

Examenreglement voor het afleggen van Interne Examens en Wft-Staatsexamens

De in dit Examenreglement opgenomen voorwaarden dienen als aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe en Lindenhaeghe Legal, bijvoorbeeld vanwege specifieke regelgeving omtrent Wft-Staatsexamens. Voor SHV en MiFID examens zijn er tevens aparte examenreglementen. Raadpleeg daarom altijd het juiste Examenreglement en de Algemene

Inhoud

Artikel 1 – Begripsbepalingen	2
Artikel 2 – Algemeen	4
Artikel 3 – Inschrijving Examen, Opdracht en totstandkoming overeenkomst	4
Artikel 4 – Bevestiging en toelating Examen	5
Artikel 5 – Wijziging en annulering door de Kandidaat/Opdrachtgever	6
Artikel 6 – Fraude en onregelmatigheden	7
Artikel 7 – Beschikbare materialen tijdens een Examen	8
Artikel 8 – Bijzondere omstandigheden Examen	9
Artikel 9 – Cesuur, (bijstellen) examenuitslag, Diploma's en certificaten	9
Artikel 10 – Inzien Examens	11
Artikel 11 – Intellectuele Eigendomsrechten	12
Artikel 12 – Wijzigingen door Lindenhaeghe	13
Artikel 13 – Beperking aansprakelijkheid van de Staat inzake Staatsexamens	13
Artikel 14 – Bewaartermijn Staatsexamens en resultaten	13
Artikel 15 – Klachten omtrent Staatsexamens	14
Artikel 16 – Opdrachten en Incompany Examens	14
Artikel 17 – Beantwoording correspondentie, Klachten en reclames inzake Lindenhaeghe	14
Artikel 18 – Geschillen	15
Artikel 19 – Slotbepalingen	15

Voorwaarden voor alle van toepassing zijnde voorwaarden.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

De in dit Examenreglement gebruikte begrippen hebben de hierna volgende betekenis, tenzij daarover andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Begrippen in enkelvoud omvatten eveneens het meervoud en omgekeerd voor zover de tekst zulks vereist.

1. **Annuleringskosten:** kosten welke in rekening worden gebracht bij annulering van een Examen.
2. **Beroepskwalificatie:** De bekwaamheid die ontstaat door het behalen van een of meer examens, waardoor men adviesbevoegd is op een bepaald gebied van financiële dienstverlening.
3. **Bevestiging:** een e-mail of ander schrijven vanuit Lindenhaeghe waaruit blijkt dat een besteld(e) Credit, Examen of Opdracht door de Kandidaat is afgenomen waardoor een overeenkomst met Lindenhaeghe tot stand komt / is gekomen.
4. **BGfo:** Besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen Wft.
5. **CDFD:** het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.
6. **Centrale Examenbank:** De Centrale Examenbank, waaruit Staatsexamens worden gecreëerd die bij Kandidaten worden afgenomen door het Exameninstituut Lindenhaeghe. De Centrale Examenbank wordt inhoudelijk beheerd door het CDFD; de technische uitvoering is in handen van DUO.
7. **Certificaat:** Waardedocument verstrekt aan een Kandidaat die met goed gevolg een Wft-examen, betrekking hebbend op een Wft-module heeft afgelegd, of een waardedocument verstrekt aan een Kandidaat die met goed gevolg een PE-examen heeft afgelegd.
8. **Cesuur:** de grens tussen geslaagd zijn (een voldoende) en niet geslaagd zijn (onvoldoende).
9. **Consument:** een natuurlijk persoon niet-handelend in het kader van een beroep of bedrijf. Indien een Deelnemer een bestelling plaatst in de hoedanigheid van medewerker van zijn werkgever kwalificeert de Deelnemer niet als Consument.
10. **Dashboard:** de verzamelnaam richting Deelnemers voor alle SaaS-diensten (applicaties) van LH zoals het Diplomadossier, Beheerdersportaal, de Leeromgeving en de Webshop. Voornoemde is niet-limitatief.
11. **Diploma:** een document (fysiek certificaat) dat verstrekt wordt door Lindenhaeghe na het met goed gevolg afleggen van een Examen. Het document (fysieke certificaat) wordt, als er sprake is van een Staatsexamen, vervaardigd door Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).
12. **Diplomadossier:** de digitale, beveiligde, persoonlijke applicatie binnen het Dashboard, waarin Wft-diploma's, PE-certificaten, bovenwettelijke erkenningen en overige diploma's geïnventariseerd, opgeslagen en gekwalificeerd worden. Naast de primaire functionaliteit zoals hierboven beschreven heeft het Diplomadossier tevens voortgangsmonitoringsrollen waarmee voortgang op diploma's inzichtelijk wordt gemaakt voor de Opdrachtgever.
13. **DUO:** Dienst Uitvoering Onderwijs.
14. **Examen:** de begrippen Intern Examen en Staatsexamens samen.
15. **Examenreglement:** onderhavige reglement waarin onderwerpen over de examinering van Examens zijn geregeld. Inzake Staatsexamens wordt voldaan aan artikel 22b lid 2 BGfo.
16. **Fraude:** het creëren van een onjuist beeld over competenties, kennis, inzicht en/of vaardigheden door

de Kandidaat.

