



**PUBLIEKSACADEMIE**

---

EXAMENREGLEMENT  
**PUBLIEKSACADEMIE**

**NEDERLANDSE VERENIGING VOOR BURGERZAKEN**  
INWERKINGTREDING: 1 NOVEMBER 2017

### Relevante adressen

#### **NVVB PublieksAcademie - PublieksAcademie**

Boerhaavelaan 14, 2713 HX Zoetermeer  
Postbus 79, 2700 AB Zoetermeer  
<https://publieksacademie.gemeente.nl>  
T 079-303 1725  
E [publieksacademie@nvvb.nl](mailto:publieksacademie@nvvb.nl)

#### **Stichting Examenkamer**

Deventerstraat 35, 7311 LT Apeldoorn  
[www.examenkamer.nl](http://www.examenkamer.nl)  
T 055-5225433  
E [secretariaat@examenkamer.nl](mailto:secretariaat@examenkamer.nl)

#### **Examenadviesburo B.V.**

Fultonbaan 80, 3439 NE Nieuwegein  
[www.examenadviesburo.nl](http://www.examenadviesburo.nl)  
T 088-7322020  
E [info@examenadviesburo.nl](mailto:info@examenadviesburo.nl)

Goedkeuringsnummer Stichting Examenkamer: up/2017-062

## Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>Algemeen</b> .....	<b>4</b>
Artikel 1.1 – Begrippen .....	4
Artikel 1.2 – Algemene bepalingen .....	5
Artikel 1.3 – Reikwijdte .....	6
<b>Commissies</b> .....	<b>7</b>
Artikel 2.1 – Examencommissie.....	7
Artikel 2.2 – Bezwarencommissie .....	7
<b>PublieksAcademie - PublieksAcademie</b> .....	<b>8</b>
Artikel 3.1 – Plaats in de organisatie .....	8
Artikel 3.2 - Taken.....	8
<b>Examens</b> .....	<b>8</b>
Artikel 4.1 – Examenvorm .....	8
Artikel 4.2 – Examenniveau.....	8
Artikel 4.3 – Examendata .....	8
<b>Aanmelding en annulering</b> .....	<b>9</b>
Artikel 5.1 – Aanmelding .....	9
Artikel 5.2 – Toelatingseisen .....	9
Artikel 5.3 – Vrijstelling .....	9
Artikel 5.4 – Oproep examen .....	10
Artikel 5.5 – Annuleren/omboeken examen.....	10
<b>Afleggen van examen</b> .....	<b>10</b>
Artikel 6.1 – Theorie-examen .....	10
Artikel 6.2 – Praktijkopdracht.....	11
Artikel 6.3 – Vaardigheidsexamen.....	11
Artikel 6.4 – Voorzieningen voor examenkandidaten met beperkingen .....	13
<b>Normering en beoordeling</b> .....	<b>14</b>
Artikel 7.1 – Normering.....	14
Artikel 7.2 – Beoordeling.....	14
Artikel 7.3 – Bewaring van examenmateriaal .....	14
<b>Examenuitslag en verstrekking van certificaat/diploma</b> .....	<b>15</b>
Artikel 8.1 – Examenuitslag.....	15
Artikel 8.2 – Verstrekking van een NVVB-certificaat of -diploma .....	15
Artikel 8.3 – Examencyclus.....	15
<b>Inzagerecht</b> .....	<b>16</b>

Artikel 9.1 – Inzage van theorie-examens en praktijkopdrachten .....	16
Artikel 9.2 – Telefonische bespreking vaardigheids-examen.....	16
<b>Klacht, bezwaar en beroep .....</b>	<b>17</b>
Artikel 10.1 – Klacht .....	17
Artikel 10.2 - Bezwaar .....	17
Artikel 10.3 – Beroep.....	17
<b>Slotbepaling .....</b>	<b>18</b>

## Voorwoord

Dit examenreglement is vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) en regelt de taken en verantwoordelijkheden van de PublieksAcademie van de PublieksAcademie, Examencommissie, Bezwarencommissie en de procedure van examinering.

De Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken behartigt de belangen van haar (gemeentelijke) leden op het gebied van persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening en innovatie. Door toenemende digitalisering van het vakgebied en snelle technologische ontwikkelingen is het essentieel dat de ambtenaren werkzaam op Burgerzaken hun theoretische en praktische kennis versterken en zich permanent blijven bijscholen.

De NVVB PublieksAcademie verzorgt hiertoe drie diplomalijnen: Persoonsinformatiemanagement, Identiteitsmanagement en Burgerzaken algemeen. De diplomalijnen bestaan uit varianten op een mbo4- en een hbo-werk en denkniveau en zijn modulair opgebouwd, waardoor examenkandidaten zich -gericht de voor hen- essentiële informatie eigen kunnen maken. Per afgeronde module ontvangt de examenkandidaat een certificaat. Een specifieke combinatie van certificaten leidt tot één of meer diploma's. De NVVB-diploma's en -certificaten zijn erkend door Stichting Examenkamer.

De PublieksAcademie van de PublieksAcademie wordt ondersteund door de Examencommissie en de Bezwarencommissie en staat onder toezicht van Stichting Examenkamer. Beide commissies zijn door het Dagelijks Bestuur ingesteld op basis van een statuut, waardoor zij inhoudelijk onafhankelijk kunnen opereren van de vereniging. De coördinator van de PublieksAcademie is toegevoegd secretaris van de commissies.

De Examencommissie is benoemd door het Dagelijks Bestuur van de NVVB en is verantwoordelijk voor de examinering. De Examencommissie bepaalt inhoudelijk en onderwijskundig over welke kennis, kunde en vaardigheden examenkandidaten moeten beschikken om een certificaat of diploma te verwerven, alsmede hoe die kennis, kunde en vaardigheden worden getoetst en de uitslag wordt vastgesteld.

De Bezwarencommissie is benoemd door het Dagelijks Bestuur van de NVVB en is verantwoordelijk voor de beoordeling en afhandeling van ingediende bezwaarschriften. In geval van beroep op bezwaar doet de Commissie van Beroep van de Stichting Examenkamer uitspraak. De PublieksAcademie maakt voor de logistieke organisatie en uitvoering van de examens gebruik van het Examenadviesburo.

