kan worden aangeboden. De mogelijkheden in de bijzondere faciliteiten zijn o.a.:

#### Verlenging examentijd<sup>3</sup>

De kandidaat krijgt meer tijd voor het examen (bijv. in geval van beperkingen in de handcoördinatie, gezichtsvermogen en dyslexie).

#### Onderbroken examenafname

De kandidaat mag op het examen een extra pauze nemen. Te denken valt bijvoorbeeld aan iemand met ernstige concentratieproblemen.

#### Examenhulp

De examenhulp is bedoeld om de kandidaat te begeleiden tijdens zijn aanwezigheid op de examenafnamelocatie. De examenhulp kan o.a. helpen bij het bedienen van het toetsenbord en/of de besturing van de muis. De examenhulp mag niet zijn eigen ideeën uitvoeren maar dient opdrachten van de kandidaat uit te voeren. Te denken valt aan iemand met ernstige fysieke of visuele beperkingen. De examenhulp dient afkomstig te zijn van het exameninstituut dan wel door het exameninstituut te zijn aangesteld.

#### Grootbeeld

De kandidaat maakt gebruik van een groot beeldscherm. Te denken valt aan iemand met ernstige beperkingen in het gezichtsvermogen.

#### Loepfunctie

De kandidaat mag gebruik maken van de beschikbare vergrootglas-functie in Windows. Met de loepfunctie kan de kandidaat een deel van de tekst op het beeldscherm groter maken.

#### Voorleesfunctie

De teksten op het beeldscherm worden voorgelezen. De kandidaat hoort de teksten in een koptelefoon.

#### Gebruik van geluidsboxen i.p.v. een koptelefoon

<sup>1</sup> Voor het fiscaal memo geldt de beperking dat het memo alleen gebruikt mag worden bij een Wft-examen 'module vermogen', 'module hypotheckair krediet', 'module inkomen' of 'module pensioenverzekeringen'. Tevens voor de Wft PE-examens Adviseur Vermogen, Adviseur Hypothecair Krediet, Adviseur Inkomen en Adviseur Pensioen

<sup>2</sup> Niet limitatief opgesomd.

<sup>3</sup> De maximale verlenging van de examenduur is 25%.

De kandidaat mag gebruik maken van geluidsboxen. Deze voorziening wordt gebruikt door mensen met ernstige gehoorproblemen waarbij het gebruik van hoortoestellen niet samengaat met het gebruik van een koptelefoon. De kandidaat doet het examen altijd in een aparte ruimte zonder andere kandidaten.

Wanneer het exameninstituut één van de bovenstaande voorzieningen wil gebruiken moet DUO bij de inschrijving in Juno hiervan op de hoogte worden gebracht. Het exameninstituut kan dan, in afstemming met DUO, deze voorziening technisch inregelen. DUO zal altijd de Examenkamer en het CDFD informeren als een bijzondere examensessie is ingepland. In geval van andere, bijzondere handicaps van een kandidaat waarvoor het exameninstituut niet zelf een oplossing kan bieden, treedt het exameninstituut (niet de kandidaat) in overleg met het CDFD. Het CDFD zal eventueel contact opnemen met DUO en het exameninstituut informeren over de mogelijkheden. Als een dergelijke kandidaat tegemoet gekomen kan worden door het verstrekken van extra examentijd, dan zal hem dezelfde extra tijd worden toegestaan als een dyslectische kandidaat. De exameninstellingen dienen in alle gevallen de examens uit de centrale examenbank af te nemen. Een mondeling examen is niet mogelijk en maakt geen onderdeel uit van de erkenning van het exameninstituut. Eventueel kan een volledig visueel gehandicapte kandidaat gebruik maken van een examenhulp of een anderszins aangepast examen.

### **Controle BSN kandidaat op het startscherm**

De surveillant op de examenafnamelocatie moet voor het daadwerkelijk starten van het examen per kandidaat controleren of het Burgerservicenummer (BSN) op het startscherm gelijk is aan het BSN op het identiteitsbewijs<sup>4</sup>. Indien dat niet het geval is mag de kandidaat geen examen afleggen.

Indien een kandidaat een identiteitsbewijs heeft zonder BSN, controleert de surveillant een door de kandidaat meegebracht uittreksel van de gemeente waarin het BSN wordt vermeld.

## **Na de examens**

### **Vaststelling en bekendmaking examenuitslag**

DUO geeft binnen 48 uur de examenuitslag door aan de kandidaat via het door het exameninstituut opgegeven emailadres.

### **Certificaat of diploma**

DUO stuurt binnen vijf weken na de positieve uitslag het certificaat of diploma van de kandidaat aan het exameninstituut. Het exameninstituut reikt het certificaat of diploma uit aan de kandidaat.

DUO verzendt geen certificaat als het behaalde examen tevens leidt tot het behalen van een diploma voor een beroepskwalificatie.