- 17. Incompany Examens:** Examens welke op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Kandidaten worden afgelegd.
- 18. Intern Examen:** een examen niet zijnde een Staatsexamen afgenomen door Lindenhaeghe, dat kan bestaan uit een examen ontwikkeld binnen de Lindenhaeghe Groep of een examen afgenomen in opdracht van en/of ontwikkeld door Opdrachtgevers.
- 19. Lindenhaeghe:** de juridische entiteit Lindenhaeghe Examens B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG, geregistreerd bij het Handelsregister te Rotterdam onder nummer 59344741.
- 20. Lindenhaeghe Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(o)n(en) waarin Lindenhaeghe Groep Holding B.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of de zeggenschap heeft.
- 21. Kandidaat:** een natuurlijk persoon die zich wil inschrijven voor of deelnemen aan een Examen of Opdracht, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
- 22. Kandidaatskosten:** de door Lindenhaeghe in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Examen of een Opdracht.
- 23. Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever inzake Examens, Opdrachten en examenafname van/door Lindenhaeghe.
- 24. Legitimatiewijs:** hieronder wordt verstaan een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs of identiteitskaart of reisdocument voor vluchtelingen of reisdocument voor vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
- 25. NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
- 26. Opdracht:** alle overige dienstverlening of maatwerk trajecten ontwikkeld door (of in samenwerking met) Lindenhaeghe, niet zijnde een Examen of Opleiding.
- 27. Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf, of (een) ander(en) wil inschrijven als Kandidaat voor een Examen of Opdracht, ongeacht of deze aanmelding wordt geaccepteerd door Lindenhaeghe, of degene die de Kandidaatskosten voor rekening neemt. Hieronder wordt mede verstaan de directie en/of het management van de desbetreffende Opdrachtgever.
- 28. Partijen:** Lindenhaeghe en de Opdrachtgever dan wel Lindenhaeghe en de Kandidaat tezamen.
- 29. PE-examen:** Een examen als bedoeld in artikel 11 lid 1 BGfo.
- 30. Privacyverklaring:** de Privacyverklaring van de Lindenhaeghe Groep zoals gepubliceerd op de Website.
- 31. RemindoBooking:** applicatie die wordt gebruikt voor het boeken van Toetslocaties.
- 32. Staatsexamen:** Wft- of PE-examens volgend uit de Wet op het financieel toezicht (Wft), een toets voor een module als omschreven in artikel 9 lid 2 BGfo.
- 33. Software-as-a-Service (SaaS):** applicaties die Lindenhaeghe via de Cloud beschikbaar stelt aan en houdt voor Kandidaten.
- 34. Surveillant:** de gecertificeerde toezichthouder bij een Examen die surveilleert en toezicht houdt al dan niet met behulp van camera's.
- 35. Toetslocatie:** een locatie waar een Examen wordt afgenomen. Dit kan de mobiele locatie van Lindenhaeghe (mobiele set), een Incompany locatie van een Opdrachtgever (inzet mobiele set van Lindenhaeghe) of een vaste locatie van een samenwerkingspartner betreffen.

- 36. Toetsmatrijs:** de blauwdruk voor een toets wat de grondslag vormt voor de examenconstructeurs.
- 37. VOV (Verklaring van Ordentelijk Verloop):** het document waarin onder meer klachten, onregelmatigheden en fraudemeldingen worden opgenomen, dat opgesteld wordt door een examiner en wordt gedeeld met DUO bij het afleggen van een Staatsexamen.
- 38. Webshop:** de e-commerce functie op de Website. De Webshop fungeert tevens als (online) boekings-systeem waarmee een potentiële Kandidaat en/of de Opdrachtgever zich aanmeldt als Kandidaat voor een Examen of Opdracht.
- 39. Website:** de Website van Lindenhaeghe <https://lindenhaeghe.nl> die Lindenhaeghe gebruikt, waar onder meer de Privacyverklaring, de Algemene Voorwaarden, het Examenreglement en disclaimer(s) zijn vermeld en de Webshop is vormgegeven.
- 40. Wft:** Wet op financieel toezicht.

Artikel 2 – Algemeen

1. Dit examenreglement dient ter aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe en Lindenhaeghe Legal B.V., en zullen altijd tezamen geraadpleegd dienen te worden.
2. Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever en afwijkingen en/of aanvullingen op dit Examenreglement, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke voorwaarden, zijn alleen van toepassing indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. De bepalingen van de overeenkomst waarin afwijkende en/of aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard, gaan in rangorde boven de bepalingen van het Examenreglement, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald. Afwijkingen of aanvullingen op de verplichte richtlijnen van het CDFD en DUO zijn nimmer mogelijk vanwege de strikte eisen omtrent een rechtsgeldige afname Staatsexamens.