Voor vragen of opmerkingen over dit examenreglement dan wel klachten of bezwaren omtrent de examinering kunt u zich richten tot de PublieksAcademie - PublieksAcademie.

## Algemeen

### Artikel 1.1 – Begrippen

Beroepschrift:	Een door de examenkandidaat schriftelijk gemotiveerd verzoek tot herziening van het besluit op een bezwaarschrift.
Bezwaarschrift:	Een door de examenkandidaat schriftelijk gemotiveerd inhoudelijk bezwaar tegen het besluit op zijn examenuitslag.
Bezwarencommissie:	De door het Dagelijks Bestuur van de NVVB ingestelde groep van deskundigen die een bezwaarschrift beoordeelt op ontvankelijkheid, de strekking van het bezwaarschrift onderzoekt en daarover een oordeel geeft en dat in de plaats komt van de eerder toegekende waardering.
Beoordelaar:	De persoon die de examens met open vragen en praktijkopdrachten van een examenkandidaat beoordeelt.
Bewijs van deelname:	Een schriftelijk waardedocument van de NVVB dat de examenkandidaat een (vaardigheids)module heeft doorlopen.
Cesuur:	De grens tussen slagen en zakken.
Certificaat:	Een gedateerd waardedocument van de NVVB, waarin wordt vermeld dat de examenkandidaat een specifieke module met voldoende resultaat heeft afgerond.
Derde-deskundige:	De door de NVVB aangewezen vakinhoudelijke of toetstechnische onafhankelijke deskundige die om (inhoudelijk) advies kan worden gevraagd of op verzoek de kwaliteit van het examenproces of onderdelen daarvan beoordeelt.
Diploma:	Een gedateerd waardedocument van de NVVB, waarin wordt vermeld dat de examenkandidaat een specifieke reeks of samenstel van modules met voldoende resultaat heeft afgerond. De NVVB-diploma's zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- Diploma Burgerzaken algemeen (mbo4-niveau)</li><li>- Diploma Burgerzaken algemeen (hbo-niveau)</li><li>- Diploma Persoonsinformatiemanagement (mbo4-niveau)</li><li>- Diploma Persoonsinformatiemanagement (hbo-niveau)</li><li>- Diploma Identiteitsmanagement (mbo4-niveau)</li><li>- Diploma Identiteitsmanagement (hbo-niveau)</li></ul>
Examen:	Een onderzoek gebaseerd op de toetstermen van een module of module-onderdeel, waardoor wordt gemeten of een examenkandidaat beschikt over de benodigde kennis, inzicht, vaardigheden en houding. Examenvormen zijn: theorie-examen, praktijkopdracht en vaardigheidsexamen.
Examenlocatie:	Een door de NVVB PublieksAcademie toegewezen locatie voor het afnemen van examens.
Examencyclus:	De periode van drie jaar na het behalen van het eerste certificaat om alle modules te behalen die tezamen een NVVB-diploma vormen.
Examencommissie:	De door het Dagelijks Bestuur van de NVVB ingestelde groep van vakinhoudelijke en toetstechnische deskundigen die verantwoordelijk is voor inhoudelijke en processuele kwaliteitseisen die aan een deugdelijke examinering en examenbeoordeling moeten worden gesteld, evenals de vaststelling van de toetstermen, het toetsmatrijsde toetsmatrijzen en de examenvorm. examenvormen. De Examencommissie draagt ook zorg voor de evaluaties die leiden tot een kwaliteitsverbetering van examens en het borgen van de kwaliteit van de examens.
Examenkandidaat:	De deelnemer aan het examen.
Examenfunctionaris:	De persoon die de NVVB PublieksAcademie vertegenwoordigt op de examenlocatie en daar verantwoordelijk is voor het goede verloop van het examen.
Examenmateriaal:	Het door de examenkandidaat uitgewerkte examen.

PublieksAcademie:	De organisatie van de PublieksAcademie die alle werkzaamheden op het gebied van examens praktisch en inhoudelijk coördineert en ondersteunt.
Gesloten vraag:	Een vraag waarbij de examenkandidaat uit de aangeboden mogelijke antwoorden het juiste of beste alternatief moet kiezen of zelf een (kort) antwoord moet invullen dat door het toetsstelsel automatisch wordt beoordeeld.
Module:	Een kwalificatie-onderdeel met naam te duiden, gericht op een logische verzameling van toetstermen van relatief beperkte omvang en duur, waaraan een examen verbonden kan zijn.
NVVB:	Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, gevestigd te Zoetermeer.
PublieksAcademie:	de PublieksAcademie is dé opleidings- en PublieksAcademie voor iedereen in de publieke dienstverlening. De PublieksAcademie biedt enerzijds modules aan op het gebied van ID- & Adresfraude en mogelijk in de toekomst nog op andere gebieden, voor zover het door de NVVB noodzakelijk wordt geacht om op dat gebied op te leiden, bv. vanwege specifieke kennis vanuit specialisten die hun kennis niet met commerciële partijen delen. Anderzijds biedt de PublieksAcademie alle examens aan voor alle modules die vallen onder het nieuwe modulaire stelsel van de PublieksAcademie bedoeld voor alle medewerkers in de publieke dienstverlening (Burgerzaken).
Opleider:	Een organisatie of persoon die het vakonderwijs verzorgt in een of meer modules vanwaarvoor de NVVB een examen aanbiedt.
Praktijkopdracht:	Een examen waarin de examenkandidaat een schriftelijke opdracht uitwerkt aan de hand van de beschrijving van een praktijksituatie.
Theorie-examen:	Een examen met gesloten vragen dat wordt afgenomen op een examenlocatie van het Examenadviesburo, waarbij de examenkandidaat de keuze heeft in plaats, datum en aanvangstijd van het examen.
Toetsmatrijs:	Een overzicht van samenhangende toetstermen bijeengebracht rond een module met bijbehorende informatie over onder meer de examenvorm, examenduur, examenomvang en de cesuur. De toetsmatrijs is niet openbaar.
Toetsterm:	Een concreet, eenduidig en meetbaar uitgewerkt leerdoel dat de inhoud en het niveau beschrijft van benodigde kennis, begrip, reproductieve en productieve vaardigheden en attitudes over of ten behoeve van een bepaald onderwerp.
Vaardigheidsexamen:	Een examen dat wordt afgenomen tijdens de praktijktraining, waarbij de examenkandidaat aantoont dat hij of zij over bepaalde vaardigheden beschikt.
Vrijstelling:	Een besluit van of namens de NVVB Examencommissie waardoor een examenkandidaat wordt vrijgesteld van een examen of module op basis van een eerder gevolgde module/examen/opleiding in het formeel onderwijs.

