

Examenreglement Akkermans & Partners Knowledge B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1.1	Toepasselijkheid van de regeling
Artikel 1.2	Begripsbepalingen
Artikel 1.3	Vaststelling en wijziging van de regeling

Hoofdstuk 2: Directie

Artikel 2.1	Taken
Artikel 2.2	Bevoegdheden
Artikel 2.3	Afwijkende bepalingen
Artikel 2.4	Samenstelling
Artikel 2.5	Ondersteuning

Hoofdstuk 3: De examens

Artikel 3.1	Surveillanten
Artikel 3.2	Geheimhouding
Artikel 3.3	Examen
Artikel 3.4	Examenprogramma
Artikel 3.5	Examendata
Artikel 3.6	Wijze van aanmelding van de kandidaten
Artikel 3.7	Recht tot deelname
Artikel 3.8	Wijzigen examendatum en annuleren van het examen
Artikel 3.9	De duur en wijze van examineren
Artikel 3.10	Afname examen
Artikel 3.11	Bedrog, onregelmatigheden en verstoring van orde en rust
Artikel 3.12	Beoordeling
Artikel 3.13	Uitslag
Artikel 3.14	Verstrekking diploma

Hoofdstuk 4: Inzage, bezwaar, klachten en beroep

Artikel 4.1	Verzoek tot inzage
Artikel 4.2	Bezwaar- en klachtenprocedure
Artikel 4.3	Commissie van beroep
Artikel 4.4	Termijnen
Artikel 4.5	Bewaartermijn examenwerk

Hoofdstuk 5: Overige bepalingen

Artikel 5.1	Beschikbaarheid examenreglement
Artikel 5.2	Onvoorziene gevallen
Artikel 5.3	Citeertitel, inwerkingtreding

Hoofstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Toepasselijkheid van het Examenreglement

Dit reglement is van toepassing op initiële Wft-, Wft-PE- en bijzondere Wft-examens, die door tussenkomst van Akkermans & Partners Knowledge B.V. worden aangeboden.

Artikel 1.2 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. BGfo: Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.
2. Beoordeling: de vaststelling in welke mate de kandidaat heeft voldaan aan de eisen die voor een bepaald examenonderdeel zijn geformuleerd.
3. Bezwaar van inhoudelijke aard: een inhoudelijke op- of aanmerking over een examenvraag of een examen als bedoeld in artikel 1.1.
4. Bezwaar van systeemtechnische aard: een op- of aanmerking betreffende de te gebruiken apparatuur, internetverbinding en werking van de examenbank.
5. Bezwaar van ruimtelijke aard: een op- of aanmerking over de examenruimte, rust e.d.
6. Certificaat/Diploma: bewijs dat een in artikel 1.1 genoemd examen met succes is afgerond.
7. Directie: de directie van Akkermans & Partners Knowledge B.V.
8. DUO: Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap;
9. Eindtermen: de in het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft genoemde Deskundigheidseisen.
10. Examen: het onderzoek naar de beheersing van de in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen genoemde eindtermen op basis van het examenprogramma.
11. Exameninstituut: de organisatie die door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) erkend is als Exameninstituut volgens het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft. In onderhavige regeling betreft het Akkermans & Partners Knowledge B.V.
12. Kandidaat: degene die zich voor een initieel Wft- een Wft-PE- of een bijzonder Wft-examen bij Akkermans & Partners Knowledge B.V. wil aanmelden of heeft aangemeld.
13. Overmacht: een niet beïnvloedbare externe omstandigheid waardoor de kandidaat de gemaakte afspraken niet na kan komen.
14. Surveillant: de natuurlijk persoon aan wie als toezichthouder het toezicht gedurende het examen is opgedragen en die daarnaast ondersteunende taken uitvoert, teneinde een adequate examinering te waarborgen.
15. Toetstermen: de Wft-toetstermen, genoemd in het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft waarin is vastgesteld waarop een kandidaat wordt getoetst om te kunnen vaststellen of deze voldoet aan de eindtermen.
16. Wft: Wet op het Financieel Toezicht.