Artikel 3 – Inschrijving Examen, Opdracht en totstandkoming overeenkomst

1. Inschrijven voor een Examen of Opdracht is mogelijk door middel van telefonisch contact, het plaatsen van een bestelling in de Webshop of contact per e-mail. Meer informatie over contactgegevens van Lindenhaeghe zijn te vinden op de Website. Inschrijven voor een Staatsexamen is mogelijk vanaf drie maanden voor de examendatum.
2. Bij het inschrijven voor een Staatsexamen dient de Kandidaat tevens het BSN te verstrekken conform artikel 4:9a Wft.
3. Een overeenkomst komt tot stand:
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract inzake een Opdracht door Lindenhaeghe wordt toegestuurd en deze ondertekend retour wordt gezonden door de Kandidaat en/of de Opdrachtgever;
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract door Lindenhaeghe wordt toegestuurd waarin een aanvraag gedaan in de Webshop via de Website of telefonisch, wordt bevestigd;
 - Nadat Lindenhaeghe een Examen inschrijving of Opdracht als bedoeld in artikel 3 lid 1 mondeling of schriftelijk uitdrukkelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
 - Doordat een Examen of Opdracht zonder uitdrukkelijke bevestiging door Lindenhaeghe wordt

uitgevoerd.

4. Indien er geen ingangsdatum is bepaald in een overeenkomst, is de (laatste) datum waarop ondertekening van de overeenkomst plaatsvindt of de datum waarop deze is verstuurd, aan te merken als ingangsdatum.
5. Lindenhaeghe kan niet aan haar offerte of overeenkomst gehouden worden indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever had behoren te begrijpen dat het gedane aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Herroeping van een aanbod onder een tijdstermijn gedaan blijft mogelijk, ook wanneer het aanbod niet vrijblijvend is gedaan. Voor fouten betreffende de Website en e-mailcorrespondentie geldt onverminderd de disclaimer welke geplaatst is op de Website.
6. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever garanderen Lindenhaeghe de juistheid van de verstrekte (persoons)gegevens en de bevoegdheid tot ondertekening/acceptatie van een offerte of overeenkomst. Eventuele onjuiste (persoons)gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever.
7. Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is verleend door Lindenhaeghe. Ook wanneer de Kandidaat niet aan de toelatingseisen van een Examen voldoet, komt een overeenkomst wel tot stand.
8. Indien de inschrijving niet ingepland kan worden vanwege ruimtegebrek, tijdgebrek, of gebrek aan examinatoren, wordt de Kandidaat en/of de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld door middel van telefonisch of schriftelijk contact.

Artikel 4 – Bevestiging en toelating Examen

1. Als de Kandidaat zich heeft ingeschreven voor een Examen ontvangt de Kandidaat:
 - Een Bevestiging welke de ingevulde gegevens door de Kandidaat bevat, met uitzondering van het BSN. Tevens bevat de Bevestiging de Toetslocatie, datum en het tijdstip van het Examen en worden de eventueel toegestane hulpmiddelen vermeld;
 - Indien er sprake is van een Staatsexamen een dag voor het Staatsexamen een bevestiging van DUO.
2. De gegevens verstrekt door de Kandidaat of de Opdrachtgever bij de inschrijving, zullen worden gebruikt bij de voorlopige en definitieve bevestiging van het Examen. Tevens worden deze gegevens gebruikt ter identificatie van de Kandidaat op de Toetslocatie en het verstrekken van een Diploma. Eén en ander dient daarom in overeenstemming te zijn met een geldig Legitimatiebewijs.
3. De Kandidaat dient uiterlijk vijftien minuten voor aanvang van een Examen aanwezig te zijn op de Toetslocatie en een geldig Legitimatiebewijs te overleggen. Wanneer de Kandidaat meer dan 30 (zegge: dertig) minuten na de officiële aanvangstijd van een Examen aanwezig is of geen geldig Legitimatiebewijs kan overleggen, vervalt het recht op deelname aan een Examen. Kandidaatskosten worden niet gerestitueerd.
4. Als de Surveillant bij de identiteitscontrole heeft vastgesteld dat de gegevens op de presentielijst en op het identiteitsbewijs gelijk zijn, maar de Surveillant is niet zeker of het inderdaad om de juiste persoon gaat, dient de Surveillant de Kandidaat goed te vergelijken met de persoon op de pasfoto van het Legitimatiebewijs. Mocht de Surveillant na deze controle nog steeds twijfels hebben, dan kan de Surveillant de Kandidaat vragen naar een ander Legitimatiebewijs. De Surveillant maakt hiervan een

melding in de VOV.

5. Toiletbezoek en (het meenemen van) eten en drinken is tijdens een Examen niet toegestaan.
6. De Surveillant ziet er op toe dat de Kandidaten geen eigen materiaal, jassen, tassen, mobiele telefoons, horloges etc. meenemen in de examenruimte.
7. Naast de voornoemde weigeringsgronden kan de Kandidaat tevens toegang tot het Examen geweigerd worden, dan wel tijdens het Examen worden geweigerd verder deel te nemen aan het Examen, indien, doch niet-limitatief opgesomd, de Kandidaat:
 - De orde op de Toetslocatie verstoort;
 - Zich schuldig maakt aan Fraude;
 - Onder invloed is of lijkt te zijn van verdovende middelen;
 - (Herhaaldelijk) contact zoekt met de Surveillant over niet organisatorische kwesties;
 - Niet voorkomt op de presentielijst van de Surveillant.

