

## Examenreglement voor het afleggen van SHV Examens

De in dit Examenreglement opgenomen voorwaarden dienen als aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe (niet zijnde Lindenhaeghe Legal B.V.), vanwege specifieke regelgeving omtrent de SHV Examens.

### Inhoud

Artikel 1 – Begripsbepalingen	2
Artikel 2 – Doelstelling, status en algemene bepalingen	3
Artikel 3 – Inschrijving en bevestiging Examen	3
Artikel 4 – Verklaring omtrent gedrag (VOG)	4
Artikel 5 – Wijziging en annulering door de Kandidaat/Opdrachtgever	5
Artikel 6 – Toegang tot het SHV Examen en toezicht	5
Artikel 7 – Toegestane hulpmiddelen	6
Artikel 8 – Verloop van het SHV Examen	6
Artikel 9 – SHV Examens: samenstelling	6
Artikel 10 – Examen SHV 1: inhoud, examentijd en cesuur	7
Artikel 11 – Examen SHV 2: inhoud, examentijd en cesuur	7
Artikel 12 – Examen SHV 3: inhoud, examentijd en cesuur	7
Artikel 13 – Praktijkassessment bij SHV 1 en SHV 3	8
Artikel 14 – Voorlopige en Definitieve Examenuitslag	9
Artikel 15 – Uitgifte Certificaat van Vakbekwaamheid	9
Artikel 16 – Register Schuldhulpverlener	9
Artikel 17 – Persoonscertificering Schuldhulpverlener	9
Artikel 18 – Permanente Educatie	10
Artikel 19 – Vrijstellingen voor Permanente Educatie	11
Artikel 20 – Hercertificering	11
Artikel 21 – Inzien SHV Examens	12
Artikel 22 – Herexamen	12
Artikel 23 – Fraude en onregelmatigheden	13
Artikel 24 – Beantwoording correspondentie, Klachten en reclames inzake Lindenhaeghe	14
Artikel 25 – Slotbepalingen	14

## 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. **Certificaat:** het Certificaat van Vakbekwaamheid dat een Kandidaat ontvangt na het met goed gevolg afleggen van het Examen SHV 1, 2 of 3.
2. **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.
3. **(SHV) Examen:** het Examen afgenomen door Lindenhaeghe, dat wordt ontwikkeld door het geaccrediteerd door het Kiwa, welke zou kunnen zijn SHV 1, 2 of 3.
4. **Examenreglement:** onderhavige reglement waarin onderwerpen over de examinering van Examens zijn geregeld. Er wordt hiermee voldaan aan de richtlijnen van het Kiwa.
5. **Incompany:** hiervan is sprake als een Examen op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-) locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Deelnemers wordt uitgevoerd.
6. **Kandidaat:** een natuurlijk persoon die zich wil inschrijven voor of deelnemen aan een Examen of Opdracht, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
7. **Kandidaatskosten:** de door Lindenhaeghe in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Examen of een Opdracht.
8. **Kiwa:** de certificerende instantie Kiwa Nederland B.V. productgroep educatie gevestigd aan het Stationspark 45, 4462 DZ, Goes.
9. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever inzake Examens, Opdrachten en Examenafname van/door Lindenhaeghe.
10. **Legitimatiewijs:** hieronder wordt verstaan een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs of geldige identiteitskaart of reisdocument voor vluchtelingen of reisdocument voor vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
11. **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.
12. **Lindenhaeghe Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(n)en waarin Lindenhaeghe Groep Holding B.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of de zeggenschap heeft.
13. **Opdracht:** alle overige dienstverlening of maatwerktrajecten ontwikkeld door (of in samenwerking met) Lindenhaeghe.
14. **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.
15. **Partijen:** Lindenhaeghe en de Opdrachtgever dan wel Lindenhaeghe en de Kandidaat tezamen.

16. **Proces-verbaal:** Verslag opgesteld door de Surveillant met betrekking tot geconstateerde onregelmatigheden op naam van de Kandidaat of Kandidaten bij wie onregelmatigheden zijn geconstateerd.
17. **Surveillant:** de gecertificeerde toezichthouder bij een Examen die surveilleert en toezicht houdt al dan niet met behulp van camera's.
18. **Toetslocatie:** een locatie waar een Examen wordt afgenomen.
19. **Webshop:** de e-commercefunctie 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.
20. **Website:** de website van Lindenhaeghe <https://lindenhaeghe.nl> waar onder meer de [Privacyverklaring](#), Algemene Voorwaarden en disclaimer(s) zijn vermeld en de Webshop is vormgegeven.