Hoger voor lager

DUO verzendt uitsluitend het hoogste adviseursdiploma indien het succesvol afleggen van een examen leidt tot meerdere beroepskwalificaties.

## **Fraude**

<sup>4</sup> Onder een geldig legitimatiebewijs wordt 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.

Verder dient het identiteitsbewijs geldig (niet verlopen) te zijn, evenals de eventueel daarin aangebrachte sticker

Als voor, tijdens of na de afname van het examen wordt vastgesteld dat een kandidaat fraude heeft gepleegd, dan maakt het exameninstituut daarvan melding via de 'Verklaring van ordentelijk verloop' (VOV). Indien dat niet (meer) mogelijk is, meldt het exameninstituut de fraude terstond alsnog bij DUO. DUO geeft in dat geval geen certificaat of diploma af.

DUO geeft de fraudemelding door aan het CDFD. Het exameninstituut wordt geacht een onderzoek naar de gepleegde fraude te verrichten en -zo nodig- passende maatregelen te nemen. Indien geen passende maatregelen worden genomen, kan dat gevolgen hebben voor de erkenning.

### **Bewaren gegevens**

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.

### **Inzagerecht**

Gezakte kandidaten met een examenuitslag van minimaal een 4, kunnen het betreffende examen inzien op een locatie van DUO. Een verzoek daartoe moet de kandidaat bij DUO per e-mail indienen, binnen twee weken na ontvangst van de examenuitslag. Dit kan alleen via het mailadres [wft@duo.nl](mailto:wft@duo.nl). Voor een snelle afhandeling dient deze mail voorletters, achternaam en geboortedatum van de kandidaat alsmede de voorkeurslocatie van inzage bevatten. DUO verstuurt ter bevestiging van de afspraak een bericht aan de kandidaat. Slaagt een kandidaat in de periode voorafgaande aan deze bevestiging alsnog voor het desbetreffende examen, dan zal DUO het inzageverzoek niet inwilligen.

Kandidaten krijgen tijdens de afspraak op een DUO-locatie 20 minuten de gelegenheid om, onder toezicht, de fout beantwoorde vragen in te zien. 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, te veel oploopt.

### **DUO-locaties voor inzage**

#### *Eindhoven*

18 septemberplein 24  
5611 AL Eindhoven

#### *Rijswijk*

Polakweg 10-11  
2288 GG Rijswijk

#### *Zwolle*

Hanzelaan 282  
8017 JJ Zwolle

Voor kandidaten gelden bij inzage de volgende condities:

- 15 minuten voor de inzage aanwezig zijn;
- legitimeren met een geldig legitimatiebewijs; indien een kandidaat geen geldig legitimatiebewijs kan tonen, mag hij het examen niet inzien;
- opbergen in een kluisje van persoonlijke eigendommen, waaronder apparatuur waarmee foto's en filmpjes kunnen worden gemaakt,
- het auteursrecht van de Staat op de examenvragen en antwoorden wordt gerespecteerd en de geheimhoudingsplicht wordt nagekomen. 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.
- er mogen geen aantekeningen meegenomen worden uit het lokaal van inzage.
- eventueel gebruik maken van ter plekke verstrekte rekenmachine.

## **Afhandeling van klachten en meldingen**

### **Klachtenbehandeling examenafname**

Klachten over de omstandigheden bij de examenafname (zowel daarvoor, tijdens als daarna) dient de kandidaat in bij het desbetreffende exameninstituut. De exameninstituten beschikken daartoe over een eigen interne klachtenprocedure.

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

### **Klachtenbehandeling exameninzage**

Klachten over de omstandigheden tijdens de inzage kunnen worden gemaïld naar [wft@duo.nl](mailto:wft@duo.nl). De klachtenfunctionaris van DUO handelt deze klachten af.

### **Behandeling meldingen onvolkomenheden in de Applicatie (Centrale Examenbank) of in de examenvragen**

Meldingen over mogelijke onvolkomenheden in de werking van de examenapplicatie of in bepaalde examenvragen doet de kandidaat na afloop van het examen aan de surveillant/de examenleider. Die neemt de melding op in de VOV, bij voorkeur onder vermelding van vraagnummer en examennummer. Deze VOV's worden gerapporteerd aan DUO. Meldingen over een mogelijke storing of fout in de examenapplicatie worden geanalyseerd door DUO.

Meldingen over de kwaliteit van bepaalde examenvragen geeft DUO door aan het CDFD dat, als onderdeel van het proces van kwaliteitsborging, een analyse uitvoert.

Een kandidaat ontvangt geen individuele, inhoudelijke reactie op zijn melding aan de surveillant.

