

Handboek Kwaliteitseisen en Beoordelingscriteria voor Exameninstellingen



Inhoud

Inleiding	3
Algemene informatie	4
Erkennings-aanvraag.....	4
Aanvraag door exameninstelling	4
Dossierbeoordeling door VastgoedCert.....	4
Bureau- en kantooraudit door de Certificerende Instelling	4
Vervolgaudit door Certificerende Instelling	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Besluit door het bestuur van VastgoedCert.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Doorlooptijd.....	6
Kosten.....	6
Geldigheidsduur.....	7
Intrekking accreditatie	7
Bezwaar	8
Beroep	8
Kwaliteitseisen	9
Organisatie.....	9
Examenontwikkeling en -beheer	13
Examenafname	15
Personeel en contractanten	19
Kwaliteit.....	24
Informatiebeveiliging.....	26

Inleiding

Dit Handboek Kwaliteitseisen en Beoordelingscriteria voor Exameninstellingen is opgesteld om te komen tot erkenning van exameninstellingen die examens mogen ontwikkelen en afnemen ten behoeve van (her)certificatie dan wel (her)registratie van Register Makelaars, Kandidaat-Makelaars en Assistent-Makelaars conform het certificatieschema van Stichting VastgoedCert. In dit Handboek zijn de verplichte kwaliteitseisen en de procedures voor erkenning opgenomen en beschreven.

Vanaf 1 januari 2024 zal het mogelijk zijn voor exameninstellingen om deze erkenning aan te vragen, waarbij de examinering kan ingaan vanaf 1 januari 2025.

Erkenning vindt plaats voor een periode van 5 jaar. Halverwege deze periode, na ongeveer 2,5 jaar, vindt een tussentijdse audit plaats.

Algemene informatie

Om een erkenning te verkrijgen moeten exameninstellingen (EI) hiervoor een aanvraag doen bij VastgoedCert. De EI moet daarbij aantonen (blijvend) aan alle gestelde eisen te voldoen.

Erkenningsaanvraag

Om een erkenning aan te vragen doorloopt een EI de volgende stappen:

Aanvraag door exameninstelling

1. Een aanvraag voor erkenning als EI dient bij VastgoedCert te worden ingediend. Dit doet de EI door:
 - a. De aanvraagkosten aan VastgoedCert over te maken.
 - b. Bij elk van onderstaande eisen een toelichting te geven waarin wordt verklaard dat daaraan te allen tijde wordt voldaan, deze verklaring kort en bondig te onderbouwen en (indien van toepassing) bewijsmateriaal als bijlage toe te voegen. Mogelijk bewijsmateriaal staat per eis weergegeven.

Dossierbeoordeling door VastgoedCert

2. VastgoedCert zal vervolgens, via een dossierbeoordeling, de aanvraag en bijlagen toetsen op volledigheid. Hierbij gelden de volgende criteria:
 - a. Wordt bij elke eis verklaard dat de EI hieraan voldoet?
 - b. Is het genoemde bewijsmateriaal bij de aanvraag aanwezig?

Hierbij wordt nog geen enkel oordeel gedaan over de inhoudelijke kwaliteit van de aanvraag en de bijlagen.

3. De aanvrager ontvangt een bericht over het resultaat van de dossierbeoordeling. Indien VastgoedCert van oordeel is dat het dossier onvolledig is, dan heeft de EI eenmaal de mogelijkheid om het dossier aan te vullen of nader toe te lichten. Indien VastgoedCert daarna nog altijd van oordeel is dat het dossier onvolledig is, dan stopt het aanvraagtraject hier. Indien VastgoedCert van oordeel is dat het dossier volledig is, ontvangt de aanvrager hiervan bericht. VastgoedCert zal dan de aanvraag inclusief de bijlagen doorsturen naar de Certificerende Instelling.

Inhoudelijke beoordeling door de Certificerende Instelling (CI)

4. Auditoren van de CI zullen vervolgens in twee stappen de aanvraag van de EI inhoudelijk beoordelen aan de eisen van het certificatieschema.

- a. Eerst voert de CI een inhoudelijke dossierbeoordeling uit, waarbij de aangeleverde documentatie inhoudelijk worden getoetst op de volgende punten:
- i. *Onderbouwing*: Is bij elke eis de verklaring dat aan die eis wordt voldaan voldoende onderbouwd?
 - ii. *Relevantie van het bewijsmateriaal*: Is bij elke eis het bewijsmateriaal passend? Is er bij elke eis een duidelijke relatie met het bewijsmateriaal?
 - iii. *Authenticiteit en actualiteit van het bewijsmateriaal*: Is het bewijsmateriaal origineel, niet ouder dan vijf jaar en passend bij de laatste versie van het examenreglement?
 - iv. Onderbouwt het bewijsmateriaal aan dat hierdoor op effectieve wijze de eis ingevuld?

De CI zal per eis bepalen of uit de dossierbeoordeling voldoende is gebleken dat de aanvrager aan de betreffende eis voldoet.

Er blijven dan nog eisen openstaan waarvan tijdens de dossierbeoordeling nog niet kon worden vastgesteld dat de aanvrager daaraan voldoet, bijvoorbeeld omdat de eis onvoldoende was onderbouwd, het bewijsmateriaal niet relevant of passend genoeg was of de authenticiteit en actualiteit of effectiviteit van het bewijsmateriaal betwijfeld werd of omdat het voldoen aan de eis pas daadwerkelijk kan worden vastgesteld in de praktijk.