## Artikel 2 – Doelstelling, status en algemene bepalingen

1. Dit Examenreglement geeft inzicht in de procedures met betrekking tot ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding, uitvoering en evaluatie van toetsing en beoordeling van toetsen en van toetsresultaten.
2. Dit Examenreglement is een openbaar reglement. Lindenhaeghe draagt er zorg voor dat Kandidaten en rechthebbenden kunnen beschikken over dit Examenreglement door deze te verstrekken bij de bestelling van een SHV Examen en te publiceren op de Website.
3. Dit Examenreglement is gebaseerd op het Examenreglement van Kiwa. Het Examenreglement van Kiwa is te raadplegen via: Certificeringsschema SHV Bijlage E: Examenreglement.
4. Het Examenreglement heeft betrekking op alle door Lindenhaeghe afgenomen SHV-examens en SHV PE- programma's.
5. Lindenhaeghe waarborgt dat de examinering onafhankelijk van de opleiding wordt afgenomen door;
  - De bedrijfsvoering m.b.t. Examens gescheiden te houden van de bedrijfsvoering van de opleiding;
  - Gescheiden personeel in te zetten bij de ontwikkeling en verzorging van opleidingen en de ontwikkeling, afname en beoordeling van Examens;
  - Personeel betrokken bij en de ontwikkeling, afname en beoordeling van Examens een 'Verklaring omtrent geheimhouding en integriteit' te laten ondertekenen.

## Artikel 3 – Inschrijving en bevestiging Examen

1. Iedere Kandidaat kan zich voor de SHV Examens inschrijven. Door inschrijving committeert de Kandidaat zich aan dit Examenreglement. Het geadviseerde instroomniveau voor de SHV Examens is hbo-denkniveau.
2. De SHV Examens worden aangeboden op vastgestelde data, tijden en plaatsen welke op de Website bekend worden gemaakt. Dit met inachtneming van de inschrijfprocedure als beschreven in dit artikel.
3. Inschrijving voor een SHV Examen dient te gebeuren via de Webshop op de Website.
4. De Kandidaat kan zich tot de dag voorafgaand aan de beschikbare Examendatum inschrijven. Inschrijvingen die niet tijdig, dit wil zeggen na de sluitingsdatum, zijn ontvangen hoeven niet in behandeling genomen te worden tenzij Lindenhaeghe anders besluit.

5. Bij inschrijving voor een SHV Examen wordt het SHV Examen op naam van de Kandidaat ingepland en ontstaat er een betalingsverplichting. Kandidaat kan gebruikmaken van de betalingsmogelijkheden in de Webshop. De reguliere betalingsvoorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden van Lindenhaeghe zijn van toepassing.
6. De Kandidaat ontvangt van Lindenhaeghe een automatisch gegenereerde orderbevestiging waarna een bevestiging van inschrijving volgt. In de bevestiging van inschrijving staan plaats, datum, tijdstip en aanvang van het SHV Examen vermeld.
7. De Kandidaatskosten worden aan de Kandidaten gecommuniceerd op de Website. De Kandidaatskosten kunnen periodiek gewijzigd worden. Wijzigingen in de Kandidaatskosten kunnen nimmer doorberekend worden aan de Kandidaten die zich al voor het betreffende SHV Examen hebben aangemeld.
8. Lindenhaeghe gebruikt de gegevens zoals deze door de Kandidaat bij de Exameninschrijving aan Lindenhaeghe zijn verstrekt. Deze gegevens worden gebruikt voor de bevestiging van inschrijving, de identificatie en de vermelding op een eventueel te verstrekken diploma. De Kandidaat is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze persoonsgegevens overeenkomend met de gegevens op het Legitimatiebewijs van de Kandidaat. Persoonsgegevens kunnen tot 1 dag voor het SHV Examen worden gewijzigd door deze door te geven via [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl).
9. Het geboekte SHV Examen kan niet worden overgedragen, doorverkocht of op andere manier (anders dan waar ze voor bedoeld zijn) worden gebruikt.

## Artikel 4 – Verklaring omtrent gedrag (VOG)

1. Lindenhaeghe is vanuit Kiwa verplicht een Verklaring omtrent gedrag (VOG) van de Kandidaat te vragen. De Kandidaat dient Lindenhaeghe bij zijn eerste examenaanmelding een VOG van niet ouder dan een zes maanden toe te sturen. Voor eventuele vervolggexamens of herkansingen is geen nieuwe VOG benodigd, tenzij de VOG inmiddels ouder is dan zes maanden.
2. De Kandidaat geeft in een e-mail naar [vogaanvraag@kiwa.nl](mailto:vogaanvraag@kiwa.nl) aan dat men voor de Kiwa persoonscertificering schuldhulpverlener een VOG wil aanvragen. Vervolgens ontvangt de Kandidaat een link van Justis (overheid) met gegevens om in te loggen in de persoonlijke DigiD-omgeving. Zodra men hier inlogt, staat de VOG-aanvraag klaar en kan men met behulp van iDEAL worden afgerekend. De Kandidaat ontvangt binnen twee weken de VOG per post.
3. Zodra de Kandidaat de VOG van de gemeente heeft ontvangen, stuurt hij deze originele VOG per post of gescand naar Lindenhaeghe [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl). Het postadres van Lindenhaeghe is Burgermeesterhazenberglaan 401, 3078 HG, Rotterdam. De VOG-verklaring dient uiterlijk vijf werkdagen na de examendatum door Lindenhaeghe te worden ontvangen.
4. Zonder geldige VOG-verklaring kan Lindenhaeghe de voorlopige uitslagen van het SHV Examen niet ter beoordeling naar Kiwa versturen, tot die tijd kan er ook geen geldig Certificaat worden afgegeven. Dit heeft tot gevolg dat de termijn van 4 werkweken voor bekendmaking van de definitieve uitslag door Kiwa wordt verlengd tot Lindenhaeghe de VOG heeft ontvangen.