Artikel 5 – Wijziging en annulering door de Kandidaat/Opdrachtgever

1. Indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever een Consument is en besluit om een Examen te annuleren en dit uiterlijk de veertiende kalenderdag na inschrijven of overeenkomen van het Examen gebeurt, wordt het Examen kosteloos geannuleerd. De bedenkttermijn gaat in op de dag dat het Examen is besteld.
2. Afhankelijk van de start- en/of besteldatum en de annulerings- en/of verzetsdatum van een examen worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden, in rekening gebracht:
 - Als de annuleringsdatum zich tot veertien dagen na het boeken van het Examen bevindt, worden er geen Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - Als de annuleringsdatum zich binnen 14 kalenderdagen na het boeken bevindt en de bestelling als Consument wordt geplaatst worden er geen Annuleringskosten in rekening gebracht. In geval een bestelling als bedrijf wordt geplaatst (er wordt bijvoorbeeld besteld via de optie mijn werkgever betaalt) is voornoemde 14 kalenderdagen bedenkttermijn niet van toepassing.
 - In afwijking van het bepaalde in sub b zal een Consument die een Examen boekt die 14 kalenderdagen of minder na het boeken wordt afgelegd gevraagd worden om af te zien van de bedenkttermijn.
 - Als de annuleringsdatum zich meer dan 7 kalenderdagen vóór de examendatum bevindt, wordt € 25,- (zegge: vijfentwintig euro) aan Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - Als de annuleringsdatum zich 7 kalenderdagen tot één kalenderdag vóór de examendatum bevindt, wordt er 50% (zegge: vijftig procent) van de Kandidaatskosten als Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - Vanaf één kalenderdag voor de examendatum, wordt er 100% (zegge: honderd procent) van de Kandidaatskosten als Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - Indien de Kandidaat het Examen start, maar voortijdig afbreekt en/of staakt, wordt aangesloten bij

sub e.

3. Indien een Kandidaat een Consument is en binnen 14 kalenderdagen na bestelling een Examen wil afleggen dient de Kandidaat expliciet akkoord te gaan met het afzien van de wettelijke bedenkttermijn van 14 kalenderdagen. Indien een Examen is besteld waarbij een examenplaats wordt gereserveerd bij een samenwerkingspartner van Lindenhaeghe kan het verzoek om af te zien van de bedenkttermijn worden verlengd. In dit geval worden minimaal de kosten voor de gereserveerde Toetslocatie bij annulering doorberekend aan de Kandidaat of Opdrachtgever
4. De mogelijkheid tot wijziging van de startdatum van een Opdracht of afname van Incompany Examens bestaat tot twee weken voor aanvang van een Opdracht of afname van Incompany Examens. Het wijzigen van een Kandidaat binnen een Incompany Examen kan tot vijf werkdagen voor de start van de Incompany Examens. De kosten betreffende de wijziging van de startdatum van een Opdracht of afname van Incompany Examens bedragen 35% (zegge: vijfendertig procent) van de (geschatte) Kandidaatskosten of de overeenkomst. In andere gevallen, inclusief beëindiging, wordt 100% (zegge: honderd procent) in rekening gebracht.
5. Annuleringen en wijzigingen van welke aard ook dienen per email naar support@lindenhaeghe.nl gestuurd te worden. De annulering- of wijzigingsdatum is de datum waarop Lindenhaeghe de email heeft ontvangen. Het wijzigen van gegevens kan tot drie dagen voor een Examen. Lindenhaeghe heeft tevens het recht om een bedrag van € 25,- (zegge: vijfentwintig euro) per wijziging in rekening te brengen.
6. Het staat Lindenhaeghe vrij om ten gunste van de Kandidaat afwijkend te besluiten ten aanzien van het bepaalde in artikel 5. Voornoemde is mogelijk ingeval van een ernstige calamiteit aan de zijde van de Kandidaat waarvan Lindenhaeghe wellicht afdoende ondersteunend bewijs kan opvragen waaruit de calamiteit blijkt.

Artikel 6 – Fraude en onregelmatigheden

1. Het is de Kandidaat verboden om zich schuldig te maken aan Fraude dan wel hier aanleiding toe te geven. Indien een Surveillant door het surveilleren of cameratoezicht toch Fraude constateert, zal dit in geval van Staatsexamens opgenomen worden in de VOV en in geval van alle Examens worden gemeld aan Lindenhaeghe en/of de Opdrachtgever.
2. Onder Fraude wordt onder meer, doch niet-limitatief opgesomd, verstaan:
 - Het handelen of nalaten waardoor DUO/CDFD/Lindenhaeghe geen juist oordeel over zijn daadwerkelijke kennis, inzicht en vaardigheden kunnen vormen;
 - Het tijdens het Examen afkijken of, binnen of buiten de examenruimte uitwisselen van informatie betreffende het Examen;
 - Het zich tijdens het Examen uitgeven voor iemand anders en het gelegenheid geven of bevorderen van fraude door anderen;
 - Het zich voor de datum of het tijdstip waarop het Examen zal plaatsvinden, in het bezit stellen van de opgaven van het Wft-examen;
 - Het in bezit hebben of gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen waaronder elektronica en digitale apparatuur.
3. Afhankelijk van concrete omstandigheden van het geval kunnen ook andere gedragingen en onregel-

matigheden worden aangemerkt als examenfraude door de Kandidaat.