### Artikel 1.2 – Algemene bepalingen

1. Het Dagelijks Bestuur van de NVVB stelt het examenreglement vast.
2. Het examenreglement en de daarbij behorende regelingen zijn openbaar toegankelijk op website van de PublieksAcademie en treden in werking vanaf het moment van publicatie.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de PublieksAcademie van de PublieksAcademie in afstemming met Stichting Examenkamer. Wanneer een bepaling van het reglement voor meerdere uitleg vatbaar is, neemt de PublieksAcademie een beslissing in de geest van dit reglement en respecteert de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren.
4. Dit examenreglement vervalt op het moment dat een nieuw examenreglement wordt uitgegeven.
5. Dit examenreglement kan worden aangehaald als 'Examenreglement PublieksAcademie.

### **Artikel 1.3 – Reikwijdte**

1. Dit reglement is van toepassing op de examens van de PublieksAcademie - PublieksAcademie.
2. Dit reglement is van toepassing op examenkandidaten en op iedereen die anderszins bij een examen van de PublieksAcademie betrokken is.



## Commissies

### Artikel 2.1 – Examencommissie

#### Artikel 2.1.1 – Samenstelling

1. De Examencommissie is een onafhankelijk orgaan en bestaat uit een oneven aantal van minimaal vijf leden met inhoudelijke deskundigheid. Daarnaast is ten minste één van de leden een onderwijskundige of een toetsdeskundige.
2. De coördinator van de NVVB PublieksAcademie is toegevoegd secretaris van de Examencommissie. De secretaris heeft geen stemrecht.

#### Artikel 2.1.2 – Taken en bevoegdheden

1. De Examencommissie werkt met inachtneming van de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren.
2. De Examencommissie ontwikkelt de inhoud, de inrichting en het niveau van de diplomalijnen van de NVVB PublieksAcademie, en legt deze per module vast in toetstermen, toetsmatrijs en examenvorm.
3. De Examencommissie draagt er zorg voor dat binnen de toetstermen, toetsmatrijs en examenvorm zoals vastgesteld door de Vaststellingscommissie, aangewezen deskundigen betrouwbare en gevalideerde examenvragen en examens samenstellen inclusief normantwoorden en beoordelingsvoorschriften. Het examenmateriaal dient te voldoen aan inhoudelijke en toetstechnische kwaliteitseisen die een juiste toetsing en beoordeling van kandidaten mogelijk maakt.
4. De Examencommissie stelt per module vooraf vast: de wijze van examinering, de cesuurbepaling, de scoreverdeling en/of weging over examenvragen dan wel over examendelen, de wijze van eindcijferbepaling, de vaststelling van het eindcijfer en de wijze waarop resultaten worden gecommuniceerd.
5. De Examencommissie benoemt de beoordelaars van examens en borgt dat zij het examenwerk vakkundig, objectief en integer beoordelen. De functie van beoordelaar is onverenigbaar met de functie van de docent die de betreffende module heeft onderwezen.

### Artikel 2.2 – Bezwarencommissie

#### Artikel 2.2.1 – Samenstelling

1. De Bezwarencommissie is een onafhankelijk orgaan en bestaat uit een oneven aantal van tenminste vijf leden. De leden hebben juridisch en vakinhoudelijke kennis op het gebied van Burgerzaken of onderwijskundige kennis of toetstechnische kennis.
2. Het Dagelijks Bestuur van de NVVB benoemt de leden voor een termijn van twee jaar en houdt rekening met een adequate spreiding van deskundigheden. De voorzitter wordt in functie benoemd.
3. De coördinator van de PublieksAcademie is toegevoegd secretaris van de Bezwarencommissie. De secretaris heeft geen stemrecht.

#### Artikel 2.2.2 – Taken en bevoegdheden

1. De Bezwarencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van ingediende bezwaarschriften.
2. De Bezwarencommissie onderzoekt de strekking van een ontvankelijk bezwaarschrift en is bevoegd gemotiveerd te besluiten over bezwaren over:
  - De inhoud en de aard van de examenvragen, praktijkopdrachten of vaardigheidsexamens in relatie tot de geformuleerde toetsterm(en).
  - Het ongeldig verklaren van een examen.
3. Indien zij dit dienstig acht voor afgewogen besluitvorming, is de Bezwarencommissie bevoegd om partijen te horen, hen om nadere informatie te verzoeken en om elders actief informatie te vergaren.
4. Gemotiveerde besluiten van de Bezwarencommissie binden de PublieksAcademie.
5. De Bezwarencommissie kan op basis van behandelde bezwaarschriften de Examencommissie en de PublieksAcademie aanbevelingen doen.

## PublieksAcademie - PublieksAcademie

### Artikel 3.1 – Plaats in de organisatie

1. De PublieksAcademie van de PublieksAcademie is een afdeling van de werkorganisatie van de NVVB.
2. De PublieksAcademie werkt volgens een statuut, waar in het Dagelijks Bestuur van de NVVB de bijzondere positie en verantwoordelijkheden van de PublieksAcademie heeft vastgelegd. De coördinator legt inhoudelijk verantwoording af aan het Dagelijks Bestuur.

### Artikel 3.2 - Taken

1. De PublieksAcademie is verantwoordelijk voor de organisatie van examens.
2. De PublieksAcademie bevordert een goede werkzaamheid van de Vaststellingscommissie Examencommissie en de Bezwarencommissie.
3. De PublieksAcademie draagt zorg voor tijdige werving van ter zake kundige personen die inzetbaar zijn in het proces van examinering, rekening houdend met onverenigbaarheid van functies.
4. De PublieksAcademie onderhoudt de contacten met het Examenadviesburo, opleiders, Stichting Examenkamer, bereidt contracten met samenwerkingspartners voor en zorgt voor naleving daarvan.
5. De PublieksAcademie verzorgt de voorlichting en communicatie aan (potentiële) examenkandidaten.
6. De PublieksAcademie beheert een systeem voor uitgegeven certificaten, diploma's, vrijstellingsbrieven, aan de hand waarvan verificatie van in omloop zijnde documenten kan plaatsvinden, alsmede een eventuele uitgifte van duplicaten mogelijk is.
7. De PublieksAcademie draagt zorg voor een van de NVVB-werkorganisatie afgezonderd en beveiligd administratiesysteem waarmee de onafhankelijkheid wordt geborgd.
8. De PublieksAcademie behandelt inkomende klachten conform de geldende klachtenprocedure.