- b. Vervolgens vindt er een audit op locatie plaats, waarbij een vertegenwoordiging van de CI de (hoofd)locatie van de EI bezoekt. Het doel van deze audit is inzicht verkrijgen in hoeverre de aanvrager voldoet aan de eisen die vanuit de dossierbeoordeling nog openstaan en verificatie van het dossier en het kwaliteitssysteem.. Om dit doel te bereiken zal de CI verschillende bronnen raadplegen, zoals:
- i. Gesprekken met directie en overige medewerkers
 - ii. Inzage in Curriculum Vitae's van medewerkers en contractanten¹
 - iii. Inzage in softwaresystemen
 - iv. Inzage in examen- en kandidaatdossiers, inclusief afhandeling en verwerking klachten
 - v. Statistische gegevens
 - vi. Ingevulde checklists, formulieren, etc.

¹ Om te voorkomen dat de privacy van medewerkers kan worden geschaad, dienen bij de aanvraag geen persoonsgegevens te worden meegezonden. Tijdens de dossierbeoordeling zal inzicht worden verkregen in de mate waaraan medewerkers en externe opdrachtnemers aan de gestelde eisen voldoen.

5. Op basis van de resultaten van de dossierbeoordeling en audit op locatie zal de CI een oordeel vellen over de mate waarin de EI voldoet aan de gestelde eisen. Er zijn daarbij drie mogelijkheden:
 - a. De EI voldoet volledig aan de eisen (of er zijn hoogstens kleine afwijkingen die binnen korte tijd kunnen worden verholpen). De EI ontvangt dan een Certificaat van erkenning, waarop staat dat de EI voor de examinering van de Register-Makelaar voldoet aan de voorwaarden voor erkenning als EI zoals die zijn vastgelegd in het Certificatieschema van VastgoedCert. Dit certificaat is 5 jaar geldig.
 - b. De EI voldoet nog niet volledig aan de eisen; er zijn significante afwijkingen, maar de verwachting is wel dat deze met voldoende inspanning binnen twee maanden kunnen worden verholpen. In dat geval zal de EI worden gevraagd om de afwijkingen op te lossen en vindt na die twee maanden een vervolgaudit plaats waarin wordt beoordeeld of de EI alsnog voldoet aan de nog openstaande eisen. Daarbij zal worden bepaald of er opnieuw een audit op locatie nodig is of dat het opsturen van aanvullend bewijsmateriaal voldoende is om te beoordelen of alsnog aan de eisen is voldaan. Aan deze herbeoordeling zijn aanvullende kosten verbonden. De CI stelt de EI hiervan vooraf op de hoogte.
 - c. De EI voldoet niet aan de eisen en het is ook niet de verwachting dat zij hier binnen twee maanden aan kan voldoen. In dat geval stopt het aanvraagtraject hier.

In alle gevallen ontvangt de EI een auditrapport van de CI en brengt de CI verslag uit aan het bestuur van VastgoedCert.

Doorlooptijd

De normale doorlooptijd van dit proces is zes maanden in gevallen waarin de EI volledig voldoet aan de eisen. Indien aanvullende informatie moet worden opgevraagd of het proces loopt vertraging op, kan deze termijn worden verlengd.

Kosten

Voor de uitvoering van de certificering gaan de EI en CI een overeenkomst aan.

De kosten voor de behandeling van een erkenning-aanvraag worden van te voren door de CI geoffreerd.

Deze kosten worden niet terugbetaald in gevallen waarin de aanvrager niet aan de eisen voldoet en de erkenning niet wordt verleend.

Geldigheidsduur

De accreditatie van een EI is 5 jaar geldig en op het certificaat wordt de ingangs- en vervaldatum vermeld. Erkende exameninstellingen zijn bevoegd om volledig autonoom examens te ontwikkelen en af te nemen op basis van de eind- en toetstermen zoals geformuleerd in het Certificatieschema van VastgoedCert.

Indien er geen speciale omstandigheden plaatsvinden, zoals substantiële wijzigingen in de (juridische structuur van de) organisatie of haar kwaliteitssysteem, vindt na 2,5 jaar een tussentijdse audit bestaande uit een dossierbeoordeling en locatie auditplaats. Deze tussentijdse audit wordt uitgevoerd door de CI. Tijdens de tussentijdse audit wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of de exameninstelling nog aan de gestelde eisen voldoet. Voor de uitvoering van deze tussentijdse audit wordt een overeenkomst gesloten tussen de CI en de EI. De CI zal vooraf een raming opstellen van de kosten van de uitvoering van de tussentijdse audit.

Na afloop van de erkenningstermijn kan een EI verlenging van de erkenning aanvragen. Voor het verlengen van de erkenning gelden dezelfde regels als voor het aanvragen van een nieuwe erkenning.