4. Indien de Kandidaat zich niet houdt aan hetgeen in de voorgaande leden is beschreven zal de Kandidaat evenals de eventuele medepleger(s) worden gesanctioneerd. Hierbij kan gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Uitsluiting van deelname aan het Examen;
 - De ingeleverde stukken zullen niet worden beoordeeld respectievelijk zal er ook geen uitslag worden verstrekt;
 - Indien al een beoordeling en/of certificaat is verstrekt, zal één en ander ongeldig kunnen worden verklaard;
 - Melding bij de fraudehelpdesk, CDFD, DUO, de politie (in het geval van een Staatsexamen) en/of de Opdrachtgever.
5. Ingeval er Fraude is geconstateerd, is het voor de Kandidaat niet mogelijk om Kandidaatskosten gerestitueerd te krijgen.
6. Onder onregelmatigheden wordt verstaan al hetgeen niet onder de noemer Fraude valt. Hierbij kan gedacht worden aan, doch niet-limitatief opgesomd:
 - Het onwel worden van een Kandidaat;
 - Het niet kunnen identificeren van de Kandidaat;
 - Het niet opvolgen door de Kandidaat van instructies door examinatoren;
 - Het verstoren van de orde door de Kandidaat op de Toetslocatie;
 - Het niet of te laat arriveren van de Kandidaat op de Toetslocatie.
7. Er zal door Lindenhaeghe per situatie worden bepaald wat de impact van de onregelmatigheid is in zoverre dit al niet is beschreven in dit Examenreglement. Inzake Staatsexamens wordt de impact beoordeeld door het CDFD. Lindenhaeghe is niet verantwoordelijk voor een beslissing van het CDFD.

Artikel 7 – Beschikbare materialen tijdens een Examen

1. Bij de afname van een Examen mag een Kandidaat, indien noodzakelijk, van de navolgende materialen gebruik maken.
 - Een niet-programmeerbare rekenmachine;
 - Een fiscaal memo zonder annotaties of aantekeningen;
 - Schrijfmateriaal.
 - Genummerd of gemerkt kladpapier.
2. Het fiscaal memo mag uitsluitend worden gebruikt bij een (de) specifiek(e) Wft- ofwel Wft PE plus-examen(s), te weten respectievelijk:
 - Module Vermogen/Adviseur Vermogen;
 - Module Hypothecair Krediet/Adviseur Hypothecair Krediet;
 - Module Inkomen/Adviseur Inkomen;
 - Module Pensioenverzekeringen/Adviseur Pensioen.
3. In aanvulling op artikel 7 lid 1 en 2 zal er in de Bevestiging als bedoeld in artikel 4 lid 1 worden vermeld welke materialen zijn toegestaan. De materialen worden op de Toetslocatie ter beschikking gesteld. Eigen materialen mogen onder geen beding gebruikt worden.
4. Verstrekte materialen, inclusief kladpapier, worden aan het eind van een Examen ingenomen, waarna het kladpapier vernietigd wordt.

Artikel 8 – Bijzondere omstandigheden Examen

1. Een Kandidaat met een beperking die met behulp van speciale faciliteiten een (speciaal) Examen wil afleggen, moet dit melden aan Lindenhaeghe. Voorbeelden van dergelijke voor faciliteiten in aanmerking komende beperkingen zijn, doch niet-limitatief opgesomd: dyslexie, visuele handicaps of gehoorstoornissen.
2. In geval van Interne Examens kan Lindenhaeghe, inzake verlenging, in overleg treden met de Opdrachtgever/werkgever van de Kandidaat.
3. Om speciale faciliteiten voor een Staatsexamen toegekend te krijgen, dient de Kandidaat ondersteunende (medische) verklaringen van een arts of deskundige te overleggen. Deze verklaringen worden door Lindenhaeghe vertrouwelijk behandeld en bewaard, ten behoeve van controle door CDFD/ DUO, tot het moment van afleggen van een Staatsexamen. De Kandidaat dient de ondersteunende (medische) verklaringen, na vernietiging door Lindenhaeghe, zoals beschreven in de Privacyverklaring op de Website, na afloop van het Staatsexamen, zelf te kunnen overleggen indien CDFD/DUO hierom vraagt.
4. Speciale faciliteiten kunnen bestaan uit:
 - Een verlenging van de examentijd met maximaal 25% (zegge: vijfentwintig procent);
 - Het toekennen van pauzes in geval een Kandidaat kampt met ernstige concentratieproblemen;
 - De mogelijkheid tot gebruik van een examenhulp vanuit Lindenhaeghe;
 - Het gebruik maken van een groot beeldscherm;
 - Het gebruik maken van een loep- en/of de voorleesfunctie;
 - Het gebruik maken van geluidsboxen;
 - Het gebruik maken van braille.
5. In geval van bijzondere beperkingen van een Kandidaat die (een) Staatsexamen(s) wil afleggen, waarvoor Lindenhaeghe niet zelf een oplossing als bedoeld in artikel 8 lid 4 kan bieden, treedt Lindenhaeghe in overleg met het CDFD.
6. Lindenhaeghe zal in alle gevallen de Staatsexamens uit de Centrale Examenbank afnemen. Een mondeling Staatsexamen is bij Lindenhaeghe niet mogelijk.