## Examens

### Artikel 4.1 – Examenvorm

De vorm van een examen staat vermeld in de betreffende toetsplannen van de modules. Een module kan worden geëxamineerd via een of meer examenvormen. De gehanteerde examenvormen zijn:

- Theorie-examen met gesloten vragen
- Praktijkopdracht
- Vaardigheidsexamen

### Artikel 4.2 – Examenniveau

1. De inhoud en het (beheersings)niveau van de examenvragen c.q. examenopdrachten wordt bepaald door de vastgestelde toetstermen.
2. De PublieksAcademie stelt de bij haar bekende opleiders minimaal twee maanden van tevoren op de hoogte van (aangepaste) toetstermen en publiceert deze op de website van de PublieksAcademie (met uitzondering van de toetsplannen van de modules Identiteit & identiteitsdocumenten I (M1a), II (H3a) en III (H3b) en Brondocumenten (M1b)) vanwege de exclusiviteit die de opleidingsorganisatie van de PublieksAcademie hierbij heeft.
3. De Vaststellingscommissie kan toetstermen tussentijds aanpassen op grond van relevante wijzigingen in wet- en regelgeving.

### Artikel 4.3 – Examendata

1. Voor de examens die op een NVVB-examenlocatie worden gemaakt, kan de examenkandidaat bij aanmelding zelf een examendatum kiezen.
2. Vaardigheidsexamens behorende bij de modules Identiteit & identiteitsdocumenten I (M1a), II (H3a) en III (H3b) en Brondocumenten (M1b) vinden plaats tijdens de trainingen op de trainingslocatie. De trainingsdata worden gepubliceerd op de website van de PublieksAcademie.

## Aanmelding en annulering

### Artikel 5.1 – Aanmelding

1. Aanmelding tot deelname aan een examen(onderdeel) vindt plaats door aanmelding via het persoonlijk account op de website van de PublieksAcademie. Op het moment van aanmelding ontstaat een betalingsverplichting.
2. De kandidaat is zelf verantwoordelijk voor het voorkomen van een dubbel account. Het ontdebelen van een account van een examenkandidaat brengt kosten met zich mee voor de examenkandidaat.
3. Door aanmelding onderwerpt de examenkandidaat zich aan dit examenreglement en de onderliggende regelingen.
4. De examenkandidaat ontvangt van de PublieksAcademie een bevestiging van de inschrijving.
5. De examenkandidaat is ervoor verantwoordelijk dat de aanmelding en de betaling de PublieksAcademie tijdig en in goede orde bereiken. Vertragingen of fouten bij de postbussen, banken en anderen alsmede storingen in communicatiemiddelen of de bediening daarvan zijn niet verwijtbaar aan de PublieksAcademie.
6. Aanmelding voor een vaardigheidsexamen behorende bij de modules Identiteit en identiteitsdocumenten I (M1a), II (H3a) en Brondocumenten (M1b) van de PublieksAcademie gebeurt automatisch als een examenkandidaat zich aanmeldt voor deze modules (vaardigheidstraining) van de PublieksAcademie.

### Artikel 5.2 – Toelatingseisen

1. Elke examenkandidaat die meent te kunnen voldoen aan de toetstermen van een module, kan zich aanmelden voor een examen.
2. In afwijking op lid 1 geldt voor de vaardigheidsmodule Communicatie en conflicthantering (V2) een aanwezigheidsplicht voor het certificaat behaald kan worden.
3. In afwijking van lid 1 geldt voor de modules Identiteit en identiteitsdocumenten I (M1a), II (H3a) en Brondocumenten (M1b) een aanwezigheidsplicht tijdens de vaardigheidstrainingen voor het examen kan worden afgelegd.
4. In afwijking van lid 1 geldt voor de vaardigheidsmodule Dienstverlening (V1) een aanwezigheidsplicht tijdens de vaardigheidstrainingen voor het examen kan worden afgelegd.
5. In uitzondering op lid 1 kan de Examencommissie voor deelname aan een examen een vooropleidingseis stellen, blijkend uit overlegging van een specifiek certificaat of diploma, of voortvloeiend uit een voorgeschreven volgorde van te volgen modules.
6. De Examencommissie kan een examenkandidaat vrijstelling geven van de vooropleidingseis als bedoeld in lid 1. Een toegekende vrijstelling blijkt uit een vrijstellingsbrief. Een vrijstelling kent een maximale geldigheidsduur van drie jaar.

### Artikel 5.3 – Vrijstelling

1. Uit een verzoek tot vrijstelling moet ondubbelzinnig blijken voor welk examen of welke module vrijstelling wordt gevraagd. Daarnaast moet uit het verzoek blijken op basis van welke in het verleden behaalde diploma's dan wel certificaten een vrijstelling wordt aangevraagd.
2. De Examencommissie kan een vrijstelling verstrekken op basis van een relevante opleiding op mbo4- of hbo-niveau of hoger. Een beslissing van de Examencommissie is definitief en is niet voor bezwaar (inhoudelijke herbeoordeling) vatbaar.
3. Voor tijdige afhandeling dient de PublieksAcademie een vrijstellingsverzoek minimaal vier weken voor het tijdstip van het examen te hebben ontvangen. Het verzoek dient te omvatten:
  - a. Een volledig ingevuld aanvraagformulier vrijstelling (zie: website van de PublieksAcademie).
  - b. Een kopie van het certificaat respectievelijk diploma van de examenkandidaat op basis waarvan de vrijstelling wordt aangevraagd.
  - c. De toetstermen of een gedetailleerde beschrijving van de betreffende module of training op basis waarvan een vrijstelling kan worden verwacht.
4. Geen vrijstelling wordt verleend:
  - a. Indien de aanvraag is gebaseerd op een bewijs van deelname. Op basis van een bewijs van deelname kan niet worden vastgesteld of het niveau is behaald dat is vastgelegd in de toetstermen van de NVVB.
  - b. Voor werkervaring.
  - c. Op basis van een behaald diploma of certificaat dat ouder is dan drie jaar.
  - d. Voor examens van derden die gebaseerd zijn op de toetstermen van de NVVB.