Schorsen of intrekken erkenning

De CI kan een erkenning **schorsen**:

1. Op verzoek van de erkende EI
2. Indien de gegevens en bijlagen die zijn verstrekt ter verkrijging van de erkenning, na de erkenning zodanig onjuist of onvolledig blijken te zijn dat de erkenning **alleen onder nadere voorwaarden** zou zijn verleend als de juiste gegevens ten tijde van het besluit volledig bekend waren.
3. Indien (bijvoorbeeld uit een tussentijdse audit) blijkt dat de EI niet meer voldoet aan de gestelde eisen en indien de EI na de eerste waarschuwing (waarna de EI 2 maanden de tijd heeft om alsnog aan de eisen te voldoen) en de tweede waarschuwing (waarna de EI nog 1 maand de tijd heeft om alsnog te voldoen) blijkt dat er **nog niet volledig** is voldaan.

Daarnaast kan de CI een erkenning **intrekken**:

1. Op verzoek van de erkende EI
2. Op het moment dat de erkende EI haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of wordt ontbonden

3. Indien de exameninstelling een te klein deel van de markt bedient, d.w.z. als een EI in het eerste kwartaal van het derde jaar van de erkenningsperiode minder dan 10% van het totaal aantal kandidaten examineerde. In het eerste kwartaal van het derde jaar toetst VastgoedCert het marktaandeel van de EI. Mocht het marktaandeel minder dan 10% van het totaal aantal examenkandidaten zijn dan informeert VastgoedCert de CI. De CI trekt vervolgens de erkenning in en informeert de EI. De tussentijdse audit, die 2,5 jaar na erkenning zou plaatsvinden, vindt dan niet meer plaats.
4. Indien de gegevens en bijlagen die zijn verstrekt ter verkrijging van de erkenning, na de erkenning zodanig onjuist of onvolledig blijken te zijn dat de erkenning *niet* zou zijn verleend als de juiste gegevens ten tijde van het besluit volledig bekend waren.
5. Indien (bijvoorbeeld uit een tussentijdse audit) blijkt dat de EI niet meer voldoet aan de gestelde eisen en indien de EI na de eerste waarschuwing (waarna de EI 2 maanden de tijd heeft om alsnog aan de eisen te voldoen) en de tweede waarschuwing (waarna de EI nog 1 maand de tijd heeft om alsnog te voldoen) blijkt dat er *in het geheel niet* is voldaan, zal intrekking plaatsvinden.

Bezwaar

Tegen het besluit van de CI om een erkenning niet te verlenen of een erkenning in te trekken of te schorsen, kan bezwaar worden aangetekend. Bezwaren dienen te worden schriftelijk ingediend bij de CI binnen 6 weken na de datum van het betreffende besluit. Bezwaarschriften die niet binnen 6 weken na het besluit zijn ontvangen zijn niet ontvankelijk. Voor de ontvangstdatum geldt of de datum waarop de mail verstuurd is, of de datum van het poststempel.

De behandeling van bezwaarschriften geschiedt schriftelijk. De CI doet binnen 6 weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De CI kan de uitspraaktermijn met maximaal 4 weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde ter kennis gebracht.

Beroep

Tegen de uitspraak op het bezwaar staat de gang naar de rechtbank open.

Kwaliteitseisen

Onderstaande opsomming van kwaliteitseisen geldt als volledig en afdoende. Alleen een EI die aan deze eisen voldoet, komt in aanmerking voor accreditatie.

Organisatie

Kwaliteitseis	In te vullen door aanvrager		In te vullen door CI	
	Toelichting	Aangeleverde bewijsstukken (t.b.v. bureaubeoordeling)	Aanvullend bewijs (ingezien/besproken tijdens kantooraudit)	Oordeel
1. De juridische structuur, de financiële situatie en het organisatieprofiel van aanvrager vertonen een voldoende mate van stabiliteit en volwassenheid				
1.1. De EI is in Nederland gevestigd, heeft een Nederlandse rechtspersoon, houdt kantoor op Nederlands grondgebied en voert een in het Nederlands opgestelde administratie.		Bijvoorbeeld: - Uittreksel KVK		Aanvrager heeft voldoende/onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij voldoet aan deze eis.
1.2. De EI is financieel gezond en kan haar financiële verplichtingen nakomen.		Bijvoorbeeld: - Opgave KVK, in combinatie met accountantsverklaring		Etc...
1.3. De EI draagt de volledige verantwoordelijkheid en is aanspreekpunt voor het geheel van examenontwikkeling en -afname, ook als hij onderdelen hiervan inkoopt of uitvoert in samenwerking met andere organisaties of instellingen.		Bijvoorbeeld: - Schriftelijke managementverklaring		
1.4. De organisatie heeft de inhoudelijke en toetstechnische expertise om zelfstandig, zonder betrokkenheid/hulp van VastgoedCert, de examens te ontwikkelen.		Bijvoorbeeld: - Organigram - Overzicht functies	Bijvoorbeeld: - Curriculum Vitae medewerkers	
1.5. De organisatie heeft een gedegen plan om binnen 2 jaar een marktaandeel van 10% te bereiken.		Bijvoorbeeld: - Marketingplan		
2. De aanvrager is daadwerkelijk een volwaardige en deskundige EI en wordt in het veld ook als zodanig erkend.				

