



# Examenreglement F-gassen

Koninklijke PBNA B.V.  
Postbus 68  
3330 AB Zwijndrecht

Versie: 2.3  
Status: definitief  
Datum: 30-05-2023

## Inhoudsopgave

1. Doelstelling en algemene bepalingen.....	3
2. Geheimhouding en onafhankelijkheid .....	3
3. Vaststelling examen .....	3
4. Voorbereiding examenafname .....	4
5. Surveillance bij examenafname .....	4
6. Uitvoering theorie-examen.....	4
7. Overzichtstabel examens .....	6
8. Dyslexie / voorleesexamen .....	7
9. Fraude en bedrog .....	8
10. Afronding examen.....	8
11. Beoordeling van het examenwerk.....	9
12. Inhoudelijke klachten en bezwaren.....	9
13. Dossier gediplomeerden.....	10
14. Inzage .....	10
15. Wijzigingen .....	10
Bijlage 1. Introductieverhaal theorie .....	11
Bijlage 2. Inrichtingseisen CBT locatie .....	13
Bijlage 3. Begripsbepaling.....	14
Bijlage 4. Reglement Klachten, Bezwaar en Beroep.....	16
Bijlage 5. Meldingsformulier klacht.....	17

## 1. Doelstelling en algemene bepalingen

Dit reglement heeft als doel de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast te leggen van de door PBNA benoemde bevoegde personen zoals surveillanten, examinatoren, beoordelaars, interne auditors en kandidaten. Dit met betrekking tot de voorbereiding, organisatie, uitvoering en afname van de F-gassen examens uitgevoerd door PBNA en conform de Beoordelingsrichtlijn voor het certificaat F-gassen voor personen (BRL200). Verder benoemd als **de examens**.

In dit reglement wordt gesproken over Computer Based Testing examens waar examens bedoeld worden die achter een PC of een tablet afgenomen worden.

## 2. Geheimhouding en onafhankelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement (en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden), is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit is niet van toepassing als een betrokkene tot bekendmaking wordt verplicht door een wettelijk voorschrift of bekendmaking voortvloeit uit zijn taak.

PBNA draagt er zorg voor dat;

- kandidaten geen toegang of inzicht in de examens kunnen hebben voor of na het examenevenement.
- uitsluitend bevoegde personen toegang tot of inzicht in de examens kunnen hebben. Bevoegde personen (niet zijnde de examiner of surveillanten) die het examen bezoeken, vullen hun gegevens in op het proces-verbaal
- bevoegde personen (personeel van het examenbureau en door PBNA aangestelde examinatoren, surveillanten, en auditors) de geheimhouding van de betreffende examens en de onafhankelijkheid, zoals omschreven in de begripsbepaling voor bevoegde personen respecteren, en laat daartoe een geheimhoudings- en onafhankelijkheidsverklaring tekenen.
- de Examiner voorafgaand aan ieder examen bepaald of er een conflicterende relatie is met de kandidaten. Op het proces-verbaal verklaart de examiner door middel van ondertekening onafhankelijkheid ( dus geen binding hebbende met) ten opzichte van de kandidaten.
- Conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), heeft PBNA de registratie van gegevens van kandidaten aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

PBNA verzorgt géén F-gassen opleidingen en opereert onafhankelijk van enige opleidende organisaties die dat wel doen. Tevens geldt dat alle betrokkenen geen enkele functionele relatie hebben of mogen hebben met de betrokken kandidaten. De geheimhouding en onafhankelijkheid zijn vastgelegd in een overeenkomst. PBNA blijft aansprakelijk voor de schending van de onafhankelijkheid en de schending van de geheimhouding in welke vorm dan ook.

## 3. Vaststelling examen

De Examens worden voorafgaand aan de examenafname door de Examencommissie van PBNA vastgesteld.

## 4. Voorbereiding examenafname

1. De kandidaat wordt aangemeld voor het examen door de opdrachtgever, of meldt zich aan bij open inschrijving door PBNA.
2. De kandidaat ontvangt een uitnodiging voor het examen met hierin een link naar dit examenreglement.
3. Het Digitaal examen administratie systeem( VIPER) mailt inloggegevens, kandidatenlijsten en het proces verbaal naar de examinerator.  
Papieren examendocumenten worden per post verstuurd
4. De examinerator brengt voor examenafname de kandidaten mondeling op de hoogte van hun rechten en plichten. (zie bijlage 1)

## 5. Surveillance bij examenafname

Het aantal examineratoren dat toezicht houdt op het verloop van de examenafname is gebaseerd op het aantal examenkandidaten per examenzaal.