## Artikel 5 – Wijziging en annulering door de Kandidaat/Opdrachtgever

1. Afhankelijk van de start- en/of besteldatum en de annulerings- en/of verzetsdatum van een SHV Examen worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden, in rekening gebracht:
  - a. Als de annuleringsdatum zich tot veertien dagen na het boeken van het SHV Examen bevindt, worden er geen Annuleringskosten in rekening gebracht.
  - b. In afwijking van het bepaalde in sub a zal een Consument die een SHV Examen boekt die 14 kalenderdagen of minder na het boeken wordt afgelegd gevraagd worden om af te zien van de bedenkttermijn.
  - c. Als de annuleringsdatum zich meer dan 7 kalenderdagen vóór de examendatum bevindt, wordt € 25,- (zegge: vijftig euro) aan Annuleringskosten in rekening gebracht.
  - d. 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.
  - e. Vanaf één kalenderdag voor de examendatum, wordt er 100% (zegge: honderd procent) van de Kandidaatskosten als Annuleringskosten in rekening gebracht.
  - f. Indien de Kandidaat het SHV Examen start, maar voortijdig afbreekt en/of staakt, wordt aangesloten bij sub e.
2. Indien een Kandidaat een Consument is en binnen 14 kalenderdagen na bestelling een SHV Examen wil afleggen dient de Kandidaat expliciet akkoord te gaan met het afzien van de wettelijke bedenkttermijn van veertien kalenderdagen. Indien een SHV 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.

## Artikel 6 – Toegang tot het SHV Examen en toezicht

1. Een Kandidaat dient een kwartier voor aanvang van het SHV Examen aanwezig te zijn. Wanneer een Kandidaat meer dan vijf minuten na de officiële starttijd van het SHV Examen op de Toetslocatie aanwezig is, vervalt het recht op deelname aan het SHV Examen en dient Kandidaat zich via de reguliere procedure voor een nieuw SHV Examen aan te melden. De betalingsverplichting voor het gemiste SHV Examen blijft echter van kracht.
2. Het SHV Examen staat open voor Kandidaten die een geldig Legitimatiebewijs kunnen tonen. De SHV Examens staan onder toezicht en Kandidaten dienen de instructies van de Surveillant op te volgen.
3. De Surveillant mag de Kandidaat deelname aan het SHV Examen ontzeggen indien de Kandidaat:
  - Te laat op de Toetslocatie aankomt;
  - Geen geldig Legitimatiebewijs en kopie hiervan kan overhandigen;
  - De orde op de Toetslocatie op enige wijze verstoort;
  - (Poging tot) fraude pleegt met betrekking tot het SHV Examen; of
  - Zich niet houdt aan instructies van de Surveillant ten aanzien van het SHV Examen.

In geval van bovenstaande kan de Surveillant het SHV Examen ongeldig verklaren. De beoordeling van het bovenstaande ligt, bij uitsluiting van ieder ander, bij de Surveillant.

## Artikel 7 – Toegestane hulpmiddelen

1. Lindenhaeghe verstrekt bij ieder SHV-examen de volgende toegestane hulpmiddelen:
  - Het online addendum wetteksten;
  - Het meest recente VTLB-rapport (online versie);
  - Online rekenmachine;
  - Pen en papier.

Deze hulpmiddelen mogen dus niet zelf mee worden genomen.

## Artikel 8 – Verloop van het SHV Examen

1. Tijdens de afname van het SHV Examen is het Kandidaten verboden:
  - Zonder toestemming van de Surveillant de Toetslocatie verlaten;
  - Hulpmiddelen (anders dan de bepaalde in artikel 7) te raadplegen;
  - Communicatiemiddelen in welke vorm dan ook te gebruiken of contact te hebben;
  - Inhoud van de SHV Examens (deels) te kopiëren of over te schrijven of middelen hiervoor te hebben.
2. De Surveillant ziet er op toe dat eventueel uitgereikte bescheiden en aantekeningen, na afname van het SHV Examen en voor het verlaten van het examenlokaal, door de Kandidaat worden ingeleverd.
3. De Surveillant maakt een Proces-verbaal op na ieder SHV Examen. In geval van geconstateerde onregelmatigheden wordt dit bij bijzonderheden op het Proces-verbaal gemeld. De Surveillant ondertekent het Proces-verbaal, geeft deze na afloop van het SHV Examen aan Lindenhaeghe.