2.1.	De EI heeft minimaal 5 jaar ervaring in zowel examenontwikkeling als examenafname, zowel als het gaat om (digitale) theorie-toetsen, als om mondeling afgenomen praktijkexamens en vaardighedentoetsen.		Bijvoorbeeld: - Historische gegevens - Referenties		
2.2.	Examinering is <i>core business</i> voor de EI: minimaal 60% van de omzet wordt behaald uit examinering dan wel persoonscertificering.		Bijvoorbeeld: - Opgave KVK, in combinatie met accountantsverklaring		
2.3.	De EI is lid van de NVE.		Bijvoorbeeld: - Openbare ledenlijst van de NVE (https://www.nvexamen.nl/leden/)		
2.4.	De EI is gevalideerd door NCP NLQF.		Bijvoorbeeld: - Brief besluit validatieverzoek		
3. De aanvrager is goed bereikbaar voor examenkandidaten.					
3.1.	De EI beschikt over een professionele klantenservice die op werkdagen en werktijden bereikbaar is.		Bijvoorbeeld: - Organigram - Overzicht bereikbaarheid		
3.2.	Examens zijn door kandidaten 24 uur per dag te boeken.		Bijvoorbeeld: - Beschrijving boekingssoftware	Bijvoorbeeld: - Inzage in boekingssoftware	
4. De aanvrager opereert onafhankelijk en heeft geen direct of indirect belang bij het al dan niet slagen van kandidaten.					
4.1.	De EI opereert (in bestuurlijk dan wel juridisch als wel in operationeel/functioneel opzicht) onafhankelijk van welke opleider dan ook binnen de vastgoedbranche (niet beperkt tot de makelaardij).		Bijvoorbeeld: - Schriftelijke managementverklaring - Statement op website - KVK-gegevens		
4.2.	De EI opereert (in bestuurlijk dan wel juridisch als wel in operationeel/functioneel opzicht) onafhankelijk van welke branche- of beroepsorganisatie dan ook binnen		Bijvoorbeeld: - Schriftelijke managementverklaring - Statement op website - KVK-gegevens		

vastgoedbranche (niet beperkt tot de makelaardij).				
5. De aanvrager verbindt zich aan de eisen zoals die door VastgoedCert en de CI zijn opgesteld.				
5.1. De EI conformeert zich schriftelijk aan het Certificatieschema Stichting VastgoedCert de van de CI ten behoeve van Register-Makelaars onroerende zaken.		Bijvoorbeeld: - Schriftelijke managementverklaring		
5.2. De EI bindt zichzelf en haar kandidaten aan het Examenreglement inzake (her)certificatie van vakbekwaamheid voor Makelaars onroerende zaken VastgoedCert.		Bijvoorbeeld: - Website, - Communicatie naar kandidaten - Opname verplichte ondertekening van het reglement in boekingsflow	Bijvoorbeeld: - Inzage in boekingssoftware	
5.3. Alle examens voldoen aan de eisen transparantie, betrouwbaarheid en validiteit. Hierbij valt te denken aan toetstermen, toetsmatrijzen, cesuur, tijdsduur, scoring, vraagtypen zoals staan weergeven in de kwalificatiedossiers van VastgoedCert.		Bijvoorbeeld: - Website - Communicatie naar kandidaten - Inrichting toetssoftware	Bijvoorbeeld: - Inzage in toetssoftware - Inzage in examendossiers	
5.4. Alle examens die in het certificatieschema worden genoemd, worden door de EI aangeboden. (Het is niet mogelijk om er slechts een deel van deze examens af te nemen.)		Bijvoorbeeld: - Website	Bijvoorbeeld: - Inzage in toetssoftware	
5.5. Alle betreffende diploma's van de EI zijn door NCP NLQF op de volgende niveaus ingeschaald: - Assistent Makelaar Wonen: 4 - Kandidaat Makelaar Wonen: 5 - Makelaar Wonen: 5 - Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed: 6 - Makelaar Landelijk en Agrarisch Vastgoed: 6		Bijvoorbeeld: - Brieven inschalingsbesluiten NCP NLQF - NLQF-register: https://www.nlqf.nl/register		
6. De aanvrager borgt dat alleen personen die daar recht op hebben een (juist) diploma ontvangen.				

<p>6.1. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het toekennen en printen van diploma's, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veilige opslag van diplomapapier; - controle op de juistheid van de gegevens op het diploma. 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in diplomaregister - Inge vulde checklists 	
<p>6.2. Elk uitgegeven diploma moet voldoende kenmerken hebben om de authenticiteit te kunnen nagaan. Hieronder kunnen vallen</p> <ul style="list-style-type: none"> - een uniek diplomnummer; - watermerk; - microtekst; - laserperforatie; - chemische beveiliging; - vezels die oplichten onder UV-licht. <p>Andere echtheidskenmerken mogen ook, indien deze het risico van vervalsing aantoonbaar vergelijkbaar minimaliseren. .</p>		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving diplomakenmerken 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specimen diploma - Voorbeeld uitgegeven diploma 	
<p>6.3. De EI registreert alle uitgereikte examenuitslagen en diploma's, zodat altijd is terug te vinden aan welke kandidaat wanneer en tegen welke eisen welk examenuitslag en diploma is uitgereikt.</p>		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving diplomaregister 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in diplomaregister 	