Te allen tijde blijft minimaal één examinerator in de examenzaal aanwezig tijdens het examen. Uitsluitend examineratoren die (na ondertekening van een onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring) geautoriseerd zijn, kunnen het examen namens PBNA afnemen.

### **De taken en verantwoordelijkheden van de examinerator zijn:**

- Handhaving van de regels zoals beschreven in dit reglement
- Ontvangst en controle van de examenbescheiden van het examenbureau
- Beoordelen of de examenlocatie voldoet aan de eisen
- Toelaten tot de examenzaal van alleen kandidaten en bevoegde personen
- Ontvangst kandidaten en toezicht houden op het examen en de daarmee verband houdende organisatorische werkzaamheden
- Het verifiëren van de identiteit van de examenkandidaten
- Bewaken van de geheimhouding van de examenopgaven
- Controle op gebruik van hulpmiddelen
- Alert zijn op pogingen tot fraude van examenkandidaten en het doen van rapportage aan het examen centrum bij constatering hiervan
- Objectief beoordelen van examenkandidaat
- Praktijkexaminator moet gemaakte praktijktoetsen beoordelen
- Invullen en ondertekenen van proces verbaal
- Rapporteren aan de coördinator

## 6. Uitvoering theorie-examen

De examinerator is eindverantwoordelijk voor de gang van zaken bij een betreffend examen en zorgt ervoor tijdig aanwezig te zijn op de examenlocatie. Lukt dit door onvoorziene omstandigheden niet, dan neemt de examinerator direct contact op met de coördinator en/of de examenlocatie. Het aanvangstijdstip of de eventuele gewijzigde aanvangstijd en de reden voor deze afwijking vermeldt de examinerator op het proces verbaal.

Voor aanvang van het examen controleert de examinerator of de examenzaal aan de eisen voldoet:(zie bijlage 3 Inrichtingseisen CBT examen)

De examinerator ziet erop toe dat uitsluitend kandidaten, bevoegde personen van het Examen centrum en/of door PBNA gemachtigde personen toegang hebben tot de examenzaal.

Op de examentafel van de kandidaat mag tijdens de examenafname uitsluitend aanwezig zijn:

	<b>CBT</b>
Geldig legitimatiebewijs	V
Verkort reglement	V
Niet programmeerbare rekenmachine	V
Formulier met Pincode en controle persoons- gegevens	V
Pen	V
Eventueel bezwarenformulier	V
Koudemiddelschuif	V

De deelnemerslijst is tijdens het examenevenement aanwezig ter inzage voor bevoegd persoon examenbureau . Indien een kandidaat niet op deze lijst staat dient de examiner contact op te nemen met PBNA.

De examiner controleert de identiteit en de persoonsgegevens van de kandidaat (achternaam, voorletters, geboortedatum, pasfoto en geldigheid) aan de hand van het originele en geldige legitimatiebewijs.

Op de kandidatenlijst wordt de aanwezigheid van de betreffende kandidaat afgevinkt. Eventuele wijzigingen of aanvullingen in de persoonsgegevens vermeldt de examiner op de kandidatenlijst. Hij/zij wijst iedere kandidaat een plaats toe in de examenzaal.

De examiner heet de kandidaten welkom en vertelt hen de regels tijdens het examen.

( zie bijlage 1 Introductieverhaal)

Het examen start niet eerder dan het aangemelde moment en nadat van alle kandidaten de identiteit is vastgesteld.

De examenleider/examiner ziet erop toe dat de kandidaat met de juiste gegevens is ingelogd door de naam op het scherm te controleren aan de hand van de presentielijst

## 7. Overzichtstabel examens

De praktische vaardigheden worden geëxamineerd met behulp van een genormeerde praktijkopstelling en genormeerde praktijkoefeningen, gespecificeerd in het document BRL200. Hierbij wordt geëxamineerd in hoeverre de kandidaat in staat is op een juiste en veilige wijze de handelingen te verrichten.

	Onderdeel	Vorm	Omvang	Duur	Weging	Cesuur *	F-gassen Categorie
Deel I	Theorie-examen	Meerkeuze - vragen	30 vragen	45 minuten	100%	59%	I + II
Deel II	Praktijk-opdracht Koudemiddel Handelingen	Praktijk-opdracht Controles en ledigen/vullen systeem		120 minuten	100%	59%	I + II
	Praktijk-opdracht Installatie-inspectie	Praktijk-opdracht Installatie-component		90 minuten	100%	59%	I
Deel III	Praktijk-opdracht Solderen en monteren	Praktijk-opdracht Leidingwerk solderen		120 minuten	100%	59%	I + II

\* Voor het behalen van het certificaat moet bij zowel de theorietoets als de praktijktoets minimaal 59% goed beantwoord/uitgevoerd zijn.