Artikel 9 – Cesuur, (bijstellen) examenuitslag, Diploma's en certificaten

1. Het CDFD bepaalt, aan de hand van een Toetsmatrijs, het aantal en soort vragen, de duur en de Cesuur van de afzonderlijke Staatsexamens en kan deze periodiek aanpassen. Het aantal en soort vragen en de duur van een Examen zijn afhankelijk van de omvang van de leerstof en staan voor Staatsexamens indicatief vermeld op de website van het CDFD en voor Interne Examens op de Website van Lindenhaeghe.
2. Iedere Kandidaat mag een onbeperkt aantal keren een Examen afleggen. Een Kandidaat mag een Staatsexamen van een bepaalde module slechts eenmaal per dag afleggen.
3. Staatsexamens worden alleen op Toetslocaties binnen het Europese deel van het Koninkrijk der Nederlanden afgenomen, en uitsluitend in de Nederlandse taal.
4. Om te slagen voor een Staatsexamen dient de Kandidaat te voldoen aan de vastgestelde Cesuur door het CDFD/DUO. Deze Cesuur is normaliter gesteld op 5,5. De Cesuur inzake Interne Examens wordt aan

de Kandidaat medegedeeld of staat vermeld op de Website.

5. DUO geeft binnen 48 uur (zegge: achtenveertig uur) de examenuitslag inzake een Staatsexamen. Dat gebeurt op het door de Kandidaat aan Lindenhaeghe opgegeven e-mailadres. Inzake Interne Examens vindt de communicatie vanuit Lindenhaeghe plaats.
6. Indien gewenst kan de Kandidaat zijn/haar uitslag direct na het afleggen van een Examen krijgen. De Kandidaat dient hiervoor te wachten tot de overige Kandidaten die zich in dezelfde toetsgroep bevinden het Examen hebben afgesloten.
7. DUO stuurt binnen vijf weken na de positieve uitslag het certificaat of diploma van de Kandidaat aan Lindenhaeghe. Lindenhaeghe reikt het Certificaat of Diploma uit aan de Kandidaat.
8. DUO verzendt geen certificaat als het behaalde Staatsexamen tevens leidt tot het behalen van een diploma voor een beroepskwalificatie. DUO verzendt uitsluitend het hoogste adviseursdiploma indien het succesvol afleggen van een Staatsexamen leidt tot meerdere beroepskwalificaties. De gegevens die op het diploma staan, worden rechtstreeks bij de gemeente opgehaald vanuit het BRP en kunnen wij niet voor je wijzigen. Indien er sprake is van een aanpassing dan kan er contact opgenomen worden met de gemeente of is het aan te passen via deze link [Formulier voor burgers | Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties | Rijksdienst voor Identiteitsgegevens \(rvig.nl\)](#)
9. DUO geeft een Diploma af indien voor de eerste maal een diplomarecht voor een bepaalde Beroepskwalificatie ontstaat. Een tweede keer eenzelfde Diploma verstrekken gebeurt alleen als de houder van een bepaald Diploma alle modules voor het betreffende Diploma opnieuw heeft behaald nadat zijn adviesbevoegdheid is verlopen.
10. DUO geeft één of meerdere Certificaten af indien de houder van een bepaald Diploma opnieuw één of meer modules binnen dit Diploma behaalt nadat de adviesbevoegdheid van deze Beroepskwalificatie is verlopen.
11. Indien de houder van een Diploma een bijzonder Examen heeft behaald om de adviesbevoegdheid te laten herleven, geeft DUO de PE-certificaten af voor de ontbrekende PE-periode(n) en de geldende PE-periode.
12. In geval een Kandidaat niet meer over zijn Certificaat of een Diploma beschikt, kan een duplicaat worden afgegeven. De Kandidaat kan via Lindenhaeghe een verzoek daartoe indienen bij DUO. Er wordt uitsluitend een duplicaat van de hoogste Beroepskwalificatie verstrekt.
13. Onderzoek naar een vraag kan leiden tot aanpassing van de vraag of verwijdering van de vraag uit de

examenbank (bij Staatsexamen). Dit zal niet leiden tot bijstelling van de score bij Kandidaten.

14. DUO kan de uitslag van een Staatsexamen binnen acht weken bijstellen van 'gezakt' naar 'geslaagd'. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - 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 Toetslocaties wordt geen rekening gehouden. Hiervoor is Lindenhaeghe 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.
15. De examencommissie van het CDFD kan concluderen dat een Staatsexamen niet-representatief is ten opzichte van de Toetsmatrijs. Dit is het geval wanneer onverhoopt een substantieel aantal vragen niet kan worden beantwoord in een Staatsexamen, of een substantieel aantal vragen (ongeacht de reden) moet worden verwijderd uit het Staatsexamen. Het Staatsexamen wordt dan ongeldig verklaard, met als gevolg dat de Kandidaat het Staatsexamen opnieuw moet afleggen.

Artikel 10 – Inzien Examens

1. Lindenhaeghe geeft de examenvragen en/of antwoorden niet vrij. Vragen omtrent inzage van Interne Examens kunnen worden gesteld via examens@lindenhaeghe.nl.
2. Gezakte Kandidaten met een examenuitslag van minimaal een 4, kunnen de fout beantwoorde vragen van een Staatsexamen, met de juiste antwoorden erbij, inzien op een locatie van DUO. Een verzoek daartoe moet de Kandidaat per e-mail bij DUO indienen, binnen twee weken na ontvangst van de definitieve uitslag van het Examen. Dit kan via de website <https://duo.nl/inzagewft>.
3. DUO verstuurt ter bevestiging van de afspraak inzake de inzage in een Staatsexamen een bericht aan de Kandidaat. Kandidaten krijgen tijdens de afspraak op een DUO-locatie twintig 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 oploopt.