Examenontwikkeling en -beheer

Kwaliteitseis	In te vullen door aanvrager		In te vullen door CI	
	Toelichting	Aangeleverde bewijsstukken (t.b.v. bureaubeoordeling)	Aanvullend bewijs (ingezien/besproken tijdens kantooraudit)	Oordeel
7. In de processen van examenontwikkeling en -beheer, zoals gevolgd door de aanvrager, wordt de kwaliteit van de examens zowel inhoudelijk als toetstechnisch geborgd.				
7.1. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor examenontwikkeling, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> - onderwijskundige en vakinhoudelijke review; - vaststelling door de examencommissie; - juiste invoer in de examenafnamesoftware. 		Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Examendossiers 	
7.2. Voor elk theorie-examen is minimaal 3x het aantal conform toetsmatrijs benodigde vragen per examen beschikbaar in de databank.		Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving inrichting software 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in toetssoftware / vragenbank - Examendossiers 	
7.3. Minimaal twee keer per jaar vindt statistische analyse van de examens en examenvragen plaats, waarbij de volgende scores in ogenschouw worden genomen: <ul style="list-style-type: none"> - Betrouwbaarheid; - Slagingspercentage; - mate van gelijkheid van versies (indien van toepassing); - p-waarden (indien van toepassing); - a-waarden (indien van toepassing); - Rit- of Rir-waarden (indien van toepassing). 		Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures - Beleid omtrent statistische analyse 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in toetssoftware / vragenbank - Examendossiers - Statistische gegevens 	
7.4. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor examenbeheer en tussentijdse wijzigingen op basis van statistieken,		Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures - Beleid omtrent statistische analyse 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in toetssoftware / vragenbank - Examendossiers 	

	bezwaren, klachten en overige feedback (waaronder opmerkingen in proces-verbalen).			- Statistische gegevens	
7.5.	De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor het jaarlijks waarnemen, interpreteren en verwerken van actualiteiten en wetswijzigingen in de examens, conform artikel 5.15 van het examenreglement.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Beleid omtrent het verwerken van wetswijzigingen / actualiteiten	Bijvoorbeeld: - Inzage in toetssoftware / vragenbank - Examendossiers	

Examenafname

Kwaliteitseis	In te vullen door aanvrager		In te vullen door CI	
	Toelichting	Aangeleverde bewijsstukken (t.b.v. bureaubeoordeling)	Aanvullend bewijs (ingezien/besproken tijdens kantooraudit)	Oordeel
8. De aanvrager beschikt over passende en duidelijke procedures rondom de examenafname van de theorie-examens, en maakt daarbij gebruik van geschikte en professionele softwaresystemen.				
8.1. De theorie-examens worden in digitale vorm afgenomen.		Bijvoorbeeld: - Beschrijving boekingssoftware en toetssoftware	Bijvoorbeeld: - Inzage in boekingssoftware en toetssoftware	
8.2. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor de afname van digitale (theorie-)examens.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Inzage in boekingssoftware en toetssoftware	
8.3. De EI heeft de mogelijkheid om (op verzoek van opdrachtgever) de digitale (theorie-) examens in groepsverband op locatie af te nemen.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Inzage in boekingssoftware en toetssoftware	
8.4. De gebruikte examenafnamesoftware faciliteert het beheren van vragen, vragenbanken, examens en examenkenmerken, kandidaten en afnames en het geautomatiseerd statistisch analyseren van examens.		Bijvoorbeeld: - Beschrijving toetssoftware	Bijvoorbeeld: - Inzage in toetssoftware - Statistische gegevens	
9. De aanvrager beschikt over voldoende toetslocaties voor de theorietoetsen, die het mogelijk maken dat kandidaten onder ideale omstandigheden examen doen en waar examenfraude zoveel mogelijk wordt voorkomen.				
9.1. De EI heeft de beschikking over minimaal 5 examenafnamelocaties voor de digitale examens, met een goede spreiding over Nederland.		Bijvoorbeeld: - Overzicht locaties		
9.2. De examenruimten zijn afsluitbaar en vrij van verstoring door externe invloeden.		Bijvoorbeeld: - Eisen examenafnamelocaties - Overeenkomst examenafnamelocaties	Bijvoorbeeld: - Gegevens/dossiers/foto's examenafnamelocaties	

		- Eventueel: Certificaat Stichting Examenkamer		
9.3.	De examenruimten op elke examenlocatie zijn zodanig ingericht dat goede examenomstandigheden zoveel mogelijk worden gegarandeerd examenfraude zoveel mogelijk wordt voorkomen, onder andere doordat: <ul style="list-style-type: none"> - de examenruimte zo basaal en overzichtelijk mogelijk is ingericht; - aanwezige surveillanten een onbelemmerd overzicht hebben over alle aanwezige kandidaten; - de ruimte tijdens het examen niet voor andere doeleinden wordt gebruikt en er uitsluitend bevoegde personen worden toegelaten, (surveillant, kandidaat en gemachtigde persoon van of namens VastgoedCert); - een constante bandbreedte-verbinding wordt gegarandeerd en een beveiligde voorziening onderhouden tijdens de uitvoering van de examenafnames; - tassen, communicatiemiddelen en informatiedragers niet zijn toegestaan in de examenruimte. 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Eisen examenafnamelocaties - Overeenkomst examenafnamelocaties - 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Gegevens/dossiers/foto's examenafnamelocaties 	
9.4.	Op elke examenafnamelocatie beschikt elke kandidaat over een eigen stoel en lege tafel/werkruimte, voorzien van een beeldscherm met toebehoren om het examen af te kunnen leggen, zodanig opgesteld dat:	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Eisen examenafnamelocaties - Overeenkomst examenafnamelocaties - Eventueel: Certificaat Stichting Examenkamer 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Gegevens/dossiers/foto's examenafnamelocaties 	