Artikel 1.3 Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Dit reglement omvat bepalingen voor initiële Wft-, bijzondere Wft- en Wft-PE-examens en wordt jaarlijks vastgesteld door Akkermans & Partners Knowledge B.V.
2. Tussentijdse wijzigingen vinden niet plaats, tenzij wet- en regelgeving hiertoe aanleiding geven of de belangen van de betrokken kandidaat daardoor redelijkerwijs niet worden geschaad.

Hoofdstuk 2: Directie

Artikel 2.1 Taken

1. De directie is belast met de organisatie rondom de afname van de in Artikel 3.4 van dit reglement bedoelde examens.
2. De directie kan de afname van de in het vorige lid bedoelde examens in eigen beheer laten uitvoeren dan wel uitbesteden aan een externe partij.

Artikel 2.2 Bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de directie, uit hoofde van Artikel 2.1 van dit reglement, zijn als volgt:

1. De tenuitvoerlegging van en het toezicht op de naleving van de in dit reglement opgenomen en/of aan dit reglement gehechte voorschriften ter zake van de organisatie en afname van examens, waartoe in ieder geval behoren de procedures betreffende:
 - a) De wijze van aanmelding van de kandidaten;
 - b) Het aantal malen dat per jaar gelegenheid wordt gegeven tot het afleggen van de afzonderlijke examens;
 - c) De wijze van kennisgeving van plaats, datum en tijdstip aanvang van de examens;
 - d) De legitimatie van de kandidaten;
 - e) De duur van het examen;
 - f) De wijze van toezicht tijdens een examen en de maatregelen die in geval van geconstateerde onregelmatigheden worden genomen;
 - g) Geheimhouding van examenopgaven;
 - h) De informatieverstrekking ten aanzien van de termijn waarbinnen de uitslag van het examen wordt bekendgemaakt, de termijn waarbinnen het diploma wordt uitgereikt;
 - i) De informatieverstrekking met betrekking tot de beoordelingsnorm en normen voor slagen en afwijzen;
 - j) De informatieverstrekking betreffende de inzage en richtlijnantwoorden ten aanzien van de afgelegde examens;
 - l) De procedure voor bezwaren en klachten;
 - m) De behandeling van bezwaren en klachten;
 - n) De inrichting van de examenlocaties;
 - o) De bij het examen toegestane hulpmiddelen.

2. De tenuitvoerlegging van en het toezicht op de naleving van de in dit reglement opgenomen en/of aan dit reglement gehechte voorschriften ter zake van aangepaste examinering alsmede de beoordeling van individuele verzoeken tot aangepaste examinering.
3. Het nemen van onmiddellijke beslissingen bij omstandigheden waarin dit examenreglement niet voorziet en waaromtrent een onmiddellijke beslissing noodzakelijk is.

Artikel 2.3 Afwijkende bepalingen

De directie is bevoegd om incidentele regelingen te treffen die afwijken van het in dit reglement bepaalde, indien:

- Ten gevolge van bijzondere omstandigheden toepassing van dit reglement tot ernstige onbillijkheden of tot onzorgvuldige behandeling zou leiden;
- De belangen van een kandidaat of een groep kandidaten ten gevolge van door de instelling gemaakte fouten geschaad dreigen te worden.

Een regeling als bedoeld in het eerste lid wordt terstond aan de betrokken kandidaat(en) bekend gemaakt.

Artikel 2.4 Ondersteuning

1. De directie kan voor een goede uitvoering van haar taken en bevoegdheden interne en externe surveillanten aanstellen.
2. De werkzaamheden van de surveillanten betreffen de organisatie en het toezicht gedurende de afname van de examens.
3. Bij delegatie door de directie heeft een surveillant de taken en bevoegdheden, zoals omschreven in Artikel 2.2, lid 1., letters d., f., n. en o. van dit reglement.
4. Uit eigener beweging of op verzoek adviseert een surveillant de directie omtrent het nemen van maatregelen, zoals omschreven in de Artikel 2.2, lid 1., letter l. en m. van dit reglement.

Hoofdstuk 3: De examens

Artikel 3.1 Surveillanten

1. Een examen betreft een zogenaamd CBT-examen, dat via de computer wordt afgenomen op basis van de daartoe ontwikkelde examenbank. De vragen en antwoordmogelijkheden verschijnen op het beeldscherm. De afname van een examen staat onder toezicht van één of meer interne of externe surveillanten.
2. De surveillant is verantwoordelijk voor het correcte verloop van het examen en het opmaken van een proces-verbaal, dat per kandidaat wordt vastgelegd in de Verklaring Ordentelijk Verloop (VOV), waarin verslag wordt gedaan van de gang van zaken tijdens het examen.