### Het theorie-examen, Deel I

Het theorie examen wordt alleen onder persoonlijk toezicht digitaal afgenomen (via een pc met internettoegang).

Elke kandidaat krijgt via een persoonlijk account (gebruikersnaam en wachtwoord) toegang tot het examen.

De toets bestaat uit 30 meerkeuzevragen. De meerkeuzevragen beantwoordt de kandidaat door het antwoord van zijn keuze aan te vinken.

Wanneer een kandidaat leesproblemen heeft kan er extra tijd aangevraagd worden.

Het examen programma kijkt de meerkeuzevragen automatisch na en stelt de voorlopige uitslag vast.

Wanneer een kandidaat te laat is mag hij nog meedoen aan het examen, maar krijgt geen extra tijd toegewezen.

### Het praktijkexamen, Deel II en III

#### Toegestane hulpmiddelen:

- Logboek installatie (met nul meting)
- Werkrapport
- Meterset
- Koudemiddelschuifje( zelf meenemen)
- Vacuümpomp
- Koudemiddel cilinder
- Weegschaal
- Elektronische lektester
- Temperatuurmeter
- Afpompunit

- Handgereedschap
- Ampere tang.
- Reken machine (geen smart phone)

De kandidaat neemt deel aan een praktijkexamen, bestaande uit een aantal opdrachten.

De kandidaat krijgt een installatie toegewezen waaraan hij de opdrachten moet uitvoeren.

De kandidaat verricht de handelingen, voert metingen uit en vult zijn antwoorden in op de daarvoor bestemde formulieren.

Het praktijkexamen bestaat uit 3 onderdelen. ( zie tabel hierboven) De examinator bepaald de volgorde waarin deze onderdelen geëxamineerd worden.

Tussendoor wordt een lunchpauze ingepland wanneer het examen uit 2 dagdelen bestaat.

De antwoorden worden beoordeeld door een examinator.

## 8. Dyslexie / voorleesexamen

### Dyslexie

Een kandidaat met dyslexie of met leesproblemen kan een kwartier extra tijd aanvragen bij een regulier CBT theorie examen.

### Voorleesexamen

Een kandidaat met dyslexie, taal of leesproblemen kan bij PBNA in Zwijndrecht het theorie examen F-gassen doen. Hierbij krijgt de kandidaat het examen op papier en wordt iedere vraag en alle antwoorden duidelijk voorgelezen. Deze kandidaten leggen hetzelfde examen af als andere kandidaten, inhoudelijk worden er geen vrijstellingen verleend. Het examen wordt individueel of in groepen van maximaal 5 kandidaten afgenomen. Er zijn extra kosten verbonden aan dit voorleesexamen in Zwijndrecht. Het aanvragen van een voorleesexamen kan via: [examens@pbna.com](mailto:examens@pbna.com). Een dyslexieverklaring is niet vereist om aan een voorleesexamen deel te nemen.

De examendatum en -tijd worden in overleg met de kandidaat of opdrachtgever vastgesteld.

### Individueel begeleid theorie voorleesexamen

Een kandidaat met dyslexie, leesproblemen, examenvrees of faalangst kan bij PBNA in Zwijndrecht het theorie examen F-gassen doen. Deze wordt afgenomen door een examinator van PBNA. Bij het examen is tevens een toezichthouder aanwezig.

De begeleiding van de examinator bestaat uit het toelichten van het examenproces. Bij onduidelijkheden kunnen vragen worden gesteld. Bijvoorbeeld wanneer een woord of zinsverband niet duidelijk is. Vragen over de inhoud van de getoetste stof is niet mogelijk. Er wordt ook niet vertaald door de examinator.

Het examen wordt in een aparte ruimte gemaakt waarbij de kandidaat het examen op papier krijgt en iedere vraag en alle antwoorden duidelijk worden voorgelezen. Er wordt wel gestreefd naar een rustige sfeer tijdens het examen, zodat er optimaal gepresteerd kan worden. De kandidaat legt hetzelfde examen af als andere kandidaten, inhoudelijk worden er geen vrijstellingen verleend.

Het individueel begeleid theorie voorleesexamen is bedoeld voor:

- Wanneer je last hebt van dyslexie, examenvrees of faalangst;
- Als je meer tijd en begeleiding nodig hebt, bijvoorbeeld bij een cognitieve stoornis als autisme of PDD-NOS.
- Als je al twee andere examens hebt geprobeerd en je maar niet kunt slagen;. Wanneer je moeite hebt met de Nederlandse taal.