## Artikel 9 – SHV Examens: samenstelling

1. SHV Examens worden samengesteld met door het College van Deskundigen goedgekeurde vragen.
2. De SHV Examens worden samengesteld door Kiwa Nederland B.V. (Kiwa) op basis van de eindtermen en toetstermen uit het Certificatieschema Persoonscertificering 'Schuldhelpverlener' van Kiwa. Kiwa verstrekt de SHV Examens aan Lindenhaeghe.
3. De SHV-examens waarop dit Examenreglement betrekking heeft zijn;
  - Examens SHV 1 (inclusief praktijkassessment);
  - Examens SHV 2;
  - Examens SHV 3 (inclusief praktijkassessment) (budgetcoaching).
4. Elk SHV Examen toetst de eind- en toetstermen van de gelijknamige modules SHV 1, 2 en 3. De SHV-examens zijn certificatietoetsen: indien de Kandidaat geslaagd is zal Kiwa het Certificaat verstrekken.
5. Alle SHV-examens kennen, naast vragen over de betreffende module, tevens basisvragen omdat algemene kennis met betrekking tot schuldhelpverlening bij welke module dan ook vereist is.
6. Lindenhaeghe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoudelijke kant van de digitale examinering.
7. De SHV Examens worden uitsluitend in de Nederlandse taal afgenomen.

## Artikel 10 – Examen SHV 1: inhoud, examentijd en cesuur

1. Het Examen SHV 1 bestaat uit twee delen
  - Een digitaal examen bestaande uit 45 multiple choice vragen en 3 cases.
    - Multiple choice: De examentijd voor het multiple choice gedeelte bedraagt 75 minuten. De cesuur ligt bij 31 vragen goed: 31 vragen goed of meer betekent dat de Kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.
    - Casuïstiek: De examentijd voor de 3 cases bedraagt in totaal 90 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord. De maximale score is in totaal 150 punten. De cesuur ligt bij 90 punten. Per casus moeten er daarnaast minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 90 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.
  - Een praktijkassessment (zie verder vanaf artikel 13)
2. Om deel te kunnen nemen aan het praktijkassessment moet de Kandidaat zijn geslaagd voor het digitale examen. De geldigheidsduur van de uitslag 'geslaagd' van het digitale examen is 12 maanden. Bij een herexamen geldt de datum van het eerste SHV Examen als peildatum.
  - Indien het praktijkassessment reeds is afgenomen onder module SHV 3 en behaald, is de Kandidaat onder module SHV 1 vrijgesteld van dit onderdeel.

## Artikel 11 – Examen SHV 2: inhoud, examentijd en cesuur

1. Het Examen SHV 2 bestaat alleen uit een digitaal examen van 45 multiple-choice-vragen en 3 cases.
  - Multiple choice: De examentijd voor het multiple choice gedeelte bedraagt 75 minuten. De cesuur ligt bij 31 vragen goed: 31 vragen goed of meer betekent dat de Kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.
  - Casuïstiek: De examentijd voor de 3 in totaal cases bedraagt in totaal 90 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord, waarmee de maximale score 150 is. De cesuur ligt bij 90 punten. Per casus moeten er daarnaast minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 90 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.

## Artikel 12 – Examen SHV 3: inhoud, examentijd en cesuur

1. Het Examen SHV 3 bestaat uit twee delen:
  - Een digitaal examen bestaande uit 24 multiple-choice vragen en 2 cases.  
Multiple-choice:
    - Multiple-choice: De examentijd voor het multiple-choice gedeelte bedraagt 40 minuten. De cesuur ligt bij 17 vragen goed: 17 vragen goed of meer betekent dat de Kandidaat is geslaagd voor dit onderdeel.
    - Casuïstiek: De examentijd voor de drie cases bedraagt 60 minuten. Per casus kan maximaal 50 punten worden gescoord. De maximale score is in totaal 100 punten. De cesuur ligt bij 60 punten. Per casus moeten er minimaal 20 punten worden behaald. Een score lager dan 60 geldt in alle gevallen als een onvoldoende score.
  - Een praktijkassessment (zie verder artikel 13)

2. Om deel te kunnen nemen aan het praktijkassessment moet de Kandidaat zijn geslaagd voor het digitale examen. De geldigheidsduur van de uitslag 'geslaagd' van het digitale examen is 12 maanden. Bij een herexamen geldt de datum van het eerste SHV Examen als peildatum.
3. Indien het praktijkassessment reeds is afgenomen onder module SHV 1 en behaald, is de Kandidaat onder module SHV 3 vrijgesteld van dit onderdeel.