Artikel 3.2 Geheimhouding en Auteursrecht

Eenieder, die betrokken is bij de uitvoering van dit examenreglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden en voor wie niet uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bekendmaking voortvloeit. Hiertoe dient bij benoeming dan wel bij incidentele presentie een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend.

Het auteursrecht op de examenvragen is voorbehouden aan de Staat der Nederlanden. Een kandidaat dient 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.

Artikel 3.3 Samenstelling van een examen

Een examen bestaat uit vragen die alle door de computer geselecteerd, gecontroleerd en gecorrigeerd kunnen worden. Het betreft meerkeuzevragen waarop een of meer alternatieven moeten worden aangekruist, vragen waarin een bepaalde rangorde moet worden aangegeven en vragen waarbij een concrete uitkomst (getal, bedrag, percentage) moet worden ingevuld.

Artikel 3.4 Examenprogramma

Akkermans & Partners Knowledge B.V. biedt de volgende examenprogramma's aan:

Initiële Wft Examens:

- a. Module Basis: de eindtermen en toetstermen in bijlage 1 Regeling;
- b. Module Consumptief Krediet: de eindtermen en toetstermen in bijlage 2 Regeling;
- c. Module Schadeverzekeringen Particulier: de eindtermen en toetstermen in bijlage 3 Regeling;
- d. Module Schadeverzekeringen Zakelijk: de eindtermen en toetstermen in bijlage 4 Regeling;
- e. Module Vermogen: de eindtermen en toetstermen in bijlage 5 Regeling;
- f. Module Inkomen: de eindtermen en toetstermen in bijlage 6 Regeling;
- g. Module Hypothecair Krediet: de eindtermen en toetstermen in bijlage 7 Regeling;
- h. Module Pensioenverzekeringen: de eindtermen en toetstermen in bijlage 8 Regeling;
- i. Module Zorgverzekeringen: de eindtermen en toetstermen in bijlage 9 Regeling*.

*Regeling van de Minister van Financiën van 26 februari 2013, kenmerk: FM 2013/372M, houdende regels tot vaststelling van de eindtermen en toetstermen voor examens financiële dienstverlening Wft (Regeling eindtermen en toetstermen examens financiële dienstverlening Wft), nadere wijzigingen voorbehouden.

PE-examens:

- a. PE Adviseur Basis: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- b. PE Adviseur Consumptief Krediet: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- c. PE Adviseur Schadeverzekering Particulier: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- d. PE Adviseur Schadeverzekering Zakelijk: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- e. PE Adviseur Wft Vermogen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- f. PE Adviseur Wft Inkomen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- g. PE Adviseur Wft Hypothecair Krediet: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- h. PE Adviseur Wft Pensioenverzekeringen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- i. PE Adviseur Wft Zorgverzekering de eindtermen en toetstermen in de Regeling*.

*Regeling van de Minister van Financiën van 26 februari 2013, kenmerk: FM 2013/372M, directie Financiële Markten, houdende regels tot vaststelling van de eindtermen en toetstermen voor examens financiële dienstverlening Wft, Bijlage 12 (Regeling eindtermen en toetstermen examens financiële dienstverlening Wft), nadere wijzigingen voorbehouden.

Bijzondere examens:

- a. Bijzonder examen Adviseur Consumptief Krediet: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- b. Bijzonder examen Adviseur Schadeverzekering Particulier: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- c. Bijzonder examen Adviseur Schadeverzekering Zakelijk: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- d. Bijzonder examen Adviseur Vermogen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- e. Bijzonder examen Adviseur Inkomen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- f. Bijzonder examen Adviseur Hypothecair Krediet: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- g. Bijzonder examen Adviseur Pensioenverzekeringen: de eindtermen en toetstermen in de Regeling;
- h. Bijzonder examen Adviseur Zorgverzekering de eindtermen en toetstermen in de Regeling*.

