



Examenreglement 2021

NNK/EOQ Quality Officer

| Inhoud | Pagina |
|---|---------------|
| 1 Inleiding | 3 |
| 2 Definities | 3 |
| 3 Examencommissie..... | 3 |
| 4 Taken voorzitter examencommissie | 4 |
| 5 Taken secretaris examencommissie | 4 |
| 6 Taken examencommissie..... | 4 |
| 7 Examinatoren | 5 |
| 8 Taken examinatoren..... | 5 |
| 9 Taken toezichthouder | 5 |
| 10 Algemene bepalingen | 6 |
| 10.1 Identificatie | 6 |
| 10.2 Regeling bij afwezigheid | 6 |
| 10.3 Eisen te stellen aan de examenlocatie en middelen | 6 |
| 10.4 Regeling voor kandidaten in bijzondere omstandigheden..... | 6 |
| 11 Examen..... | 7 |
| 11.1 Theorie-examen | 7 |
| 11.1.1 Toets condities | 7 |
| 11.1.2 Maatregelen bij bedrog en onregelmatigheden..... | 7 |
| 11.1.3 Beveiliging examenvragen en cases | 8 |
| 11.2 Praktijkexamen | 8 |
| 12 Vaststellen en bekend maken uitslag | 9 |
| 13 Itembank | 9 |
| Bijlagen: | |
| 1 Profielen examencommissie en examinatoren..... | 10 |
| 2 Opbouw Database Itembank | 12 |
| 3 Criteria voor het opstellen van een case | 13 |
| 4 Criteria voor het opstellen van theorievragen | 16 |
| 5 Tijdsplan examen NNK/EOQ Quality Officer | 18 |

1 Inleiding

Dit reglement beschrijft de samenstelling, taken en werkwijzen van de examencommissie en examinatoren tijdens de examens in het kader van de certificatieschema's zoals benoemd in het managementsysteem van de Personnel Certification Body (PCB) van het NNK.

2 Definities

| | |
|------------------|---|
| Examen | Het geheel van opgaven (vragen en opdrachten), bedoeld om mate waarin de individuele kandidaat voldoet aan de eindtermen te beoordelen |
| Examenreglement: | Bepalingen voor de uitvoering van examens in de relatie tussen de kandidaat en het exameninstituut. |
| Examinator | Persoon die belast is met de beoordeling van deelnemers aan het praktijkexamen. |
| Itembank: | Register met uniek gecodeerde meerkeuzevragen en antwoorden en opdrachten (cases) |
| Kandidaat | Persoon die gecertificeerd wil worden en daarvoor een toetsing wil ondergaan |
| Toets-criteria | Een overzicht van bepalingen waarin is aangegeven op welke wijze getoetst wordt of een kandidaat voldoet aan de eindtermen. |
| Toets-matrijs | Een overzicht dat de toets onderwerpen, de verdeling van de vragen en de wijze van toetsing combineert. Zijn in de betreffende Certification Scheme (CS) vermeld. |
| Toets-term | Een omschrijving van (een element van) een eindterm, in de vorm van een kennisaspect, een vaardigheid of een houding, zodanig dat ze toetsbaar is. |
| Toezichthouder | Lid van de examencommissie die door deze commissie aangesteld wordt een examen bij te wonen en daar toezicht houdt op de naleving van dit examenreglement. |

3 Examencommissie

De examencommissie bestaat uit minimaal drie leden waarvan één als voorzitter benoemd is en één als secretaris.

De examencommissie wordt gevormd door onafhankelijke, onpartijdige en integere personen met een afgeronde HBO of WO-opleiding of vergelijkbaar werk- en denkniveau, minimaal vijf jaar relevante werkervaring en actuele vak- of aspect technisch en/of onderwijskundige/toets technische deskundigheid. Zie verder bijlage 1 voor de profielen.

Nieuwe leden van de examencommissie worden door de zittende commissieleden via de PCB-beheerder voorgedragen aan het NNK-bestuur.

Het NNK-bestuur benoemt hen voor een periode van drie jaar. De commissieleden kunnen **meerdere malen** herbenoemd worden voor telkens een periode van drie jaar. De examencommissie waarborgt de continuïteit van haar werkzaamheden door tijdig mogelijke opvolgers te benaderen.

Het lidmaatschap van de examencommissie eindigt indien het lid de hoedanigheid verliest op grond waarvan hij werd voorgedragen, na het verstrijken van de bovengenoemde periode(n), als het lid dit te kennen geeft.

4 Taken voorzitter examencommissie

De voorzitter stuurt de examencommissie aan en zit de vergaderingen van de commissie voor. Hij wordt bij afwezigheid vervangen door de secretaris van de examencommissie.