5. Indien de examenkandidaat een vrijstellingsverzoek indient en zich zekerheidshalve ook aanmeldt voor het betreffende examen, rekent de PublieksAcademie een tijdig toegekende vrijstellingsbrief als een correcte annulering van de inschrijving voor het examen.
6. De PublieksAcademie draagt zorg voor een adequaat bewakingsstelsel voor het beoordelen van dan wel eenmaal toegekende vrijstellingen.
7. De PublieksAcademie handelt de vrijstelling af en bericht de indiener schriftelijke (per e-mail) binnen vier weken na ontvangst van de vrijstelling.

#### Artikel 5.4 – Oproep examen

1. De PublieksAcademie zendt de examenkandidaat die zich correct heeft ingeschreven ten minste zeven werkdagen voor de datum waarop het examen wordt afgenomen een oproep.
2. Op deze oproep wordt ten minste vermeld:
  - a. De naam en geboortedatum van de examenkandidaat.
  - b. De examendatum of examendata.
  - c. Het aanvangstijdstip van het examen of de examens.
  - d. Het adres waar het examen wordt afgenomen.
  - e. De herinnering dat de examenkandidaat een geldig identiteitsbewijs dient te tonen aan de examenfunctionaris voor aanvang van het examen.
  - f. Eventueel toegestane hulpmiddelen.

#### Artikel 5.5 – Annuleren/omboeken examen

1. Een examenkandidaat die niet deelneemt aan een examen waarvoor hij zich heeft ingeschreven, dient zijn annulering via het persoonlijk account op de website van de PublieksAcademie door te geven.
2. Indien de PublieksAcademie de annulering minimaal acht dagen voor de examendatum ontvangt, wordt 100 procent van het examengeld gecrediteerd.
3. Indien de PublieksAcademie de annulering minder dan acht dagen voor de examendatum ontvangt, wordt 50 procent van het examengeld gecrediteerd.
4. Bij annulering op de examendatum is geen restitutie van examengeld mogelijk.
5. Minimaal twee dagen voor de examendatum en tot maximaal één dag voor de examendatum kan een examenkandidaat zijn examen omboeken naar een nieuwe datum en tijd via het persoonlijk account. Omboeken is maximaal tweemaal mogelijk en uitsluitend bedoeld voor overmachtssituaties.
6. Afmelding voor een regulier vaardigheidsexamen is niet mogelijk. Het vaardigheidsexamen maakt onderdeel uit van een vaardigheidstraining. Het afmelden voor een vaardigheidsexamen valt dus onder het annuleren van de betreffende vaardigheidstraining. Voor de annuleringsvoorwaarden van de vaardigheidstraining, zie [het opleidingsreglement](#) van de PublieksAcademie.
7. Bij annulering van een herkansing vaardigheidsexamen minimaal acht dagen voor de examendatum van de herkansing, wordt 100 procent van het examengeld gecrediteerd.
8. In afwijking van lid 3 vindt bij annulering van een herkansing vaardigheidsexamen minder dan acht dagen voor de examendatum van de herkansing, geen restitutie van het examengeld plaats.

### Afleggen van examen

#### Artikel 6.1 – Theorie-examen

1. De examenkandidaat dient een kwartier voor aanvang van het examen op de examenlocatie aanwezig te zijn.
2. Tot de examenruimte worden alleen toegelaten:
  - a. Examenkandidaten, mits in het bezit van oproep en geldig identiteitsbewijs, zoals bedoeld in de Wet op de identificatieplicht en mits de examenkandidaat zich correct heeft aangemeld.
  - b. Gecommitteerden van Stichting Examenkamer.
  - c. Medewerkers van de examenlocatie.
  - d. Vertegenwoordigers van de NVVB (zoals leden van de Examencommissie).
  - e. Genodigden van de PublieksAcademie.
  - f. Eventueel andere examenkandidaten van andere examenstelsels die daartoe bevoegd zijn.

3. Het examen staat onder leiding van een examenfunctionaris. Kandidaten dienen elke instructie gegeven door of namens de examenfunctionaris onverwijld op te volgen.
4. De examenfunctionaris is verantwoordelijk voor:
  - a. De ontvangst en instructie van examenkandidaten.
  - b. De administratieve afhandeling van het examen.
  - c. Het bewaken van de examenprocedure.
  - d. De ontvangst en controle van examenopdrachten en -middelen.
  - e. Het instrueren en leidinggeven aan examinatoren en examenfunctionaris.
  - f. Het toezicht op het examen en de daarmee verband houdende organisatorische werkzaamheden.
  - g. Het (doen) controleren van de identiteit van de examenkandidaat.
  - h. Het bewaken van de geheimhouding van de examenvragen en -opdrachten.
  - i. Het beoordelen van de inrichting van de examenlocatie en de registratie daarvan.
  - j. Het (doen) uitreiken en innemen van de examenopdrachten en -middelen.
  - k. Het handhaven van de orde tijdens het examen.
  - l. Het voorkomen van fraude.
  - m. Het opstellen van het proces-verbaal.
5. Voor de afname van enig examen wordt door of namens de examenfunctionaris de identiteit geverifieerd aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. Examenkandidaten ondertekenen vervolgens een presentielijst waaruit hun aanwezigheid tijdens het examen blijkt. Ook gaan zij bij ondertekening nogmaals akkoord met het van toepassing zijnde examenreglement.
6. De examenfunctionaris kan examenkandidaten die te laat komen en examenkandidaten die zich niet kunnen identificeren de deelname aan het examen ontzeggen.
7. De examenfunctionaris kan een examenkandidaat tevens de deelname of verdere deelname aan het examen ontzeggen, of minder vergaande maatregelen nemen, indien de examenkandidaat:
  - a. Aanstootgevend gedrag vertoont.
  - b. De orde en rust van het examen verstoort.
  - c. Onder invloed verkeert van alcohol of verdovende middelen (in de zin van de Opiumwet).
  - d. Schade veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan personen en/of goederen.
  - e. Zich, na eerste waarschuwing door of namens de examenfunctionaris, niet houdt aan het reglement en/of gegeven instructies.
  - f. Fraude pleegt.
8. Tijdens de afname van het examen is het examenkandidaten verboden:
  - a. Andere hulpmiddelen dan door de PublieksAcademie uitdrukkelijk toegestaan of verstrekt te gebruiken of voorhanden te hebben.
  - b. Met andere kandidaten te spreken of anderszins contact te hebben gedurende het examen.
  - c. Telecommunicatieapparatuur (waaronder ook smartwatches), audioapparatuur, enz. in welke vorm dan ook te gebruiken, voorhanden te hebben of ingeschakeld te hebben.
  - d. Middelen voor het kopiëren van vragen en/of opdrachten (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespennen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voorhanden te hebben gedurende het examen en/of in de examenruimte;
9. De PublieksAcademie behoudt zich het recht voor de examenkandidaat individueel aansprakelijk te stellen voor elke vorm van schade die ontstaat door overtreding van de verboden, zoals genoemd in lid 7.