<ul style="list-style-type: none"> - kandidaten niet bij elkaar op het beeldscherm kunnen kijken; - de surveillant door de examenruimte kan lopen en wel dusdanig dat kandidaten daar geen last van hebben; - kandidaten onderling geen contact kunnen hebben (niet via fluisterende conversatie, maar ook niet visueel op een zodanige wijze dat fraude mogelijk is). 				
<p>9.5. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor het beheren van de examenafnamelocaties, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - screening; - beoordeling; - periodieke audits; - registratie van incidenten; - minimaal jaarlijkse evaluatie met elke locatie. 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures - 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzichten examenlocaties - Dossiers examenlocaties 	
<p>10. De aanvrager beschikt over passende en duidelijke procedures rondom de examenafname van de mondelinge vaardigheidsexamens, en maakt daarbij gebruik van geschikte en professionele softwaresystemen.</p>				
<p>10.1. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor de afname van mondelinge examens, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het plannen van het examen conform de termijnen die daarvoor staan; - het borgen dat er bij betrokken assessoren geen belang speelt bij de specifieke kandidaat; - het vaststellen van de beoordeling; - controle op de verstuurde kandidaatrapportages. 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzichten - Examendossiers - Kandidaatdossiers - Ingevulde checklists 	
<p>10.2. Voor de mondelinge examengedeelten wordt een digitaal</p>		<p>Bijvoorbeeld:</p>	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in toetssoftware 	

<p>systeem gebruikt dat voldoende mogelijkheden biedt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het uploaden van opdrachten en portfolio's; - het beheren van examens; examenkenmerken en kandidaten; - het beoordelen van opdrachten en portfolio's (inclusief geautomatiseerde optelling van scores). 		<ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving toetssoftware 		
<p>11. De aanvrager beschikt over duidelijke procedures rondom de examenafname van de praktijktoetsen, en maakt daarbij gebruik van geschikte en professionele softwaresystemen.</p>				
<p>11.1. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor de afname van praktijktoetsen, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het plannen van het examen conform de termijnen die daarvoor staan; - het borgen dat er minimaal twee assessoren beschikbaar zijn die actief zijn in de betreffende regio; - het borgen dat er bij betrokken assessoren geen belang speelt bij de specifieke kandidaat; - het vaststellen van de beoordeling. 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processen/procedures 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzichten - Examendossiers - Kandidaatdossiers - Inge vulde checklists 	
<p>11.2. Voor de praktijktoets wordt een digitaal systeem gebruikt dat voldoende mogelijkheden biedt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het beheren van examens; examenkenmerken en kandidaten; - het beoordelen van opdrachten (inclusief geautomatiseerde optelling van scores). 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving toetssoftware 	<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzage in toetssoftware 	

Personeel en contractanten

Kwaliteitseis	In te vullen door aanvrager		In te vullen door CI	
	Toelichting	Aangeleverde bewijsstukken (t.b.v. bureaubeoordeling)	Aanvullend bewijs (ingezien/besproken tijdens kantooraudit)	Oordeel
12. Het personeel en de contractanten van de aanvrager beschikt aantoonbaar en blijvend over de benodigde kennis, vaardigheden, ervaring en integriteit en is zich bewust van haar geheimhoudingsplicht.				
Algemeen				
- De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces voor het aanstellen, inzetten en beheren van zowel het eigen personeel als externe contractantenregelmatige opleiding en training rondom informatiebeveiliging en geheimhouding (voor personeel); - evaluatie van functioneren.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Arbeidsreglement en -overeenkomst - Overeenkomsten van opdracht - Documenten opleiding en training	Bijvoorbeeld: - Overzichten personeel - Overzichten contractanten - Personeelsdossiers - Dossiers contractanten - Curriculum Vitae medewerkers - Curriculum Vitae contractanten - Ingevulde checklists	
12.1. De EI verlangt van elk personeelslid en elke surveillant een Verklaring Omtrent Gedrag op minimaal functieaspecten 11 (bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen), 12 (met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan) en 41 (het verlenen van diensten).		Bijvoorbeeld: - Arbeidsreglement en -overeenkomst	Bijvoorbeeld: - Personeelsdossiers	
Onderwijskundigen / toetsdeskundigen				
12.2. Bij zowel de toetstechnische inrichting van de mondelinge examens en praktijktoets als bij de inhoudelijke ontwikkeling van elk theorie-examen zijn minimaal twee medewerkers betrokken met een afgeronde universitaire opleiding tot onderwijskundige.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Organigram	Bijvoorbeeld: - Overzicht personeel - Curriculum Vitae medewerkers - Examendossiers	
12.3. De onderwijskundigen nemen minimaal jaarlijks deel aan		Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholingen	Bijvoorbeeld: - Dossiers personeel	