*Regeling van de Minister van Financiën van 26 februari 2013, kenmerk: FM 2013/372M, directie Financiële Markten, houdende regels tot vaststelling van de eindtermen en toetstermen voor examens financiële dienstverlening Wft, Bijlage 13 (Regeling eindtermen en toetstermen examens financiële dienstverlening Wft), nadere wijzigingen voorbehouden.

Het bijzonder examen is een examen dat, indien dit met goed gevolg wordt afgelegd, de bevoegdheid om de in artikel 7 BGfo bedoelde werkzaamheden te verrichten, doet herleven overeenkomstig artikel 11, vierde lid BGfo.

De samenstelling van de examenstof van bovengenoemde examens en de daarbij behorende eindtermen en toetstermen worden jaarlijks door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening bekendgemaakt.

Artikel 3.6 Wijze van aanmelding van de kandidaten

Een kandidaat kan zich zelfstandig via de website van Akkermans & Partners Knowledge B.V. dan wel schriftelijk, telefonisch of per e-mail via het secretariaat van Akkermans & Partners Knowledge B.V. aanmelden voor het afleggen van een examen.

Artikel 3.7 Recht tot deelname

Een examen staat open voor kandidaten die van DUO een bevestiging hebben ontvangen en die op de examendatum aan de surveillant een geldig legitimatiebewijs kunnen tonen.

Artikel 3.8 Wijzigen examendatum en annuleren van het examen

1. Een kandidaat die zich heeft aangemeld voor het afleggen van een examen op een bepaalde examendatum, kan deze examendatum nadien tweemaal kosteloos wijzigen, onder de voorwaarde dat elke wijziging uiterlijk twee dagen vóór de op dat tijdstip geldende examendatum heeft plaatsgevonden.
2. Een examen kan tot 30 dagen vóór de examendatum kosteloos worden geannuleerd. Na het verstrijken van die termijn is men het totale examengeld verschuldigd.

Artikel 3.9 De duur en wijze van examineren

1. Een examen is gebaseerd op de eind- en toetstermen, zoals genoemd in de Regeling;
2. Voertaal bij de examens is Nederlands;
3. De duur van het examen is afhankelijk van de module die de kandidaat kiest en wordt bij de inschrijving aan de kandidaat bevestigd;
4. Bij elke klassikale examenzitting worden één of meerdere surveillanten aangewezen om er op toe te zien dat de zitting in goede orde verloopt.

Artikel 3.10 Afname examen

Akkermans & Partners Knowledge B.V. neemt de examens af op meerdere plaatsen in Nederland, met in achtneming van het volgende:

1. Een kandidaat verliest zijn recht op deelname aan het examen indien:
 - a) Hij niet op de vooraf doorgegeven dag en tijd op de examenlocatie aanwezig is;
 - b) Hij zich aan het begin van het examen niet kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, Europese identiteitskaart);
 - c) Hij de instructies van surveillant(en) ten aanzien van het examen niet opvolgt;
 - d) Hij de rust en orde van het examen verstoort;
 - e) Hij frauduleuze handelingen verricht.
2. Kandidaten dienen zich te gedragen in overeenstemming met de aan hen, door de surveillanten, verstrekte instructies omtrent de af te leggen examens.
3. Indien niet anders aangegeven, moeten kandidaten ten minste 15 minuten voor de aanvang van het examen op de examenlocatie aanwezig zijn.
4. Kandidaten moeten zich op grond van de Wet op de identificatieplicht legitimeren met een erkend identiteitsbewijs. Hieronder 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.Het identiteitsbewijs dient geldig (niet verlopen) te zijn, evenals de eventueel daarin aangebrachte sticker.
5. De kandidaat voegt een kopie van dit legitimatiebewijs en BSN bij het aanmeldingsformulier. Voor niet-ingezetenen geldt dat een kopie van het uittreksel/ inschrijving BSN van de gemeente moet worden bijgevoegd.
6. Bij de examenafname controleert de surveillant of het BSN op het startscherm van het examen overeenkomt met het BSN op in onderdeel 4 bedoelde documenten. Is dit niet het geval dan wordt de kandidaat de toegang tot het examen onzegd.