4. De DUO-locaties voor inzage van Staatsexamens zijn:
 - **Eindhoven**
18 septemberplein 24
5611 AL Eindhoven
 - **Rijswijk**
Polakweg 10-11
2288 GG Rijswijk
 - **Zwolle**
Hanzelaan 182
8017 JJ Zwolle
5. Bij de inzage van een Staatsexamen dient de Kandidaat zich te houden aan de volgende regels, Kandidaat;
 - Is vijftien minuten voor inzage aanwezig;
 - Is in staat een geldig Legitimatiebewijs te tonen;
 - Deponeert eigen spullen ter bewaring in een kluiskast;
 - Schrijft geen vragen of antwoorden over en maakt geen aantekeningen;
 - Krijgt bij de inzage op verzoek een rekenmachine verstrekt.
6. Klachten over de omstandigheden tijdens de inzage kunnen worden gemaïld naar wft@duo.nl. De klachtenfunctionaris van DUO handelt deze klachten af.

Artikel 11 – Intellectuele Eigendomsrechten

1. De interne Examens zijn door Lindenhaeghe met de grootst mogelijke zorg samengesteld en ontwikkeld. De Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot, alle auteursrechten en octrooirechten, van de interne Examens en overige Opdrachten zijn te allen tijde eigendom van Lindenhaeghe dan wel in geldige licentie door Lindenhaeghe verkregen. Het openbaar maken, publiceren, verveelvoudigen of exploiteren hiervan is ten strengste verboden.
2. De Opdrachtgever staat er voor in dat examenvragen, welke door hem worden aangeleverd voor afname van eigen Interne Examens, geen Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot alle, auteursrechten en octrooirechten, van derden aantasten of anderszins onrechtmatig zijn jegens derden.
3. Het auteursrecht op de examenvragen inzake Staatsexamens is voorbehouden aan de Staat der Nederlanden. Kandidaten 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.
4. 4Partijen nemen op eerste verzoek de verdediging op zich indien er een procedure wordt ingesteld wegens gestelde inbreuk in het kader van de voorgaande leden. Partijen stellen elkaar onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis en leveren elkaar de noodzakelijke volmachten en hulp.
5. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreder(s) met onmiddellijke ingang geweigerd worden tot deelname aan een Examen en of de toegang tot het Dashboard worden ontzegd. Tevens zal/zullen

de overtreders(s) schadeplichtig zijn. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

Artikel 12 – Wijzigingen door Lindenhaeghe

1. Lindenhaeghe heeft te allen tijde het recht om Examens of een Opdracht te annuleren of verplaatsen, dan wel in goed overleg te wijzigen naar een andere datum of locatie. Hier wordt de Kandidaat en/of de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.
2. Indien een Examen of Opdracht door Lindenhaeghe wordt geannuleerd of verplaatst, zonder verwijtbaarheid van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever en er geen overeenstemming wordt bereikt over een wijziging, worden de volledige Kandidaatskosten, met uitzondering van al afgenomen diensten, aan de Kandidaat of de Opdrachtgever gerestitueerd.
3. Lindenhaeghe is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van het annuleren of wijzigingen van Examens, Opdrachten, tijden en plaatsen. Deze opsomming is niet-limitatief.

Artikel 13 – Beperking aansprakelijkheid van de Staat inzake Staatsexamens

1. De Nederlandse Staat is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor storingen in de IT-infrastructuur van Lindenhaeghe waarmee Examens via de Centrale Examenbank worden afgenomen, en/of storingen in netwerken van derden door middel waarvan de toegang tot de Centrale Examenbank wordt verkregen. Tevens is de Centrale Examenbank niet gegarandeerd vrij van fouten of storingen. Indien wordt aangetoond dat de fout aan de zijde van DUO is gelegen, wordt de Kandidaat in zijn Staatsexamen gecompenseerd door toekenning van tweemaal de leges voor een Staatsexamen waarmee een nieuw Staatsexamen kan worden ingepland.
2. Indien het CDFD een Staatsexamen ongeldig verklaart, omdat het niet meer representatief is ten opzichte van de Toetsmatrijs en de oorzaak daarvan te wijten is aan DUO of CDFD, wordt de Kandidaat op gelijke wijze als bedoeld in artikel 13 lid 1 in zijn Staatsexamen gecompenseerd.
3. In geen geval zal de Staat aansprakelijk zijn voor enige directe, indirecte, speciale, punitieve, morele of gevolgschade of schade van welke aard ook die kan ontstaan door gebruik of toegang tot de Centrale Examenbank, met inbegrip van – doch niet uitsluitend – schade als gevolg van onjuiste gegevens in de Centrale Examenbank alsmede gederfde winst, al dan niet vanuit het oogpunt van de partijen, hetzij op basis van contractbreuk, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), productaansprakelijkheid of anderszins.