bijscholingen, conferenties en/of workshops om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het veld.			- Bewijzen van deelname / certificaten personeel	
Auteurs/reviewers				
12.4. Bij zowel de toetstechnische inrichting van de mondelinge examens en praktijktoets als bij de inhoudelijke ontwikkeling van elk theorie-examen zijn minimaal twee auteurs/reviewers betrokken met gedegen inhoudelijke kennis over de betreffende module		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht contractanten - Dossiers contractanten - Curriculum Vitae contractanten	
12.5. Er is een scholingstraject ingericht voor auteurs/reviewers. In het scholingstraject wordt ten minste aandacht besteed aan: - de kwaliteitscriteria voor examenvragen (opbouw, constructie, stam, alternatieven, taal- en vormeisen en feedback); - kwaliteitscriteria voor examens; - informatiebeveiliging.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten	
12.6. De auteurs/reviewers worden aantoonbaar jaarlijks geëvalueerd / beoordeeld.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten - Overzichten beoordelingen	
Assessoren (mondelinge examens)				
12.7. Er is een scholings- en begeleidingstraject ingericht voor assessoren. In het scholingstraject wordt ten minste aandacht besteed aan: - de opbouw en fasering van het betreffende examen; - objectief beoordelen en de valkuilen daarbij; - scoringsmodel en beoordelingsrapportage; - werkwijze en rolverdeling.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten	

	Assessoren mogen pas worden ingezet wanneer zij het scholingstraject hebben doorlopen.			
12.8.	De door de EI ingezette assessoren zijn aantoonbaar nog actief in hun vak en ingeschreven in het register van VastgoedCert.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht contractanten - Curriculum Vitae contractanten - Registratienummers contractanten
12.9.	De kwaliteit van assessoren en eventuele structurele beoordelingsverschillen tussen assessoren wordt aantoonbaar gemonitord..		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Statistische gegevens - Overzicht beoordelingen contractanten
12.10.	De assessoren worden aantoonbaar jaarlijks geëvalueerd / beoordeeld.		Bijvoorbeeld: Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten Overzichten beoordelingen
12.11.	Er zijn vormen van Permanente Educatie ingericht voor assessoren, die minimaal jaarlijks plaatsvinden.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholing
Acteurs (mondelinge examens waarbij gebruik wordt gemaakt van een rollenspel)				
12.12.	Er is een inwerktraject ingericht voor acteurs.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Documenten opleiding en training - Handboeken	
12.13.	De acteurs worden aantoonbaar jaarlijks geëvalueerd / beoordeeld.		Bijvoorbeeld: Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten Overzichten beoordelingen
12.14.	Er zijn vormen van permanente educatie ingericht voor acteurs, die minimaal jaarlijks plaatsvinden.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholing
Examinatoren (praktijktoetsen)				
12.15.	De EI heeft de beschikking over vakinhoudelijke expertise over elk van de agglomeraties waar een		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht betrokken examinatoren

	Praktijktoets Wonen worden afgenomen, d.w.z. een makelaar die specifiek expertise heeft m.b.t. die betreffende regio en daarin actief werkzaam is			- Curriculum Vitaes contractanten	
12.16.	De door de EI ingezette examinatoren zijn aantoonbaar nog actief in hun vak en ingeschreven in het register van VastgoedCert.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht contractanten - Curriculum Vitaes contractanten - Registratienummers contractanten	
12.17.	De examinatoren worden aantoonbaar jaarlijks geëvalueerd / beoordeeld.		Bijvoorbeeld: Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten Overzichten beoordelingen	
Surveillanten					
12.18.	Per digitaal examen met maximaal 20 kandidaten zijn minimaal 2 surveillanten aanwezig. Bij elke extra 20 kandidaten is minimaal 1 extra surveillant aanwezig.		Bijvoorbeeld: - Eisen examenlocaties - Eisen toezichthouders	Bijvoorbeeld: - Register gecertificeerde surveillanten	
12.19.	Surveillanten worden, voordat zij worden ingezet en vervolgens minimaal elke twee jaar, getoetst op hun kennis van: - Identiteitscontrole; - goed toezicht; - omgaan met hulpmiddelen; - omgaan met te laat komen / afwezigheid, geen of onjuiste legitimatie, toiletbezoek, eten, drinken, roken, kleding; - fraude en onregelmatigheden; - mogelijke afwijkende situaties en incidenten. Surveillanten worden pas ingezet wanneer zij geslaagd zijn voor de toets en hun certificaat hebben ontvangen.		Bijvoorbeeld: - Eisen toezichthouders	Bijvoorbeeld: - Register gecertificeerde surveillanten	
12.20.	Aan de surveillanten worden eisen gesteld met betrekking tot		Bijvoorbeeld: - Eisen toezichthouders		

	representativiteit, onopvallendheid, goed toezicht, onpartijdigheid en verantwoordelijkheid.		- Handboeken		
12.21.	Surveillanten worden geschoold op het gebied van informatiebeveiliging: doelstellingen, dreigingen en informatiebeveiligingseisen.		Bijvoorbeeld: - Eisen toezichthouders - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholing	
12.22.	Surveillanten worden geschoold op het gebied van identiteitscontrole en identiteitsfraude.		Bijvoorbeeld: - Eisen toezichthouders - Documenten opleiding en training - Handboeken	Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholing	
12.23.	Er zijn vormen van Permanente Educatie ingericht voor surveillanten die minimaal jaarlijks plaatsvinden.		Bijvoorbeeld: - Documenten opleiding en training - Nieuwsbrieven	Bijvoorbeeld: - Overzicht bijscholing	
Examencommissie					
12.24.	De EI beschikt over één of meerdere examencommissies die de examens vaststellen en bezwaren behandelen en voldoen aan het vigerende examenreglement, met name op het gebied van: - vakinhoudelijke deskundigheid - voldoende onafhankelijkheid van de EI		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht contractanten - Dossiers contractanten - Curriculum Vitae contractanten	
12.25.	De examencommissieleden wordt aantoonbaar jaarlijks geëvalueerd / beoordeeld.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Dossiers contractanten - Overzichten beoordelingen	
College van Beroep					
12.26.	De EI beschikt over een onafhankelijk College van Beroep dat beroepszaken behandelt. Daarbij is geborgd dat er binnen het College zowel grote juridische als vakinhoudelijke expertise aanwezig is over de aangeboden examens.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzicht College van Beroep - Curriculum Vitae College van Beroep	