7. Kandidaten mogen niet zonder toestemming van de surveillant tussentijds of voortijdig de examenlocatie verlaten.
8. Kandidaten moeten alle gemaakte aantekeningen, kladpapier, schrijfmateriaal en alle door de surveillant ter beschikking gestelde materialen na afloop van het examen bij de surveillant inleveren.
9. Kandidaten moeten alle gemaakte aantekeningen, kladpapier, schrijfmateriaal en alle door de surveillant ter beschikking gestelde materialen na afloop van het examen bij de surveillant inleveren.
10. Bij afname van een examen mag een kandidaat van de volgende materialen gebruik maken:
 - Een niet programmeerbare rekenmachine;
 - Een fiscaal memo zonder annotaties of aantekeningen, met dien verstande dat het fiscaal memo uitsluitend mag worden gebruikt bij een Wft-examen 'Adviseur Vermogen', 'Adviseur Hypothecair krediet', 'Adviseur Inkomen' of 'Adviseur Pensioen'.
11. De in vorige lid genoemde materialen alsmede kladpapier en schrijfmateriaal worden door de surveillant voor de aanvang van het examen aan de kandidaat ter beschikking gesteld.

Artikel 3.11 Fraude, bedrog, onregelmatigheden en verstoring van orde en rust

1. De directie heeft de zorg voor het toezicht bij de afname van de examens opgedragen aan de surveillant.
2. Een kandidaat die fraude of enige onregelmatigheid pleegt of de orde en rust verstoort voor of tijdens het examen, kan van (verdere) deelname aan het examen worden uitgesloten.
3. Onder frauduleus handelen wordt verstaan elke vorm van handelen die gericht is op het frustreren of onmogelijk maken van een juist en objectief oordeel omtrent kennis, begrip (inzicht), vaardigheden en competenties van de kandidaat. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:
 - Het zich laten vertegenwoordigen door iemand anders;
 - (delen van) het examenwerk (kladpapier, aantekeningen) niet inleveren en beweren het wel ingeleverd te hebben;
 - Gebruik maken van ongeoorloofde hulpmiddelen (mobiele telefoon, i-pad, i-pod, tablet, leespen, e.d. verboden naslagwerken, spiekbriefjes);
 - Tijdens het examen contact hebben met of afkijken bij andere kandidaten;
 - Aanwijzingen krijgen/geven bij toiletbezoek.
4. Indien fraude, onregelmatigheden of het verstoren van de orde en rust worden geconstateerd, doet de surveillant hiervan verslag aan de directie en legt de fraude, onregelmatigheden en verstoring van orde en rust vast in de Verklaring Ordentelijk Verloop. Akkermans & Partners Knowledge B.V. doet hiervan aangifte bij de Politie en bij de Fraudehelpdesk.
5. Een kandidaat die zonder toestemming van de surveillant, de examenlocatie verlaat tijdens het examen, kan van verdere deelname aan het examen worden uitgesloten.
6. Indien de fraude en/of onregelmatigheden eerst na afloop van het examen worden ontdekt, meldt Akkermans & Partners Knowledge B.V. dit bij de Politie, het CDFD en DUO.

Artikel 3.12 Beoordeling

1. De criteria die bij de beoordeling worden gehanteerd, worden vastgesteld door het CDFD, waarbij de in artikel 1.2 genoemde eind- en toetstermen als uitgangspunt worden genomen.
2. De cesuur wordt per module vastgesteld door het CDFD.

Artikel 3.13 Uitslag

De uitslag van het examen wordt in overeenstemming met richtlijnen en normeringen van het CDFD binnen 48 uur na het afleggen van het examen door DUO per e-mail aan de kandidaat medegedeeld.

Artikel 3.14 Verstrekking diploma/certificaat

De kandidaat ontvangt binnen een redelijke termijn nadat hij het examen met goed gevolg heeft afgelegd, het aan het examen verbonden diploma of certificaat.