#### **Artikel 6.2 – Praktijkopdracht**

Voor de afname van de praktijkopdrachten gelden dezelfde bepalingen zoals uiteengezet in artikel 6.1.

#### **Artikel 6.3 – Vaardigheidsexamen**

1. Een vaardigheidsexamen vindt tijdens een klassikale vaardigheidstraining plaats op een NVVB-examenlocatie.
2. De PublieksAcademie verstuurt de vaardigheidsexamens in een verzegelde enveloppe naar de examenfunctionaris. De enveloppe mag pas geopend worden op het moment dat het vaardigheidsexamen start.
3. De examenfunctionaris deelt ter plekke de opdrachten, antwoordbladen en overige examenmaterialen of hulpmiddelen uit.

4. Tijdens de afname van het vaardigheidsexamen gelden dezelfde regels als tijdens een theorie-examen, zie artikel 6.1.
5. Na afloop van het vaardigheidsexamen neemt de examenfunctionaris alle documenten in en verzendverzendt deze na afloop van de laatste vaardigheidstrainingsdag aangetekend naar een beoordelaar.

## Artikel 6.4 – Voorzieningen voor examenkandidaten met beperkingen

### Artikel 6.4.1 – Dyslexie

1. Een examenkandidaat met dyslexie kan gebruik maken van een verlenging van de examentijd met 30 minuten bij een theorie-examen of praktijkopdracht, mits hij bij zijn aanmelding voor het examen een dyslexieverklaring heeft overlegd die is opgesteld door een arts.
2. Een examenkandidaat met dyslexie kan gebruik maken van een verlenging van de examentijd met 25% bij een vaardigheids-examen van de modules Identiteit & identiteitsdocumenten I (M1a), Brondocumenten (M1b), Identiteit & identiteitsdocumenten II (H3a), mits hij bij zijn aanmelding voor het examen een dyslexieverklaring heeft overlegd die is opgesteld door een arts.

### Artikel 6.4.2 – Andere lichamelijke beperkingen

1. Indien de PublieksAcademie tijdig op de hoogte is van een lichamelijke beperking, kan zij van de algemene regels afwijken op basis van redelijkheid en billijkheid.
2. De examenkandidaat dient een permanente of tijdelijke lichamelijke beperking zo spoedig mogelijk aan de PublieksAcademie te melden.

### Artikel 6.5 – Fraude en plagiaat

1. Fraude is elke vorm (hieronder begrepen identiteitsfraude) van het oneigenlijk beïnvloeden van het individuele examenresultaat al dan niet voor eigen gebruik, bijvoorbeeld door het tijdens het examen ter beschikking hebben en/of gebruiken van niet uitdrukkelijk door de PublieksAcademie toegestane literatuur, hulpmiddelen of hulppersonen tijdens een examen of door afkijken of door anderen in de gelegenheid te stellen af te kijken.
2. Plagiaat is het gebruiken van werk zonder toestemming en zonder vermelding van de oorspronkelijke auteur waarbij de pleger van het plagiaat het doet voorkomen alsof dit zijn eigen oorspronkelijke werk is.
3. Of er sprake is of is geweest van fraude of plagiaat, is ter beoordeling van de Examencommissie.
4. Wanneer fraude, plagiaat of misdraging bij NVVB-examens wordt geconstateerd of vermoed, worden de volgende stappen gezet:
  - a. De examenfunctionaris deelt de constatering of het vermoeden van fraude, plagiaat of misdraging mede aan de examenkandidaat en tevens schriftelijk aan de Examencommissie.
  - b. De Examencommissie is bevoegd tot het opleggen van passende sancties.
  - c. De Examencommissie past hoor en wederhoor toe, dat wil zeggen dat zowel de examenfunctionaris als de van fraude, plagiaat of misdraging verdachte examenkandidaat gehoord wordt door de Examencommissie.
  - d. De Examencommissie stelt de examenkandidaat binnen een termijn van twee weken schriftelijk in kennis van haar besluit.
  - e. De Examencommissie kan bij geconstateerde fraude, plagiaat of misdraging de examenkandidaat uitsluiten van verdere deelname aan het betreffende examen, een examen ongeldig verklaren of als niet afgelegd beschouwen.
5. Indien de beslissing van de Examencommissie luidt dat er geen sprake is van fraude en/of plagiaat, zal de PublieksAcademie het initiatief nemen om de uitvoering van het examen alsnog op korte termijn mogelijk te maken en, indien van toepassing, daarbij een andere beoordelaar aanstellen.
6. Fraude die achteraf wordt vastgesteld, kan alsnog tot gevolg hebben dat de Examencommissie het examenmateriaal waarop het resultaat is/wordt gebaseerd ongeldig verklaart.

## Normering en beoordeling

### Artikel 7.1 – Normering

1. De Examencommissie stelt de normering vast voor examens met gesloten vragen, praktijkopdrachten en vaardigheidsexamens.
2. De Examencommissie kan de cesuur (grens van zakken/slagen) bij examens bijstellen. De Examencommissie kan besluiten vragen, praktijkopdrachten of (delen van) een vaardigheidsexamen laten vervallen als daartoe aanleiding toe is en opnieuw een resultaat vaststellen. De aanleiding hiertoe kan blijken uit een advies van de PublieksAcademie op basis van analyses van examens of ontvangen bezwaren.