Uitvoering:

- Je zit in een aparte examenruimte;
- Je wordt begeleid door een examinator van PBNA;
- Iedere vraag en alle antwoorden staan op papier en wordt voorgelezen;
- Je bepaalt zelf wanneer je door wilt naar een volgende vraag. (*er is dus geen tijdsdruk.*)
- Als je een vraag niet begrijpt, kan je dit aangeven bij de examinator.  
De examinator kan de vraag in een andere bewoording stellen.

## 9. Fraude en bedrog

Indien een deelnemer aan het examen in strijd heeft gehandeld met het examenreglement of zich ten aanzien van het examen aan enig bedrog heeft schuldig gemaakt, wordt door de exameninstelling binnen een week na constatering van de onregelmatigheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag bevat in ieder geval:

A.

- het examen waarop het voorval betrekking heeft;
- het tijdstip waarop het voorval heeft plaatsgevonden;
- de naam van de betrokken deelnemer;
- een omschrijving van het voorval;
- de datum en het tijdstip waarop het verslag is gemaakt;
- de zienswijze van de betrokken deelnemer en examinator;
- de zienswijze van een eventuele getuige, met diens naam;
- de naam en de handtekening van degene die het verslag heeft gemaakt;
- zo mogelijk originele bewijsstukken die de bevindingen onderbouwen.

B.

Dat het verslag aan de betrokken deelnemer wordt toegezonden.

C.

Dat de exameninstelling op basis van het verslag kan besluiten:

- dat een deelnemer voor een periode van ten hoogste zes maanden wordt uitgesloten van deelname aan een of meer examens;
- tot ongeldigverklaring van het examen.
- Als is besloten tot ongeldigverklaring van het examen wordt een reeds uitgereikt certificaat ingetrokken.

.

## 10. Afronding examen

De examinator beëindigt de mogelijkheid tot het afleggen van de examenafname als de voorgeschreven duur verstreken is.

De examinator vult het proces verbaal in en vermeldt alle bijzonderheden. In geval van klachten verstrekt de examinator het bezwarenformulier en voegt dit, nadat het is ingevuld, toe aan de documenten.

De examinator beoordeeld de praktijkexamens.

De examinator verpakt praktijkbeoordelingsformulieren, formulieren met Pincode en controle persoons- gegevens en proces-verbaal na afloop van het examen in een gesloten retour- envelop. Op de envelop vermeldt de examinator de examendatum en het tijdstip.

Vervolgens alle papieren dossiers per post versturen naar PBNA

PBNA controleert, scant en upload de dossiers in Viper. PBNA laat daarna de papieren dossiers door een gecertificeerde documentvernietiger vernietigen



Hierna wordt het resultaat vastgesteld.

De uitslag wordt binnen 4 weken per mail verstuurd naar de kandidaat of de opdrachtgever. Als de kandidaat is geslaagd voor het examen wordt het digitale certificaat f-gassen voor personen rechtstreeks naar de kandidaat of de opdrachtgever verstuurd.

## 11. Beoordeling van het examenwerk

1. De cesuur in de toetsmatrijs geeft aan hoeveel vragen goed beantwoord moeten zijn voor een voldoende voor het theorie-examen.
2. De toetssoftware bepaalt het resultaat van het theorie-examen op basis van de cesuur in de toetsmatrijs.
3. De beoordeling van het praktijkexamen vindt plaats door de geautoriseerde examiner, met behulp van een praktijkbeoordelingsformulier.
4. De examiner moet **alle beoordelingspunten** invullen met V (voldoende) of O (onvoldoende) en geeft op het beoordelingsformulier de eindwaardering aan. Bij de waardering Onvoldoende moet een korte duidelijke toelichting worden vermeld.
5. De examiner mag de **voorlopige** uitslag van het examenonderdeel aan de kandidaat melden. De definitieve uitslag wordt bij PBNA bepaald door de vaststeller. De vaststeller stelt de uitslag namens en onder verantwoordelijkheid van de examencommissie vast.
6. Voor een voldoende voor het praktijkexamen moeten de beoordelingscriteria die aangeduid zijn met een \* met voldoende zijn beoordeeld. Van de overige beoordelingscriteria staat op het beoordelingsformulier aangegeven hoeveel criteria als onvoldoende mogen zijn beoordeeld.
7. De deelnemer ontvangt een diploma als het theorie-examen en het praktijkexamen met een voldoende zijn afgerond.
8. Als een kandidaat niet is geslaagd, mag hij/zij de onvoldoende onderdelen herkansen:
  - Is kandidaat voor een onderdeel geslaagd dan blijft het resultaat van dat onderdeel twaalf maanden geldig;
  - Kandidaat kan het andere onderdeel binnen deze twaalf maanden herkansen.