De voorzitter verklaart examinatoren voor telkens een periode van drie jaren bevoegd op basis van hun **actuele CV/LinkedIn-profiel**, inzet bij ontwikkelingen en/of examens en bijgehouden kennis **vastgelegd in een overzicht van activiteiten, trainingen, opleidingen over de afgelopen 3 jaar**. De voorzitter bericht de examinatoren over het resultaat van de beoordeling.

5 Taken secretaris examencommissie

De secretaris:

Bepaalt in overleg met de voorzitter het tijdstip en de wijze van vergaderingen van de examencommissie en notuleert de uitkomsten van ieder overleg.

Vervangt de voorzitter bij zijn afwezigheid. De secretarisfunctie wordt dan door een ander commissielid overgenomen. Dit gebeurt ook bij afwezigheid van de secretaris.

Regelt de correspondentie met de leden van de examencommissie, examinatoren, PCB-beheerder en Bureau NNK via welke de communicatie met examenkandidaten verloopt.

Treedt namens de examencommissie op in beroepszaken en bereidt deze in overleg met de examencommissie voor.

Organiseert i.s.m. Bureau NNK de examens.

Verzamelt per certificatieschema meerkeuze of openvragen inclusief antwoorden en cases en legt deze vast in de itembank. Zie artikel 13.

Stelt per examen twee examinatoren aan. Daarbij rekening houdend met hun expertise en een mogelijke training-relatie die men de afgelopen twee jaren had met een kandidaat/ kandidaten. Minimaal 6 weken voor het examen geeft de secretaris aan de aangestelde examinatoren door wie de kandidaten zijn zodat ook zij kunnen vaststellen of zij een (training)relatie hebben met een van hen die een objectieve beoordeling in de weg kan staan.

Stelt per examen met behulp van de toets matrijs uit de betreffende CS het theorie-examen samen en kiest de cases voor het praktijkexamen (NB: Vragen en cases mogen niet bij de afgelopen twee examens gebruikt zijn) en legt de keuzes voor aan de examencommissie.

De secretaris registreert de keuzes in de database van de Itembank (zie bijlage 2) en maakt op basis van de gekozen meerkeuze vragen een toets sleutel voor het theorie-examen en stuurt minimaal één week voor het examen via een beveiligd Word document de gekozen cases onder geheimhoudingsplicht naar de examinatoren zodat ze zich kunnen voorbereiden.

De secretaris zorgt dat, **indien hij niet zelf als toezichthouder optreedt**, de examenvragen en cases incl. antwoordensleutels in een gesloten envelop in bezit komt van de toezichthouder. Daarbij ook de presentielijst (formulier 4.25), praktijkexamen-beoordelingsformulier 4.4b (3 per kandidaat) en het proces-verbaal (4.5).

6 Taken examencommissie

De examencommissie beoordeelt per examen de door de secretaris geselecteerde examenvragen en cases, **eventueel in samenwerking met examinatoren**.

De examencommissie vaardigt één lid (m.u.v. de voorzitter) af als toezichthouder tijdens een examen. De toezichthouder neemt een bindend besluit in geval de aanwezige examinatoren niet tot consensus kunnen komen bij de beoordeling van een kandidaat. Zie verder zie **artikel 9**.

Binnen 6 weken na elk examen evalueert de examencommissie in het bijzijn van de PCB-beheerder het examen; proces, inzet examinatoren en de bruikbaarheid van de gebruikte vragen en cases. Hiervoor wordt o.a. de ‘goed-score’ per theorievraag gebruikt.

Ook worden de door de toezichthouder gerapporteerde onregelmatigheden besproken en in overleg met de PCB-beheerder sancties opgelegd aan frauduleuze kandidaten. Eventueel wordt/worden eerst de betrokken examenkandida(a)t(en) gehoord. De secretaris communiceert de uitslag via het Bureau NNK aan de betreffende kandida(a)t(en).

7 Examinatoren

Examinatoren **worden door het NNK-bestuur voor telkens een periode van 3 jaar aangesteld** en door de voorzitter van de examencommissie bevoegd verklaard voor eveneens een periode van drie jaar. Zie **artikel 4**.

Kandidaat-examinatoren lopen eerst mee (stage) met een voor hen relevant examen (doen een proefbeoordeling) en worden daarbij beoordeeld door de aanwezige examinatoren. **Indien geschikt dragen de examinatoren de kandidaten voor aan de voorzitter van de examencommissie die hen bevoegd verklaart.** Zie artikel 4. Zie bijlage 1.2 voor het profiel van een examinator.