## Artikel 13 – Praktijkassessment bij SHV 1 en SHV 3

1. Vast onderdeel van de Examens module SHV 1 en module SHV 3 is het beoordelen van Kandidaten in een praktijksimulatie.
2. De Kandidaat dient voor deelname aan het praktijkassessment het digitale examen te hebben behaald. Na definitief slagen voor het digitale examen wordt door Lindenhaeghe contact opgenomen met de Kandidaat voor het inplannen van het praktijkassessment. Het praktijkassessment wordt per e-mail bevestigd aan de Kandidaat.
3. Kennis en inhoud worden getoetst in het eerste gedeelte van het SHV Examen door middel van multiple choice vragen en cases. Hoe vervolgens deze kennis wordt toegepast in praktijksituaties wordt getoetst in het tweede gedeelte van het SHV Examen, het praktijkassessment. Essentieel in dit praktijkassessment voor prestatiebeoordeling van een Kandidaat is dat de beoordeling plaatsvindt aan de hand van concreet observeerbaar gedrag.
4. Lindenhaeghe bepaalt de vorm, de inhoud en de beoordeling van het praktijkassessment in overleg met- en met goedkeuring van de Kiwa Nederland B.V.
5. Het praktijkassessment wordt beoordeeld aan de hand van een beoordelingsformulier dat is opgesteld door Kiwa. De Kandidaat ontvangt een instructie voor het praktijkassessment bij de bevestiging van het praktijkassessment.
6. Het praktijkassessment wordt afgenomen door twee assessoren, waarvan één de rol van cliënt-schuldenaar op zich zal nemen in de praktijksimulatie van het intakegesprek. De ander is observator. Deze laatste houdt eveneens de tijd bij.
7. De prestatiebeoordeling van een Kandidaat vindt plaats aan de hand van concreet observeerbaar gedrag, waarbij drie resultaatgebieden worden onderscheiden: communicatietechnieken, onderhandelingsstechnieken en klantgerichtheid. Beoordeling op deze competenties vindt plaats aan de hand van 21 zogenoemde gedragsankers. Wanneer Kandidaat ten minste 16 van de 21 gedragsankers voldoende heeft laten zien is Kandidaat geslaagd.
8. Het tijdsplan van het praktijkassessment is als volgt:
  - Het totale praktijkassessment, inclusief voorbereiding en nabespreking, duurt maximaal 60 minuten.
  - De Kandidaat heeft 15 minuten de tijd zich voor te bereiden en in te lezen op een door de examenorganisatie uitgereikte casus, voorafgaand aan het gesprek.
  - Het gesprek duurt ten hoogste 25 minuten.
  - Na afloop van de simulatie beraadslagen de twee assessoren over de scores. Deze beraadslaging duurt maximaal 15 minuten waarna de Kandidaat de uitslag van het praktijkassessment wordt medegedeeld en ruimte is voor feedback van de kant van de assessoren.



9. De uitslag van dat moment is nog niet definitief. Door de exameninstelling zal er verslag gedaan worden aan Kiwa die vervolgens een definitief oordeel geeft. De voorlopige uitslag wordt per e-mail aan de Kandidaat bevestigd.

## Artikel 14 – Voorlopige en Definitieve Examenuitslag

1. Het examenwerk van de Kandidaat wordt in eerste instantie uiterlijk vijftien werkdagen na examendatum beoordeeld door de examenorganisatie met inachtneming van de vastgestelde cesuur.
2. Binnen vijftien werkdagen ontvangt de Kandidaat per e-mail van Lindenhaeghe een voorlopige uitslag. Aan deze uitslag kunnen nog geen rechten worden ontleend; deze uitslag is altijd onder voorbehoud omdat de definitieve uitslag wordt gegeven door Kiwa.
3. De voorlopige uitslagen van Lindenhaeghe worden aan Kiwa verstuurd. Binnen 4 werkweken geeft Kiwa aan Lindenhaeghe op basis van de voorlopige beoordeling een definitieve uitslag, op voorwaarde dat de VOG is ontvangen als beschreven in artikel 4. Lindenhaeghe communiceert de definitieve uitslag, na ontvangst van Kiwa, per e-mail aan de Kandidaat.

## Artikel 15 – Uitgifte Certificaat van Vakbekwaamheid

1. Na vaststelling van een definitieve positieve uitslag op alle onderdelen van de betreffende SHV-module wordt het Certificaat door Kiwa aangemaakt en digitaal naar Lindenhaeghe verstuurd.
2. Lindenhaeghe stuurt het Certificaat na ontvangst van Kiwa digitaal door aan de Kandidaat. Het behalen van het Certificaat geeft automatisch toegang tot het Register SHV.
3. Het Certificaat is vijf jaar geldig. In die vijf jaar dient de certificaathouder de vakbekwaamheid op peil te houden, middels het behalen van Permanente Educatie (zie artikel 18). Na vijf jaar dient de certificaathouder zich te hercertificeren en een nieuw SHV-examen te doen. Indien hij/zij dit alles met een positief resultaat afsluit, wordt het Certificaat met vijf jaar verlengd. positief resultaat afsluit, wordt het Certificaat met vijf jaar verlengd.

## Artikel 16 – Register Schuldhulpverlener

1. Gecertificeerde schuldhulpverleners worden door Kiwa geregistreerd in het register waarvoor zij de certificatie hebben behaald (SHV 1, 2 en/of 3). Aan dit register zijn geen inschrijfkosten verbonden. De registers zijn openbaar en te raadplegen via: Kiwa Persoonscertificering Registers.