### Artikel 7.2 – Beoordeling

#### Artikel 7.2.1 – Algemeen

1. De beoordeling van de examens wordt afhankelijk van het examen uitgedrukt in de vorm van 'voldoende/onvoldoende' of in cijfers.
2. Indien de beoordeling wordt uitgedrukt in een cijfer geldt er geen afronding op hele cijfers en zal het cijfer worden toegekend op basis van één cijfer achter de komma.
3. Nadat het voorlopige eindcijfer of resultaat (door de beoordelaar) is vastgesteld, maakt de PublieksAcademie dit cijfer of resultaat aan de examenkandidaat bekend in het persoonlijk account van de examenkandidaat.

#### Artikel 7.2.2 – Theorie-examen

1. Bij examens met uitsluitend gesloten vragen vindt de beoordeling automatisch plaats en krijgt de examenkandidaat aansluitend aan het examen het voorlopige resultaat.

#### Artikel 7.2.3 – Praktijkopdracht

Een praktijkopdracht wordt door een beoordelaar beoordeeld aan de hand van het daartoe vastgestelde beoordelingsformulier. Het resultaat dient binnen vier weken na de examendatum bekend te zijn bij de examenkandidaat via het persoonlijk account van de examenkandidaat.

#### Artikel 7.2.4 – Vaardigheidsexamen

Een vaardigheidsexamen wordt door een beoordelaar beoordeeld aan de hand van het daartoe vastgestelde beoordelingsformulier. Het resultaat dient binnen twee weken na afloop van de laatste vaardigheidstrainingsdag bekend te zijn bij de examenkandidaat via het persoonlijk account van de examenkandidaat.

### Artikel 7.3 – Bewaring van examenmateriaal

1. De door de examenkandidaat gemaakte examens, de uitwerking(en) van het examen en de beoordelingen van de beoordelaars worden gedurende de termijn waarbinnen bezwaar en/of beroep mogelijk is, bewaard. Na het verstrijken van deze termijnen worden de uitwerking van kandidaten en beoordelingen van de beoordelaars vernietigd.
2. Indien een procedure van bezwaar en beroep loopt, worden de stukken bewaard tot het onherroepelijk worden van de beslissing op het beroep.



## Examenuitslag en verstrekking van certificaat/diploma

### Artikel 8.1 – Examenuitslag

1. De examenuitslag van een theorie-examen wordt binnen 24 uur het persoonlijk account van de examenkandidaat weergegeven.
2. Binnen vier weken na de bekendmaking van het cijfer door de PublieksAcademie kan een examenkandidaat bezwaar aantekenen tegen dit cijfer.
3. De uitslag van een examen wordt met het versturen van het certificaat definitief.
4. De PublieksAcademie maakt de uitslag van een examen uitsluitend bekend aan de examenkandidaat, tenzij de examenkandidaat schriftelijk heeft aangegeven dat de examenuitslag ook mag worden gecommuniceerd aan de opleider en/of aan de werkgever.

### Artikel 8.2 – Verstrekking van een NVVB-certificaat of -diploma

#### Artikel 8.2.1 – Algemeen

1. NVVB-certificaten en -diploma's worden uitsluitend verstrekt door de NVVB.
2. De PublieksAcademie personaliseert certificaten en diploma's aan de hand van de door de examenkandidaat aangeleverde gegevens. Het is om die reden van belang dat de examenkandidaat bij inschrijving de formele tenaamstelling hanteert die op zijn identiteitsbewijs staat. De naam op het certificaat behoort in het geval van de vrouwelijke examenkandidaat altijd de meisjesnaam te zijn.
3. Een administratieve fout in een certificaat of diploma, die toe te rekenen is aan de NVVB, wordt binnen vier weken na verstrekking van het waardedocument kosteloos hersteld.

#### Artikel 8.2.2 – NVVB-certificaat

1. De PublieksAcademie verstrekt een certificaat aan de examenkandidaat die het examen van een module heeft behaald.
2. Op verzoek van de examenkandidaat stuurt de PublieksAcademie tegen kosten een vervangend certificaat aan de examenkandidaat toe wanneer hij of zij het certificaat niet meer in bezit heeft.

#### Artikel 8.2.3 – NVVB-diploma

1. Een NVVB-diploma bestaat uit een vooraf vastgesteld aantal of samenstel van modules waarvoor binnen de examencyclus een certificaat is behaald. De modules staan gepubliceerd op de website van de PublieksAcademie. De NVVB verstrekt het diploma als een examenkandidaat alle vereiste certificaten heeft behaald. De examenkandidaat die zich heeft gekwalificeerd voor een diploma ontvangt het diploma per post. De NVVB stuurt het diploma naar het huisadres waarop de examenkandidaat staat geregistreerd.
2. Voor het opnieuw toesturen van een papieren diploma (of een certificaat van voor 1 september 2016) brengt de NVVB kosten (€42,35) in rekening bij de examenkandidaat.

### Artikel 8.3 – Examencyclus

1. De examenkandidaat heeft vanaf de datum van het behalen van het eerste certificaat een periode van drie jaar om alle modules te behalen die tezamen een NVVB-diploma vormen.
2. De examenkandidaat heeft de mogelijkheid om eenmalig een verlengingsverzoek aan te vragen op basis van gestelde termijn zoals benoemd in lid 1 mits met redenen omkleed en er sprake is van bijzondere omstandigheden. De PublieksAcademie neemt hierover (in samenspraak met Examencommissie) een besluit.