De examinator dient ruim voor het examen vast te stellen of hij/zij de afgelopen twee jaar een trainingsrelatie heeft gehad met een van de kandidaten die een objectieve beoordeling in de weg kan staan. Als dat zo is, dan dient de examinator dit tijdig aan de examencommissie te melden zodat deze een andere examinator kunnen aanstellen.

Examinatoren verplichten zich tot het op peil te houden van hun competenties met betrekking tot de door hen geëxamineerde CoS-schema's.

8 Taken examinatoren

De examinatoren zijn belast met de beoordeling of en in welke mate kennis, vaardigheden en attitude van de kandidaat voldoen aan de gestelde eisen voor het behalen van het praktijkexamen. De beoordeling wordt gemotiveerd en vastgelegd.

Een van de examinatoren beoordeelt als ‘corrector’ de beoordeling van het theorie-examen door de toezichthouder; zowel de score van de MK-vragen als ook de beoordeling van de openvragen. In geval toezichthouder en corrector niet tot consensus kunnen komen over de waardering van de openvragen beslist de tweede examinator.

9 Taken toezichthouder

De examencommissie vaardigt één lid (m.u.v. de voorzitter) af als toezichthouder tijdens een examen. De toezichthouder neemt een bindend besluit in geval de aanwezige examinatoren niet tot consensus kunnen komen bij de beoordeling van een kandidaat.

In deze functie zal de toezichthouder:

- Toezicht houden op de naleving van dit examenreglement en -eisen. Hij zorgt er dan ook voor dat het actuele examenreglement aanwezig is,
- De examenruimtes en -middelen beoordelen,
- De kandidaten opvangen en hun identiteit vaststellen (zie artikel 10.1),
- De presentielijst laten invullen,
- Korte uitleg geven van het verloop van het examen en –regels (zie artikel 11.1.1 en 11.1.2),

- Toezicht houden op het ordelijk verloop van de examens en regelmatig de resterende examentijd doorgeven,
- De theorie-examens innemen, nakijken (i.s.m. de corrector-examinator) en de 'goed-score' per vraag door geven aan de secretaris van de examencommissie (bijlage 3 van het proces-verbaal) voor registratie in de database van de Itembank (zie bijlage 2),
- Na afloop van het praktijkexamen alle exemplaren van de gebruikte case innemen,
- Het proces-verbaal opstellen met daarin, indien van toepassing, geconstateerde onrechtmatigheden,
- Bij een onoverbrugbaar beoordelingsverschil tussen de examinatoren bij het praktijkexamen een bindende beslissing nemen,
- De presentaties van de examenkandidaten op beeld vastleggen (kan ook door een ander persoon (geen kandidaat) worden gedaan),
- Aan het eind van de examens de uitslag mondeling bekend maken.
- De voor het theorie-examen gezakte (en indien gewenst ook geslaagde) kandidaten hun theorie-examen ter inzage geven zodat ze kennis kunnen nemen van hun foute antwoorden.
- Bij afwezigheid of uitval examinerator deze vervangen. Indien de PCB-manager aanwezig is kan deze de taken van de toezichthouder over nemen.

De toezichthouder opent de envelop met examenvragen en cases net voor aanvang van het theorie-examen en controleert de inhoud op juistheid.

Na afloop van het examen zorgt de toezichthouder ervoor dat alle examenstukken (inclusief gebruikte flipovervellen en opnamen van de presentaties) binnen 5 werkdagen bij de secretaris van de examencommissie komen. Deze stuurt ze digitaal door naar de PCB-beheerder. De stukken worden voor 3 jaar bewaard. Na deze periode worden ze vernietigd c.q. gewist.

10 Algemene bepalingen

10.1 Identificatie

Voorafgaand aan het examen controleert de toezichthouder aan de hand van een geldig paspoort, rijbewijs of ID-kaart de identiteit van de kandidaat.

10.2 Regeling bij afwezigheid

Een kandidaat die wegens uitzonderlijke omstandigheden (te bepalen door de PCB-beheerder) verhinderd is aan het examen deel te nemen zal tegen een nader te bepalen onkostenvergoeding aan het volgende examen kunnen deelnemen.

10.3 Eisen te stellen aan de examenlocatie en -middelen

De examenruimte moet beschikken een flipover voorzien van papier, dikke stiften (rood, groen, blauw, zwart), post-its van diverse kleuren en formaat (5x5 en 5x10), schaar, tape, nietapparaat, voorzien van wanden of strips waaraan flipovervellen bevestigd kunnen worden en de relevante ISO-norm(en).