## Artikel 17 – Persoonscertificering Schuldhulpverlener

1. De meest recente versie van de volgende reglementen zijn van toepassing
  - Kiwa Reglement voor Certificatie;
  - Algemene voorwaarden Kiwa Nederland B.V.;
  - Betreffende Certificatieschema.
2. De toelatings- en hercertificatie-eisen zijn vastgelegd in het specifieke certificatieschema waarvan het SHV Examen is afgelegd.
3. De vergoeding aan Kiwa bij het afgeven van het Certificaat geldt als vergoeding voor de behandeling van de aanvraag, alsmede de instandhouding van het Certificaat en het houden van toezicht,

gedurende de geldigheidstermijn.

4. De certificaathouder verplicht zich ertoe de vakbekwaamheid gedurende de looptijd van deze overeenkomst op peil te houden en dit overzichtelijk te maken.
5. Kiwa en Lindenhaeghe dienen op de hoogte gesteld te worden van wijzigingen in een situatie aangaande het adres van de certificaathouder.
6. Kiwa draagt er zorg voor dat de volgende gegevens van de certificaathouder worden gepubliceerd op internet:
  - Naam en voorletters;
  - Geboortedatum;
  - Geboorteplaats;
  - Certificaatnummer; en
  - Specificatie van de vakbekwaamheid.
7. Zodra het Certificaat niet (meer) geldig is, worden deze gegevens verwijderd.
8. De certificaathouder gaan vertrouwelijk met exameninformatie om.
9. Tussentijdse beëindiging van het Certificaat is alleen mogelijk met inachtneming van een termijn van tenminste drie volle maanden. Tussentijdse beëindiging dient per aangetekende brief aan Kiwa te worden meegedeeld onder vermelding van de datum van de beëindiging. Bij een opzegging door Kiwa zal deze met reden zijn omkleed.

## Artikel 18 – Permanente Educatie

1. Om het Certificaat geldig te houden dienen de kennis en vaardigheden jaarlijks door de certificaathouders te worden onderhouden. Hiervoor dient men per kalenderjaar 12 PE- (Permanente Educatie) punten te behalen. Een PE-punt staat gelijk aan 1 uur zuivere scholing.
2. In het kalenderjaar dat het Certificaat wordt afgegeven, hoeft men geen PE-punten te behalen. In de drie kalenderjaren daaropvolgend dient men per jaar 12 PE-punten te behalen. In het kalenderjaar van hercertificering hoeft men geen PE-punten te behalen. Tot slot dient men minimaal drie maanden voor de einde geldigheidsdatum van het persoonscertificaat, opnieuw SHV Examen af te leggen.
3. De PE-punten kunnen op diverse manieren worden behaald. Omdat in de Modules SHV een onderscheid wordt gemaakt tussen kennis en vaardigheden, dient de certificaathouder voor beide gebieden punten te behalen. Per categorie kan de certificaathouder maximaal 6 PE-punten registreren.
4. Lindenhaeghe heeft diverse PE-programma's samengesteld waarvoor de Kandidaat zich kan inschrijven via de Website.
5. Lindenhaeghe verstrekt aanwezigheidsregistraties aan Kiwa en bevestigt na deelname aan een PE Programma de behaalde punten per e-mail aan de Kandidaat.
6. Het is niet mogelijk punten die in het ene kalenderjaar te veel opgebouwd zijn, mee te nemen naar het volgende kalenderjaar.
7. Indien de certificaathouder in een kalenderjaar niet de benodigde 12 PE-punten heeft behaald, wordt het Certificaat per 1 januari volgend op het kalenderjaar van de beoordeling ingetrokken. De certificaathouder dient dan, om weer in aanmerking te komen voor een Certificaat, opnieuw SHV Examen af te leggen.

## Artikel 19 – Vrijstellingen voor Permanente Educatie

1. Certificaathouders krijgen in de onderstaande gevallen vrijstelling voor het behalen van Permanente Educatie-punten omdat de punten als behaald zijn verondersteld:
  - In het kalenderjaar dat een Certificaat wordt afgegeven of hercertificering plaatsvindt (na 5 jaar).
  - In het geval dat een certificaathouder in het kalenderjaar dat er PE-punten moeten worden behaald, slaagt voor een andere Module schuldhulpverlening, dan wordt het behalen van die module gewaardeerd met 12 PE-punten.
  - Indien men gecertificeerd is voor meerdere modules, hoeft men maar van één module de PE-punten te halen.
2. Indien de certificaathouder in verband met zwaarwegende redenen niet in staat is geweest de vereiste punten te behalen, dan dient de certificaathouder Kiwa hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen. Wanneer een Kandidaat vooraf weet dat hij niet in staat zal zijn om de vereiste punten te behalen maakt hij dit in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar bij Kiwa en vraagt hij om (gedeeltelijke) vrijstelling van het behalen van de punten van het desbetreffende kalenderjaar. De persoonlijke situatie wordt dan bekeken, onder meer op grond van aantoonbare feiten. Kiwa kan besluiten voor het betreffende kalenderjaar vrijstelling te verlenen aan de Kandidaat.