## 12. Inhoudelijke klachten en bezwaren

Indien de kandidaat het niet eens is met de inhoud van het examen kan de kandidaat dit door het invullen van een klachtenformulier ( zie bijlage 4) bij het examen centrum melden. Wanneer er bezwaar wordt gemaakt bij een examen wordt dit voorgelegd aan de examencommissie. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van het examen centrum worden door het examen centrum volgens de klachtenprocedure afgehandeld.( zie bijlage 5)

### **13. Dossier gediplomeerden**

PBNA houdt een elektronisch dossier van gediplomeerde kandidaten bij. De wettelijke richtlijnen met betrekking tot de persoonsregistratie zijn op dit dossier van toepassing. Het elektronische dossier bestaat in ieder geval uit:

- Achternaam, voorletters, tussenvoegsel gediplomeerde
- Geboortedatum van gediplomeerde
- Diplomanummer
- Examendatum

PBNA registreert de personen die zij heeft gecertificeerd en houdt deze gegevens actueel. De dossiers worden ten minste 5 jaar bewaard. Dit gebeurt digitaal.

### **14. Inzage**

De kandidaat kan inzage krijgen in het beoordeelde examenwerk waarvoor hij een onvoldoende resultaat heeft behaald. Hij richt hiertoe binnen 6 weken nadat de uitslag is meegedeeld een schriftelijk verzoek tot inzage aan PBNA.

Een medewerker van PBNA neemt contact op met de kandidaat om een afspraak te bepalen voor de inzage.

### **15. Wijzigingen**

PBNA draagt er zorg voor dat de examinering en certificering wordt uitgevoerd conform de actuele regelgeving, dat wil zeggen: de meest recente versie van de beoordelingsrichtlijn BRL200

## Bijlage 1. Introductieverhaal theorie

### BIJ BINNENKOMST:

- Geen geldig legitimatiebewijs, geen examen
- Mobiele telefoons uitschakelen en buiten het lokaal opbergen, of inleveren bij examinator, examen wordt anders ongeldig verklaart
- Legitimatie op tafel laten liggen tijdens het hele examen
- Jassen en tassen niet in het lokaal, of vooraan bij examinator

### INTRODUCTIEVERHAAL

- Op tafel alleen legitimatie, inlogformulier, Koudemiddelenschuifje, rekenmachine, pen en het verkort reglement ( lees dit reglement goed door)
- Tijdens het examen niet praten of op iemand anders scherm kijken
- Bij verstoring van het examen of fraude volgt uitsluiting van het examen
- Geen hoofddeksels tenzij afgebeeld op legitimatiebewijs
- Zaal tussentijds niet verlaten, daarna niet meer mogen terugkeren in de zaal.
- Geen examenvragen op papier overschrijven
- Bij klachten of bezwaren meldingsformulier invullen
- De kandidaat wordt geëxamineerd conform de eindtermen vermeld in de Beoordelingsrichtlijn voor het certificaat f-gassen voor personen.
- Uitleggen dat formulieren 1 voor 1 worden uitgereikt.
- Examentijd start pas als je zelf bent ingelogd
- Controleer schermnaam en eigen naam van de kandidaat.
- Niet zelf afsluiten, maar examinator waarschuwen bij laatste vraag

### NA HET EXAMEN

- Ingevulde gegevens op het inlogformulier controleren op juistheid aan de hand van het legitimatiebewijs
- Na ontvangst diploma gegevens controleren op diploma. Fouten binnen twee weken doorgeven aan PBNA.

Onderstaand verkort reglement ligt op de tafel van de kandidaat ter inzage:

## Algemene regels tijdens een PBNA-examen:

- U mag alleen deelnemen als u zich kunt identificeren met een geldig legitimatiebewijs.
- U dient de instructies die worden gegeven door de examenleider op te volgen.
- Examens worden afgelegd op een computer. Dit wordt CBT (computer based testing) genoemd.
- Het is verboden in de examenzaal met elkaar te praten, elkaars werk te bekijken of van elkaar iets te lenen zonder toestemming vooraf van de examenleider.
- Het dragen van petjes, hoeden enz. is in de examenruimte verboden. (uitgezonderd religieuze hoofdbedekking)
- Alle mobiele communicatie apparatuur is niet toegestaan in de examenruimte.
- U mag de examenruimte alleen met toestemming van de examenleider verlaten en wordt daarna niet meer toegelaten tot het examen.
- Wanneer u op onrechtmatige wijze deelneemt aan een examen of frauduleuze handelingen verricht voor, tijdens of na het examen, wordt u uitgesloten van verdere deelname of wordt geacht niet aan het examen te hebben deelgenomen. Het examenwerk zal niet worden beoordeeld en er zal geen uitslag worden verstrekt.
- Indien u bezwaar wilt maken of een klacht heeft, dient u dit direct aan de examinator te melden. Hij of zij zal u een bezwaarformulier verstrekken en dit versturen naar PBNA.
- Kandidaten die te laat komen worden toegelaten, maar de verloren gegane tijd wordt, ondanks de op het scherm vermelde tijd, niet gecompenseerd. De examenleider laat de kandidaat op het moment van binnenkomst weten hoeveel tijd hij/zij nog heeft.
- **CBT-examens:**
- Dit examen wordt middels een CBT-examen afgenomen op een computer.
- U dient te controleren of u het juiste inlogformulier heeft ontvangen. Controleer uw gegevens en vul aan of verbeter waar nodig.
- U controleert of de juiste examenopgaven in de juiste taal zichtbaar zijn op uw scherm.
- Op uw scherm is de nog beschikbare tijd zichtbaar. Het examen wordt afgesloten als de tijd verstreken is.

## Bijlage 2. Inrichtingseisen CBT locatie

- Uitgangspunt bij CBT-examenafname is dat de examenruimte beschikt over computerplaatsen in een overzichtelijke examenopstelling met voldoende ruimte tussen de kandidaten en voldoende tussen de beeldschermen of afscherming door middel van tussenschotten of anti-meekijkfolie en voldoende loopruimte voor de examenleider en voor de kandidaten.
- Geborgd wordt dat iedere kandidaat individueel het examen af kan leggen en voldoende ruimte heeft om in alle rust en ongestoord het examen te kunnen maken. Kandidaten moeten geen fysiek contact met elkaar kunnen hebben.
- De minimale werkruimte van de kandidaat bedraagt 50 x 70 centimeter. Dit is inclusief de ruimte voor de benodigde apparatuur t.b.v. het CBT examen.
- De tussenruimte tussen de schermen is als volgt:
  - Wanneer de kandidaten naast elkaar zitten; 150 centimeter gemeten vanaf het midden van de beeldschermen.
  - Indien de ruimte minder dan 150 centimeter bedraagt, is het plaatsen van een tussenschot verplicht.
- De opstelling dient zodanig te zijn dat, met voldoende tussenruimte tussen de computers, kandidaten niet op elkaars scherm de vragen en/of antwoorden kunnen lezen/herkennen.
- Kandidaten worden door de examenruimte heen verspreid op aanwijzen van de examenleider.
- De examenleider heeft zicht op alle kandidaten en beeldschermen.
- De examenleider dient in de examenruimte te beschikken over een eigen tafel en stoel.
- Voor de eventuele aanwezigheid van een gecommiteerde en/of toezichthouder, is een tafel en stoel beschikbaar.
- De opstelling is zodanig dat de examenleider ongehinderd en zonder dat de kandidaten hier overlast van ondervinden kandidaten kan bereiken; op het scherm van de kandidaten kan kijken; kandidaten kan assisteren met de bediening van de apparatuur indien noodzakelijk; examens van de kandidaten kan starten en afsluiten; toezicht, identiteit controle en controle van inloggegevens kan uitvoeren.
- De opstelling is zodanig dat kandidaten, welke klaar zijn met het examen, de ruimte rustig kunnen verlaten zonder dat andere kandidaten hier last van ondervinden.
- Jassen, tassen en overige buitenkleding is niet toegestaan in de examenruimte.
- Wanneer de locatie geen voorziening heeft om e.e.a. op te bergen, dient dit ingeleverd te worden bij de examenleider welke hier te allen tijden toezicht over kan houden.
- Communicatiemiddelen mogen niet in het bezit zijn van de kandidaat wanneer deze in de examenruimte is. Wanneer de locatie geen voorziening heeft om e.e.a. op te bergen, dan dient dit ingeleverd te worden bij de examenleider, welke hier te allen tijden toezicht over kan houden. Alvorens het inleveren van communicatiemiddelen bij de examenleider, dienen deze uitgeschakeld te zijn.
- PBNA neemt geen verantwoording voor in bewaring gegeven spullen in het lokaal.