### **Bijstelling uitslag alleen in verband met technische onvolkomenheden**

Onder de volgende voorwaarden kan DUO de uitslag bijstellen 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. Met fouten en/of storingen die te wijten zijn aan de examenafnamelocaties wordt geen rekening gehouden. Hiervoor zijn de exameninstellingen verantwoordelijk;
- 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 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. Als deze kans er niet is, wordt er geen technisch onderzoek verricht.

DUO geeft het exameninstituut binnen 8 weken uitsluitel over eventuele bijstelling.

### **Klachtenbehandeling inzake het inhoudelijk beheer van de examenbank**

Klachten over de systematiek van de kwaliteitsborging van de examenbank door het CDFD, kunnen worden ingediend bij het CDFD.

- de klacht kan verzonden worden naar: CDFD, Postbus 556, 2501 CN Den Haag;
- de klager ontvangt binnen een week nadat de klacht is ingediend een bevestiging van ontvangst;
- de klacht dient deugdelijk te zijn gemotiveerd, bevat bij voorkeur een tip ter verbetering, is voorzien van ten minste naam, adres en woonplaats en is ondertekend;
- het CDFD doet binnen vier weken nadat de klacht is ingediend schriftelijk (of per e-mail) uitspraak over de klacht;
- de termijn kan ten hoogste één keer worden verlengd met vier weken;
- het CDFD kan klager om een nadere toelichting verzoeken, mondeling of schriftelijk.

### **Geen bezwaar mogelijk tegen examenuitslag**

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.

### **Beperking aansprakelijkheid van de Staat**

De Staat is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor:

- A)** 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;
- B)** storingen in netwerken van derden door middel waarvan de toegang tot de Applicatie wordt verkregen.

### **Verrekening leges**

- A)** Indien een exameninstituut bij DUO schriftelijk aantoont dat vanwege een storing of fout in de Applicatie (Centrale Examenbank), bepaalde examenafnames niet konden starten of definitief moesten worden gestaakt, en het informatiesysteem inzake beroepskwalificaties (bedoeld in artikel 4:9a, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht) 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.
- B)** 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 een storing of fout in de Applicatie, 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.

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 gedeerde winst, al dan niet vanuit het oogpunt van de partijen, hetzij op basis van contractbreuk, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), productaansprakelijkheid of anderszins.

### **Auteursrecht en geheimhoudingsplicht**

Het auteursrecht op de examenvragen is voorbehouden door de Staat der Nederlanden. Exameninstituten en examinandi dienen 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 de ondertekening van de "verklaring accreditatie exameninstituut" aanvaarden exameninstituten de geheimhoudingsplicht.

De klanten/studenten van de exameninstituten worden op het auteursrecht en de geheimhoudingsplicht gewezen in de kandidaatsbrochure. Zij ontvangen deze via een link bij de bevestiging van hun inschrijving door DUO. Examinandi stemmen door het examen te starten in met de verklaring dat zij de geheimhoudingsplicht aanvaarden en dat zij er van op de hoogte zijn dat het auteursrecht is voorbehouden door de Staat der Nederlanden.

## Bijlage 1 – Releasekalender Juno 2017

Voor de Examenapplicatie Juno wordt op drie momenten in 2017 een nieuwe versie (release) uitgebracht voor dagelijks gebruik. Exameninstituten worden geacht hiermee in hun bedrijfsvoering en bij de exameninschrijvingen rekening te houden.

### Release 1 – zaterdag 25 maart 2017 (Q1)

Releasedatum:	zaterdag 25 maart 2017
Onderhoudswindow:	vrijdag 24 maart vanaf 23.00u t/m zondag 26 maart, 23.59u
Acceptatieperiode business:	dinsdag 14 februari t/m donderdag 9 maart
Acceptatietesten DUO:	dinsdag 14 februari t/m donderdag 9 maart
Nazorgperiode:	maandag 27 maart t/m vrijdag 7 april

### Release 2 – zaterdag 17 juni 2017 (Q2)

Releasedatum:	zaterdag 17 juni 2017
Onderhoudswindow:	vrijdag 16 juni vanaf 23.00u t/m zondag 18 juni, 23.59u
Acceptatieperiode business:	dinsdag 9 mei t/m donderdag 1 juni
Acceptatietesten DUO:	dinsdag 9 mei t/m donderdag 1 juni
Nazorgperiode:	maandag 19 juni t/m vrijdag 30 juni

### Release 3 – zaterdag 2 december 2017 (Q4)

Releasedatum:	zaterdag 2 december 2017
Onderhoudswindow:	vrijdag 1 december vanaf 23.00u t/m zondag 3 december, 23.59u
Acceptatieperiode business:	dinsdag 24 oktober t/m donderdag 16 november
Acceptatietesten DUO:	dinsdag 24 oktober t/m donderdag 16 november
Nazorgperiode:	maandag 4 december t/m vrijdag 15 december

Indien de releasedatum verschuift, zal DUO de exameninstituten daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.