## Artikel 20 – Hercertificering

1. Na 5 jaar in het bezit te zijn van het Certificaat dient de certificaathouder zich te hercertificeren voor de betreffende module(n). Hiervoor dienen zij het SHV Examen voor de betreffende module(s) opnieuw af te leggen.
2. De examens voor hercertificering zijn qua inhoud gelijk aan de Examens SHV 1, 2 en 3 als beschreven in dit Examenreglement. Voor de module SHV 1 en 3 hoeft het praktijkassessment echter niet te worden afgelegd. Enkel de digitale examenonderdelen dienen voor hercertificering te worden behaald.
3. De Kandidaat kan zich voor hercertificering inschrijven voor de reguliere SHV Examens op de Website. In het opmerkingenveld bij de inschrijving dient de Kandidaat aan te geven dat het een hercertificering betreft. De Kandidaat dient Lindenhaeghe een werkzaamheidsverklaring toe te sturen waaruit blijkt dat de Kandidaat minimaal 3 jaar binnen het werkveld van de schuldhulpverlening/budgetcoach werkzaam is geweest. Dit formulier ontvangt de Kandidaat van KIWA bij de oproep tot hercertificering.
4. De werkzaamheidseis wordt in het Certificatieschema van Kiwa als geldigheidsconditie beschreven. Kiwa heeft deze eis opgesteld om te voorkomen dat personen het Certificaat behalen maar hier vervolgens niets in de praktijk mee doen. Hierbij zijn de volgende nuances aan verbonden:
  - Het gaat erom dat de certificaathouder gedurende minimaal 3 jaar zijn diensten aanbiedt op gebied van schuldhulpverlening en/of budgetcoaching. Dit kunnen hoofdwerkzaamheden, nevenwerkzaamheden of freelanceklussen zijn naast een andere baan.
  - Bepaalde werkzaamheden of onderwerpen die in de SHV-vakbekwaamheidsprofielen in het certificatieschema genoemd worden kunnen onderdeel zijn van de huidige baan/werkzaamheden van de Kandidaat. Ook dit telt mee.

- Er wordt niet verwacht dat Kandidaat 3 jaar fulltime werk op dit gebied heeft kunnen genereren. Het gaat erom dat de certificaathouder gedurende de geldigheid van zijn Certificaat nog wel actief bezig is met de materie van het vakbekwaamheidsprofiel waartoe hij is gecertificeerd. Vanuit dit uitgangspunt dient hij ook zijn PE te behalen.
  - De certificaathouder kan zijn werkzaamheden op dit gebied aantonen op aanvraag. Dit kan bijvoorbeeld door facturen van freelancewerkzaamheden, opdrachtbeschrijvingen of functieprofielen te overhandigen.
5. Bij het behalen van de digitale examens wordt het Certificaat(nummer) van het initiële Certificaat verlengd. De Kandidaat ontvangt een nieuw Certificaat (met hetzelfde certificaatnummer) en de registratie in het Register SHV wordt verlengd.
  6. Voor hercertificering gelden verder dezelfde procedures als voor de initiële SHV Examens zoals beschreven in dit Examenreglement.

## Artikel 21 – Inzien SHV Examens

1. Wanneer een Kandidaat het SHV Examen(onderdeel) niet heeft behaald kan het SHV Examen worden ingezien. Inzage kan plaatsvinden op twee locaties:
  - Kiwa Educatie  
Stationspark 45,  
4462 DZ, Goes  
Afspraak maken via [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl) of 088 998 4900
  - Lindenhaeghe Examens B.V.  
Burgemeester Hazenberglaan 401,  
3078 HG, Rotterdam  
Afspraak maken via [examens@lindenhaeghe.nl](mailto:examens@lindenhaeghe.nl) of 010 760 1100
2. Aan inzage heeft Kiwa op beide locaties de volgende voorwaarden verbonden:
  - Inzage is pas mogelijk na de definitieve uitslag van Kiwa;
  - Kosten voor inzage bedragen € 60,- (exclusief btw) en de maximale tijd voor inzage digitale examens is 2 uur. Voor inzage praktijkassessment is de maximale tijd 1 uur;
  - De Kandidaat krijgt NIET de juiste antwoorden te zien, alleen de eigen opgaven en antwoordbladen
  - De Kandidaat mag aantekeningen maken voor eigen gebruik, maar geen opgaven overschrijven. De Kandidaat kan dus bijvoorbeeld onderwerpen noteren waar extra op geleerd moet worden.
  - Inhoudelijke opmerkingen naar aanleiding van inzage kan de Kandidaat per e-mail via [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl) aan Kiwa doorgeven of bevragen. Lindenhaeghe neemt geen inhoudelijke opmerkingen in behandeling.