Hoofdstuk 4: Inzage, bezwaar, klachten en beroep

Artikel 4.1 Verzoek tot inzage

1. Een kandidaat, die het examen met een cijfer van ten minste 4 heeft afgelegd, kan inzage krijgen in het door hem gemaakte examenwerk.
2. De kandidaat richt zelf hiertoe binnen twee weken nadat de definitieve uitslag is meegedeeld een verzoek tot DUO voor het maken van een afspraak.
3. Inzage kan plaatsvinden in een Toets- en examencentrum van DUO gevestigd in Eindhoven, Rijswijk en Zwolle, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de voorkeur van de kandidaat. DUO stelt vervolgens de plaats, de datum en het tijdstip vast waarop de inzage kan plaatsvinden.
4. De duur van de inzage bedraagt in beginsel maximaal 20 minuten en staat onder direct toezicht van een DUO-medewerker.
5. Een kandidaat die toestemming heeft gekregen een verlengd dyslexie-examen af te leggen, kan bij zijn inzage verzoeken om een verlengde inzagetermijn.
6. Een inzage kan per module éénmaal per zes maanden plaatsvinden.

Artikel 4.2 Bezwaar- en klachtenprocedure

1. Een kandidaat die een klacht of bezwaar wenst aan te tekenen tegen de wijze waarop een examen is afgenomen, dient zijn bezwaar en of klacht terstond in bij de surveillant op het hem ter beschikking gestelde formulier.
2. Klachten of bezwaren kunnen van inhoudelijke, systeemtechnische en ruimtelijke aard zijn.
3. De surveillant beoordeelt de aard van de klacht of het bezwaar en legt deze vast in de Verklaring Ordentelijk Verloop en weegt daarbij af of hij zelf tot behandeling kan overgaan of dat hij hiervoor derden moet inschakelen.
4. De directie is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de inhoud van het examen. Volgens de beleidsregels van het CDFD kunnen geen klachten of bezwaren ten aanzien van de uitslag van het examen worden ingediend en is er ook geen beroepsmogelijkheid.
5. Inhoudelijke klachten of bezwaren kunnen kenbaar gemaakt worden aan de surveillant, die dit vastlegt in de Verklaring Ordentelijk Verloop. Op deze wijze komt de klacht of het bezwaar via DUO uiteindelijk terecht bij de daartoe bevoegde organen van het CDFD. Het CDFD beslist uiteindelijk of ze iets met die klacht of bezwaar doet.

6. Het CDFD zal ook klachten in behandeling nemen die door een aparte commissie zullen worden behandeld. Het betreft hier niet klachten over de uitslag van de examens, de vaststelling van de examenopgaven of de beoordelingsnormen.
7. De klachtenprocedure van het CDFD verloopt als volgt:
Een klacht wordt schriftelijk ingediend binnen zes weken na afloop van de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd. 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 de ontvangst van de klacht
 - De klacht dient deugdelijk te zijn gemotiveerd en is voorzien van tenminste naam, adres, woonplaats van de kandidaat en is ondertekend.
 - Het CDFD doet binnen vier weken nadat de klacht is ingediend schriftelijk uitspraak over de klacht.
 - De termijn kan ten hoogste een keer worden verlengd met vier weken.
 - Het CDFD kan klager om een nadere toelichting verzoeken, mondeling of schriftelijk.
 - Het CDFD kan een aparte commissie instellen die belast is met klachtenafhandeling.

Artikel 4.3 Bewaartermijn examenwerk

1. Het digitale examenwerk wordt door DUO, de beheerder van de examenbank, bewaard gedurende 5 jaar na afloop van het examen.
2. De uitslagen worden 50 jaar bewaard.
3. Van een kandidaat die een bezwaar- en of klachtenprocedure aanhangig heeft gemaakt wordt de bewaartermijn van het examenwerk verlengd met de termijnen voor bezwaar en of klacht vermeerderd met die van de beroepsprocedure.

Hoofdstuk 5: Overige bepalingen

Artikel 5.1 Beschikbaarheid examenreglement

Akkermans & Partners Knowledge B.V. draagt er zorg voor dat kandidaten en rechthebbenden kunnen beschikken over dit examenreglement en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 5.2 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Exameninstituut. Tegen deze beslissingen kan de kandidaat beroep aantekenen bij het college van beroep.

Artikel 5.3 Beleidsregels

In aanvulling op dit reglement zijn tevens de bepalingen, welke zijn opgenomen in het [document Wft-examinering](#) PE-periode 2019-2022 van toepassing.

Artikel 5.4 Citeertitel, inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als Examenreglement Akkermans & Partners Knowledge B.V. en treedt in werking per 01-06-2020 voor de – vanaf deze datum – af te nemen examens.