## Bijlage 3. Begripsbepaling

- Bezwaar:** Schriftelijk (brief/email) verzoek van de aanvrager, kandidaat of certificaathouder om herziening van het door PBNA genomen besluit ten aanzien van de toelating tot of het doorlopen van het certificatieproces of ten aanzien van de certificatie-status.
- Cesuur:** De grens tussen de laagste score van bij een examen(onderdeel) waarbij een kandidaat geacht wordt te zijn geslaagd en de hoogste score waarbij een kandidaat geacht wordt te zijn gezakt.
- Certificaat:** Verklaring, afgegeven door PBNA, aangevend dat is voldaan aan de certificatie-eisen. Het Certificaat wordt uitgegeven op de persoon en is een overeenkomst tussen de certificaathouder en PBNA
- Certificaathouder:** Persoon die in het bezit is van een door PBNA afgegeven certificaat.
- Certificatie-beslissing:** Het besluit, genomen door PBNA ten aanzien van het verlenen, opschorten, intrekken van certificatie.
- Certificatie-instelling:** De instelling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het certificatieproces. Voor de certificatie van personen conform de Beoordelingsrichtlijn BRL200
- Certificatie-proces:** Activiteiten die PBNA verricht ten einde te bepalen of een persoon voldoet aan de certificatie-eisen, waaronder aanmelding, beoordeling en (her)certificatie.
- Competentie:** Het vermogen om kennis en vaardigheden toe te passen teneinde het beoogde resultaat te bereiken.
- Computer-based testing (CBT)**  
Een theorie-examen dat afgelegd wordt met gebruikmaking van een computer.
- Eindtermen:** Eindtermen zijn als zodanig omschreven minimale eisen op het gebied van kennis en/of vaardigheden en/of attitude en/of methodiek waarover personen met het oog op het maatschappelijk en/of beroepsmatig functioneren dienen te beschikken. Deze eindtermen zijn openbaar.
- Examenorganisatie:** De examenorganisatie, draagt zorg voor een correcte gang van zaken met betrekking tot het voorbereiden, uitvoeren en verwerking van de examens. De examenorganisatie verzorgt geen opleidingen ter voorbereiding op de examens die zij organiseert en opereert onpartijdig en onafhankelijk.
- Examenreglement:** Door de examencommissie goedgekeurd en vastgesteld reglement, aan welke de examenorganisatie als ook de kandidaat zich dienen te conformeren.

- Examinator:** Functionaris die gekwalificeerd is om een examen af te nemen en een professioneel oordeel te vellen over de competentie van de kandidaat (scoren)
- Examinering:** Activiteit(en) die, als onderdeel van de beoordeling, de competentie van de kandidaat toetst door middel van een of meerdere technieken zoals digitaal, mondeling, praktisch of observatie, en is/zijn vastgelegd in het certificatie-schema.
- Kandidaat:** Aanvrager die voldoet aan de toelatingseisen en is toegelaten tot het certificatieproces.
- Klacht:** Schriftelijke (brief/email) uiting van ontevredenheid gericht aan PBNA - anders dan een bezwaar - door een individu of organisatie ten aanzien van zaken - anders dan examinering - en waarbij om een reactie van PBNA wordt verzocht.
- Onpartijdigheid:** Aanwezigheid van objectiviteit en afwezigheid van (gepercipieerde) belangenverstrengeling.
- Personeel/Functionaris:** Individuen (intern/extern) die formeel daartoe aangesteld, namens PBNA activiteiten verrichten (inclusief commissieleden en vrijwilligers).
- VIPER:** Digitaal examen administratie systeem van PBNA
- Voorleesexamen:** Theorie examen, waarbij de kandidaat alle vragen en antwoorden op papier krijgt en iedere vraag en alle antwoorden per vraag worden voorgelezen door de examiner. De examiner gaat verder met de volgende vraag als de kandidaat de vraag heeft beantwoord. Vragen en antwoorden worden letterlijk voorgelezen en de examiner geeft geen nadere toelichting. Het voorleesexamen wordt op afspraak bij PBNA in Zwijndrecht afgenomen.