## Artikel 22 – Herexamen

1. Een Kandidaat is geslaagd voor het digitale examen indien zowel de multiple choice vragen als de cases met een voldoende zijn beoordeeld.
2. Indien een Kandidaat op één van de twee onderdelen van het digitale examen met een onvoldoende wordt beoordeeld kan de Kandidaat voor dit onderdeel een herexamen afleggen. Een Kandidaat mag maximaal drie keer in een kalenderjaar een herexamen doen.

3. De Kandidaat dient de herkansing (voor 1 of beide onderdelen) na de definitieve uitslag van Kiwa bij Lindenhaeghe via de Website te boeken.

## Artikel 23 – Fraude en onregelmatigheden

1. Onder fraude wordt verstaan het handelen of nalaten van een Kandidaat waardoor een juist oordeel over zijn kennis, inzicht en vaardigheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt. Onder fraude wordt in ieder geval verstaan:
  - Het in bezit hebben of gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen;
  - Het afkijken of, uitwisselen van informatie (zowel binnen als buiten de Toetslocatie);
  - Zich tijdens het SHV Examen uitgeven voor iemand anders of zich door iemand anders laten vertegenwoordigen;
  - Het gelegenheid geven of bevorderen van fraude door anderen.
2. Frauderen of het daartoe aanleiding geven is verboden voor, tijdens en na afname van het SHV Examen. Zowel de pleger als eventuele medepleger van fraude (kunnen) worden bestraft. Indien fraude wordt geconstateerd of wordt vermoed, wordt dit terstond aan de Kandidaat medegedeeld.
3. Onder onregelmatigheden worden, naast frauduleus handelen, ook zaken verstaan als te laat op de Toetslocatie aankomen, niet verschijnen op het SHV Examen of andere zaken welke een normaal verloop van het SHV Examen belemmeren.
4. Indien er voor, tijdens of na het SHV Examen onregelmatigheden zijn of worden geconstateerd of vermoed, wordt dit door de Surveillant beschreven in het proces-verbaal. Hierin wordt ten minste opgenomen:
  - De naam en geboortedatum van de Kandidaat waarbij onregelmatigheden zijn geconstateerd;
  - Een gedetailleerde beschrijving van de onregelmatigheden die zijn gesignaleerd;
  - Algemene gegevens van het SHV Examen als de naam, datum, locatie, Surveillant;
  - Of de Kandidaat het SHV Examen heeft afgemaakt, onderbroken of niet heeft gemaakt.
5. De Surveillant ondertekent het proces-verbaal en stelt Lindenhaeghe op de hoogte.
6. Een Kandidaat die op onrechtmatige wijze deelneemt aan de toetsing of frauduleuze handelingen verricht voorafgaand, tijdens of na de toetsing die de toetsing betreffen, kan worden gesanctioneerd, zulks ter beoordeling van de Surveillant en/of de examencommissie. Sancties zijn
  - De Kandidaat wordt uitgesloten van verdere deelname aan de toetsing;
  - De Kandidaat wordt geacht niet aan de toetsing te hebben deelgenomen;
  - Het SHV Examen zal niet worden beoordeeld en geen uitslag zal worden vermeld;
  - De uitslag van de Kandidaat zal, indien reeds vermeld, worden herroepen en eventueel afgegeven Certificaten zullen ongeldig worden verklaard.
7. De Kandidaatskosten worden in bovenstaande gevallen niet gerestitueerd. De Kandidaat behoudt wel de mogelijkheid om zich opnieuw aan te melden voor een nieuwe toetsing. Voor deze nieuwe toetsing moeten wederom de Kandidaatskosten worden betaald.

## Artikel 24 – Beantwoording correspondentie, Klachten en reclames inzake Lindenhaeghe

1. Klachten, bezwaren of reclame met betrekking tot door Lindenhaeghe geleverde SHV Examens, Opdrachten of een afgenomen praktijkassessment, dienen bij Lindenhaeghe te worden ingediend zoals beschreven in de [Klachtenprocedure](#).
2. Klachten over de inhoud van het SHV Examen kunnen schriftelijk worden gericht aan Kiwa Nederland B.V., t.a.v. Manager Educatie, Stationspark 45, 4462 DZ GOES of per e-mail aan [educatie@kiwa.nl](mailto:educatie@kiwa.nl). Kiwa zal uiterlijk zes weken na ontvangst van een klacht hierover beslissen. Tegen een beslissing van Kiwa kan de Kiwa Bezwaarprocedure worden gestart. Deze documenten zijn in te zien op de internetpagina van Kiwa ([www.kiwa.nl/reglementen](http://www.kiwa.nl/reglementen)). Tevens zijn deze documenten aanwezig en in te zien tijdens het SHV Examen.

## Artikel 25 – 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. Tevens behoudt Lindenhaeghe zich het recht voor de onderliggende Algemene Voorwaarden te wijzigen, waarvan een Opdrachtgever altijd op de hoogte gesteld zal worden bij het inwerking treden.
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 (30) dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen, tegen de toepasselijkheid 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.