Kwaliteit

Kwaliteitseis	In te vullen door aanvrager		In te vullen door CI	
	Toelichting	Aangeleverde bewijsstukken (t.b.v. bureaubeoordeling)	Aanvullend bewijs (ingezien/besproken tijdens kantooraudit)	Oordeel
13. De aanvrager beschikt over een gedocumenteerd en goed onderhouden kwaliteitsmanagementsysteem, dat borgt dat de examenontwikkeling en -afname blijvend aan de gestelde eisen voldoet				
13.1. De EI is voor zowel de examenontwikkeling als de -afname gecertificeerd onder de norm ISO9001, waarbij geen uitsluitingen gelden.		Bijvoorbeeld: - Auditrapportage en/of certificaat, afgegeven door een RVA-geaccrediteerde certificatie-instelling - Auditrapportage		
13.2. Alle examenafnamelocaties vallen expliciet ook onder de ISO9001-certificering		Bijvoorbeeld: - Auditrapportage en/of certificaat, afgegeven door een RVA-geaccrediteerde certificatie-instelling - Auditrapportage		
14. De aanvrager heeft zijn processen rondom examenafname zodanig ingericht dat eventuele afwijkingen of tekortkomingen die optreden worden geconstateerd, opgelost en naar de toekomst toe voorkomen.				
14.1. Bij elk examen wordt een proces-verbaal opgemaakt waarbij kandidaten de mogelijkheid hebben om opmerkingen over het examen door te geven (denk aan opmerkingen over toetsinhoud, techniek of overlast).		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzichten - Individuele kandidaatdossiers	
14.2. De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het verwerken en eventueel opvolgen van opmerkingen die via het proces-verbaal door kandidaten worden doorgegeven.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Overzichten - Individuele kandidaatdossiers	

14.3.	De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot de constatering en behandeling van fraude en examendiefstal, inclusief het verzamelen en beoordelen van bewijsmateriaal en het bepalen van sancties en overige maatregelen.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Fraudedossiers	
14.4.	De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het verzamelen van feedback van kandidaten over de examens, bijvoorbeeld door middel van het versturen van enquêtes na afloop van het examen.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures - Link naar enquête	Bijvoorbeeld: - Inzage in enquêtesoftware - Statistische gegevens	
15. De aanvrager heeft processen voor de behandeling van klachten, bezwaar- en beroepschriften zodanig ingericht dat wordt geborgd dat eventuele afwijkingen of tekortkomingen die zijn opgetreden worden opgelost en naar de toekomst toe voorkomen.					
15.1.	De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het afhandelen en registreren van klachten.,.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Inzage in klachtensoftwaresysteem - Klachtendossiers - Statistische gegevens	
	- De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het afhandelen van bezwaren door de examencommissie., rapportages naar het management.		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Bezwaardossiers - Statistische gegevens	
	- De EI heeft een gedocumenteerd en aantoonbaar gevolgd proces met betrekking tot het afhandelen van beroepschriften door het College van Beroep		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures	Bijvoorbeeld: - Beroepdossiers - Statistische gegevens	

Informatiebeveiliging

16. De aanvrager beschikt over een gedocumenteerd en goed onderhouden managementsysteem voor informatiebeveiliging.				
16.1.	De EI is voor zowel de examenontwikkeling als de -afname (inclusief de examenafnamelocaties) gecertificeerd onder de norm ISO27001, waarbij geen uitsluitingen gelden met betrekking tot Bijlage A (Referentiebeheersdoelstellingen en -maatregelen).		Bijvoorbeeld: - Auditrapportage en/of certificaat, afgegeven door een RVA-geaccrediteerde certificatie-instelling - Auditrapportage Verklaring van toepasselijkheid	
16.2.	Alle examenafnamelocaties vallen expliciet ook onder de ISO27001-certificering.		Bijvoorbeeld: - Auditrapportage en/of certificaat, afgegeven door een RVA-geaccrediteerde certificatie-instelling - Auditrapportage	
16.3.	Persoonsgegevens van kandidaten worden afdoende beschermd, doordat aantoonbaar wordt voldaan aan de privacywetgeving (AVG).		Bijvoorbeeld: - Processen/procedures omgaan met datalekken, inzage, correctie en verwijdering van persoonsgegevens op verzoek van betrokkenen - Gepubliceerd privacy statement - Register Verwerkingen Persoonsgegevens - Functionaris gegevensbescherming: naam en FG-nummer - Model verwerkersovereenkomst	Bijvoorbeeld: - Register datalekken - Dossiers datalekken - Voorbeelden afgesloten verwerkersovereenkomsten