Artikel 14 – Bewaartermijn Staatsexamens en resultaten

1. DUO bewaart het digitale Staatsexamen van de Kandidaat en de daaraan toegekende scores tot zeven jaar na afloop van het Examen. De uitslagen worden vijftig jaar bewaard. De bewaartermijnen van Interne Examens en Opdrachten zijn opgenomen in de Privacyverklaring die is gepubliceerd op de Website.
2. DUO neemt de persoonsgegevens van de Kandidaat, welke zijn verstrekt aan Lindenhaeghe, op in haar informatiesysteem inzake beroepskwalificaties. Het informatiesysteem heeft tot doel aan erkende exameninstellingen en de minister van Financiën gegevens te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van de in de Wft gestelde regels. Daarnaast heeft het informatiesysteem tot doel gegevens te verstrekken aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het toezicht.

Artikel 15 – Klachten omtrent Staatsexamens

1. Meldingen over mogelijke onvolkomenheden in de werking van de examenapplicatie (Centrale Examenbank) of in bepaalde examenvragen doet de Kandidaat na afloop van het Staatsexamen aan de Surveillant. Meldingen inzake 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. Een Kandidaat ontvangt geen individuele, inhoudelijke reactie op zijn melding.
2. Klachten welke betrekking hebben op de examenvragen, kunnen aan het CDFD toegestuurd worden. De Klacht kan verzonden worden naar: CDFD, Postbus 556, 2501 CN Den Haag
3. De indiener van een Klacht 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.
4. Het CDFD doet binnen vier weken nadat de Klacht is ingediend schriftelijk uitspraak over de Klacht. De voornoemde termijn kan ten hoogste één keer worden verlengd met vier weken. Het CDFD kan de indiener van een Klacht om een nadere toelichting verzoeken (mondeling of schriftelijk).
5. Klachten tegen de uitslag van de Examens, de vaststelling van de opgaven, of de beoordelingsnormen zijn niet mogelijk. Volgens artikel 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 artikel 7:1 Awb geen recht om Bezwaar tegen de uitslag in te dienen.

Artikel 16 – Opdrachten en Incompany Examens

1. Lindenhaeghe en de Opdrachtgever komen de datums van een Opdracht of afgestemde Incompany Examens samen overeen. Indien Lindenhaeghe op verzoek van de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden heeft verricht buiten de inhoud of omvang van de afgestemde werkzaamheden, zullen hier aanvullende vergoedingen voor gerekend kunnen worden.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Opdracht of de Incompany Examens naar behoren door Lindenhaeghe en haar examinatoren en medewerkers uitgevoerd/afgenomen kan/kunnen worden. Eventuele wensen en bijbehorende aanvullende kosten zullen in de definitieve overeenkomst worden opgenomen.

Artikel 17 – Beantwoording correspondentie, Klachten en reclames inzake Lindenhaeghe

1. Klachten of reclame met betrekking tot door Lindenhaeghe geleverde Examens of Opdrachten dienen bij Lindenhaeghe te worden ingediend zoals beschreven in de Klachtenprocedure.
2. Klachten over de kwaliteit van Staatsexamenvragen dienen via de Surveillant te lopen en na het Examen in de Verklaring van Ordentelijk Verloop (VOV) gemeld te worden. Deze meldingen, voortvloeiend uit een VOV, geeft DUO vervolgens door aan het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD). Je ontvangt als Kandidaat geen individuele, inhoudelijke reactie op je melding

aan de surveillant.

3. Indien de melding niet (volledig) in de VOV vermeld is kan de melding (ook) rechtstreeks bij het CDFD ingediend worden. Stuur hiervoor een mailtje met een beschrijving van je klacht naar info@cdfd.nl.
Onder inhoudelijke klachten wordt onder andere verstaan:
 - Inhoudelijk incorrecte/niet-valide vragen;
 - Subjectieve/dubbelzinnige vraagstelling;
 - Taalfouten in de examens.
4. Inhoudelijke klachten worden geanalyseerd, maar kunnen nooit tot bijstelling van een examenuitslag leiden. Er geldt voor inhoudelijke klachten tevens geen beroepsmogelijkheid. Per examen kan je als Kandidaat maximaal één keer een algemene klacht indienen. Zie voor meer informatie de website van het CDFD.

Artikel 18 – Geschillen

1. Op dit Examenreglement en alle rechtsbetrekkingen die tussen Lindenhaeghe enerzijds en de Kandidaat en Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Lindenhaeghe is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft.
3. Partijen komen overeen, alvorens een beroep te doen op de rechter, zich tot het uiterste in te spannen om het geschil te beslechten.
4. Het oordeel van de rechter in eerste aanleg en de uitkomst van deze gerechtelijke procedure is in geval er sprake is van een Consument voor Lindenhaeghe bindend.

Artikel 19 – Slotbepalingen

1. Lindenhaeghe kan te allen tijde de informatie op haar Website aanpassen en daartoe de toegang tot de volledige Website of een gedeelte hiervan onderbreken.
2. Lindenhaeghe behoudt zich het recht voor dit Examenreglement en de daarmee samenhangende Privacyverklaring te wijzigen. Het inwerking getreden Examenreglement en Privacyverklaring vervangen alle voorgaande.
3. In het geval Lindenhaeghe tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij de Kandidaat en/of de Opdrachtgever daarvan in kennis. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever zijn gerechtigd binnen dertig dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen, tegen de toepassing van het aangepaste Examenreglement bezwaar te maken. Alsdan treden Partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde voorwaarden in het Examenreglement. Indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van het Examenreglement geen bezwaar maken, beheersen deze vanaf de door Lindenhaeghe medegedeelde datum de tussen Partijen gemaakte afspraken.