## Inzagerecht

### Artikel 9.1 – Inzage van theorie-examens en praktijkopdrachten

1. De aanvraag van een inzage vindt uitsluitend plaats via het inzageformulier dat beschikbaar is op de website van de PublieksAcademie. De inzage duurt maximaal twee uur en vindt plaats op vrijdagmiddag in Nieuwegein of op afspraak bij de NVVB in Zoetermeer.
2. De examenkandidaat moet zich voor aanvang van de inzage identificeren met een identiteitsbewijs, zoals bedoeld in de Wet op de identificatieplicht.
3. De examenkandidaat heeft na bekenmaking van het resultaat van een praktijkopdracht of theorie-examen een termijn van twee weken om een verzoek in te dienen voor inzage van dat examen, met als uitsluitend doel te onderzoeken of hij een bezwaar wil indienen. Inzage is eenmalig en kosteloos. De inzage betreft uitsluitend de foutief beantwoorde vragen en de door de examenkandidaat gemaakte uitwerkingen.
4. Alle vragen, opdrachten en de door de examenkandidaat ingevulde examenformulieren blijven eigendom van de NVVB. De examenkandidaat dient alle tijdens de inzage uitgereikte bescheiden voor het verlaten van de inzageruimte in te leveren.
5. Tijdens de inzage is het examenkandidaten verboden:
  - a. Andere hulpmiddelen dan door de NVVB uitdrukkelijk toegestaan of verstrekt te gebruiken of voorhanden te hebben.
  - b. met anderen te spreken of anderszins contact te hebben;
  - c. Telecommunicatieapparatuur (waaronder ook een smartwatch) in welke vorm dan ook te gebruiken, voorhanden te hebben of ingeschakeld te hebben.
  - d. Vragen en/of opdrachten te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de NVVB;
  - e. Middelen voor het kopiëren van vragen en/of opdrachten (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespenningen, of welke andere denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voorhanden te hebben.

### Artikel 9.2 – Telefonische bespreking vaardigheids-examen

1. In afwijking van artikel 9.1 heeft een examenkandidaat bij vaardigheidsexamens kosteloos recht op een eenmalige telefonische bespreking op de foutief beoordeelde onderdelen van het vaardigheidsexamen in de periode van de bekendmaking van de definitieve uitslag tot twee weken daarna.
2. De aanvraag van een telefonische bespreking vindt uitsluitend plaats via het inzageformulier dat beschikbaar is gesteld op de website van de PublieksAcademie.

## Klacht, bezwaar en beroep

### Artikel 10.1 – Klacht

1. Een examenkandidaat kan een schriftelijke klacht indienen via het digitale klachtenformulier dat beschikbaar is gesteld op de website van de PublieksAcademie indien hij een grief heeft over een andere zaak dan de deelname, inhoud of uitslag van een examen.
2. Een klacht is slechts ontvankelijk indien deze is ontvangen binnen veertien dagen na het moment waarop de klacht zich heeft voorgedaan.
3. De PublieksAcademie handelt de klacht af en bericht de indiener schriftelijk (per brief of e-mail) binnen drie weken na ontvangst van de klacht.

### Artikel 10.2 - Bezwaar

1. Bezwaar staat open tegen:
  - a. Ongeldig verklaren van een examen.
  - b. De inhoud en de aard van de examenvragen of -opdrachten in relatie tot de geformuleerde toetsterm(en).
2. Het bezwaar tegen de in lid 1 genoemde zaken moet binnen vier weken na bekendmaking van het definitieve cijfer zijn ingediend bij de PublieksAcademie.
3. Een bezwaarschrift kan alleen door de individuele examenkandidaat worden ingediend. Collectieve bezwaarschriften zijn niet ontvankelijk.
4. Een bezwaarschrift kan alleen via het desbetreffende webformulier op de website van de PublieksAcademie worden ingediend. Het webformulier moet volledig worden ingevuld.
5. De PublieksAcademie bevestigt per e-mail de ontvangst van het bezwaarschrift aan de indiener, en vermeldt daarbij de datum van ontvangst. De indiener wordt in de gelegenheid gesteld om een eventueel verzuim in het bezwaarschrift te herstellen en krijgt daarvoor vijf dagen de gelegenheid.
6. Wordt een geconstateerd verzuim in een bezwaarschrift niet hersteld binnen de verzuimtermijn, dan wordt het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard.
7. Uiterlijk binnen zes weken vanaf het tijdstip waarop de examenkandidaat in bezwaar kan gaan, besluit de Bezwarencommissie over het ingediende bezwaarschrift en geeft zij schriftelijk antwoord (per brief) aan de bezwaarmaker.
8. Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure een nieuw examen hebben geboekt voor het examen waarop het bezwaar betrekking heeft, hebben geen recht op restitutie van het examengeld van dat examen indien het bezwaar gegrond wordt verklaard en de examenkandidaat daardoor alsnog is geslaagd voor dat examen.
9. De PublieksAcademie kan in specifieke gevallen de termijn voor het nemen van het besluit eenmalig verlengen. Dit wordt met redenen omkleed bekend gemaakt aan de examenkandidaat.

### Artikel 10.3 – Beroep

1. Als een indiener van een bezwaar het niet eens is met de uitkomst van het besluit naar aanleiding van het ingediende bezwaar, kan hij binnen zes weken nadat het besluit over het bezwaar genomen is, in beroep gaan bij Stichting Examenkamer (zie hiervoor <http://www.examenkamer.nl/index.php/beroep/beroepschriften>).
2. Beroep staat alleen open tegen de beschikking op het ingediende bezwaar (alleen tegen delen van het examen die onderwerp zijn geweest van de bezwaarprocedure). Indien het beroep wordt ingesteld door een examenkandidaat die meent in zijn belang te zijn getroffen staat behandeling van het beroep door het College van Beroep slechts open indien dit kan leiden tot een omzetting van het oordeel:
  - a. gezakt naar geslaagd of compensabel;
  - b. afwijzen voor deelname aan het examen naar toelaten tot het examen;
  - c. weigeren van de beoordeling van het examenwerk naar het vaststellen van een beoordeling.
3. De kosten voor het starten van een beroepsprocedure door de indiener bedragen €80 en worden alleen gerestitueerd/gerestitueerd wanneer het bezwaar alsnog gegrond wordt verklaard.

## Slotbepaling

Indien de PublieksAcademie door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat is de verplichtingen uit hoofde van dit reglement tijdig na te komen, heeft de PublieksAcademie het recht de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat de PublieksAcademie alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat de PublieksAcademie in verzuim raakt ten aanzien van nakoming van de verplichtingen en zonder dat de PublieksAcademie tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming van de verplichtingen door de PublieksAcademie kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan technische storingen al dan niet in computersystemen/apparatuur of beschikbaarheid van documenten.