## Bijlage 4. Reglement Klachten, Bezwaar en Beroep

### Inzien van het examenwerk

- Kandidaten hebben het recht hun examenwerk in te zien, als zij hiervoor een onvoldoende hebben behaald.
- Kandidaten die hun werk willen inzien, kunnen binnen 4 weken na de dag waarop de uitslag is bekendgemaakt een verzoek indienen bij PBNA via Aanvraagformulier inzage van uw examen
- Het inzien van examens is alleen mogelijk in het kantoor van PBNA
- Tijdens het inzien van het examenwerk door een kandidaat is te allen tijde een functionaris van PBNA aanwezig.
- Kandidaten moeten zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs
- De duur van de inzage is maximaal 60 minuten.
- Er mogen geen aantekeningen, foto's of kopieën worden gemaakt.
- Tijdens de inzage kan er niet worden gediscussieerd over het resultaat of de inhoud van het examen.
- Een kandidaat kan schriftelijk bezwaar aantekenen ten aanzien van het inhoud van het examen of de beoordeling van zijn/haar toetswerk.
- Derden mogen het toetswerk niet inzien

### Klachten

- Een kandidaat, zijn of haar vertegenwoordiger of een organisatie waarvoor PBNA een examen organiseert kan een klacht indienen over de organisatie.
- De klachten van organisatorische aard kunnen binnen 4 weken na afname van de toets schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan het examenbureau.
- Klachten worden afgehandeld conform de betreffende kwaliteitsprocedure van PBNA.

### Regeling van bezwaar

- Een kandidaat kan tegen de uitslag van een toets of examen schriftelijk bezwaar aantekenen bij PBNA.
- De kandidaat stuurt het bezwaarschrift aan [examens@pbna.com](mailto:examens@pbna.com) . Het bezwaarschrift wordt vervolgens naar de betrokken schemabeheerder gestuurd.
- Het bezwaarschrift houdt in:
  - naam en mailadres van de indiener,
  - datum van indiening,
  - omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen bezwaar wordt ingediend (een kopie van de maatregel of beslissing meesturen),
  - motivering van het bezwaar.
- De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt 1 maand. De termijn vangt aan met ingang van de dag waarop de maatregel of beslissing is bekendgemaakt.
- De schemabeheerder beslist zo mogelijk binnen 6 weken na indiening van het bezwaar. De schemabeheerder kan de termijn tweemaal verlengen, iedere keer met maximaal 1 maand.
- Indien de kandidaat in het gelijk wordt gesteld, ontvangt hij de aan PBNA betaalde kosten voor inzage terug.



## **Regeling van beroep**

- Een kandidaat kan tegen een uitspraak op het bezwaar beroep aantekenen bij de directie van PBNA.
- De kandidaat stuurt het schriftelijke beroepschrift aan examens@pbna.com . Deze stuurt het beroepschrift onverwijld aan de directie van PBNA.
- PBNA bevestigt binnen 1 week schriftelijk de ontvangst van het beroepschrift.
- Het beroepschrift houdt in:
  - naam en mailadres van de indiener,
  - datum van indiening,
  - omschrijving van het bezwaar waartegen beroep wordt aangetekend (een kopie van de uitspraak op het bezwaar meesturen),
  - motivering van het beroep.
- De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt 1 maand. De termijn vangt aan met ingang van de dag waarop de uitspraak op het bezwaar is bekendgemaakt.
- De directie van PBNA beslist zo mogelijk binnen 1 maand na indiening van het beroep. De directie kan de termijn tweemaal verlengen iedere keer met maximaal 1 maand.
- Door de directie van PBNA vastgestelde beroepsgronden zijn:
  - er is strijd met een algemeen verbindend voorschrift,
  - bevoegdheid is aangewend voor een ander doel dan gegeven,
  - bij afweging van de betrokken belangen is het aangevochten standpunt niet in redelijkheid bepaald,
  - er is strijd met een algemeen beginsel van behoorlijk bestuur.
- De uitspraak van de directie is bindend.

## **SLOTARTIKELN**

De kandidaat houdt zich tijdens de toets aan de voorschriften zoals vermeld in de bijbehorende reglementen van het betreffende examen.

- Een volledig stel toetsopgaven met de bijbehorende beoordelingsnormen en het toetswerk wordt door PBNA gedurende 6 maanden bewaard en zoveel langer als een eventuele beroepsprocedure duurt die is ingesteld met betrekking tot een toets.
- Van iedere kandidaat wordt een lijst met de behaalde eindcijfers alsmede de uitslag van de toets en de praktijkverklaring in het archief van PBNA bewaard tot het moment dat aan de kandidaat het diploma is uitgereikt.
- Van iedere kandidaat die is geslaagd voor een examen, wordt een lijst met de behaalde eindcijfers 5 jaar digitaal bewaard.

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van PBNA.

## **Bijlage 5. Meldingsformulier klacht**

**Koninklijke PBNA werkt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid aan het exameninstrumentarium. Mocht u toch een fout ontdekken dan wel heeft u een klacht over het gebruik, dan verzoeken wij u onderstaand meldingsformulier in te vullen.**