De examenlocatie dient met openbaar vervoer bereikbaar te zijn en indien nodig rolstoel toegankelijk inclusief de gebruikte ruimten.

In de examenruimte moeten voldoende tafels en stoelen staan (1 set per kandidaat) met zwarte pennen voor het schriftelijk examen. Deze ruimte moet voldoende verlicht, koel en rustig zijn.

10.4 Regeling voor kandidaten in bijzondere omstandigheden

Kandidaten met een functionele beperking dienen dit vooraf aan te geven op het aanmeldingsformulier.

Kandidaten met een dyslexie verklaring kunnen het theorie-examen in een aparte ruimte afleggen. Een van de examinatoren zal de vragen en MK-antwoorden voorlezen. De kandidaat krijgt dit examen 30 minuten de tijd.

Kandidaten die een dusdanige examenvrees hebben dat zij niet in staat zijn hun kennis op papier uit te drukken kunnen de openvragen in een aparte ruimte mondeling beantwoorden aan beide examinatoren. Een van hen zal de antwoorden letterlijk op het examenformulier registreren. De kandidaat krijgt hiervoor geen extra tijd.

11 Examen

Er wordt minimaal één examen per jaar georganiseerd mits er minimaal drie kandidaten aangemeld zijn. Het examen bestaat uit een klassikaal gehouden theoretische toets en een praktische toets.

11.1 Theorie-examen

Het theorie-examen neemt 20 minuten in beslag en bestaat uit 7 (abcd) meerkeuze(MK)vragen en 2 korte openvragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

| Onderwerp CoS 9000:2015 | Sub-onderwerpen | Aantal vragen |
|------------------------------|---|----------------------|
| Kwaliteitsmanagementsystemen | Invoeren en onderhouden kwaliteitsmanagementsysteem rekening houdend met relevante wet- en regelgeving. | 2MK + 1 openvraag |
| Procesmanagement | Stroomschema's, raakvlakken, prestatie indicatoren. | 1MK |
| Klanteisen | Methoden voor het identificeren van klanteisen. | 1MK |
| Begeleiden van groepen | Mobiliseren van mensen, gedrag en weerstand, 'Roos van Leary'. | 1MK |
| Kwaliteitsmethoden | Geschikte methoden en instrumenten voor informatie verzamelen, data-analyse, probleemanalyse en verbeteren. | 1MK + 1 openvraag |
| Projectmanagement | Toepassen projectmanagement methoden. | 1MK |

Elke correct beantwoorde MK-vraag levert twee punten op en elke openvraag 3 punten. Het theorie-examen kan dus maximaal 20 punten opleveren. Men dient minimaal 12 punten te scoren.

De antwoorden worden door de toezichthouder beoordeeld met behulp een antwoordsleutel (formulier 4.5f). Deze beoordeling wordt gecontroleerd door een van de examinatoren (corrector). Na controle en eventuele wijziging wordt het resultaat geregistreerd op het proces-verbaal.

11.1.1 Toets condities

- Tijdens het theorie-examen is contact tussen de kandidaten niet toegestaan. Er moet minimaal 75 cm ruimte tussen de tafels zijn. Men mag wel een vraag stellen aan de toezichthouder. Het theorie-examen wordt klassikaal in één ruimte afgenomen.
- Het gebruik van telefoons, tablets, laptops, boeken of aantekeningen is verboden.
- Men mag tijdens het examen de examenruimte niet verlaten zonder toestemming van de toezichthouder.
- Tijdens het examen is drinken toegestaan, mits dat door de locatie beheerder toegestaan is.
- Te laat komende kandidaten worden niet meer tot het examen toegelaten.

11.1.2 Maatregelen bij bedrog en onregelmatigheden

Een kandidaat die frauduleuze handelingen verricht voorafgaand, tijdens en/of na het theorie-examen kan worden gesanctioneerd door de examencommissie. Onder frauduleuze handelingen wordt bedrog of poging tot bedrog verstaan. De toezichthouder registreert de geconstateerde onregelmatigheden in het proces-verbaal dat hij van de examens maakt (formulier 4.5) en

rapporteert deze aan de examencommissie. De examencommissie besluit tijdens de evaluatie van het examen (zie artikel 6) in overleg met de PCB-beheerder of en welke sancties er getroffen worden. Eventueel wordt/worden eerst de betrokken examenkandida(a)t(en) gehoord. Zo kan het examenresultaat van de kandidaat ongeldig worden verklaard. In dat geval zal het examengeld wordt niet gerestitueerd. De kandidaat heeft wel het recht zich voor een volgend examen aan te melden

11.1.3 Beveiliging examenvragen en cases

Alle examenvragen en cases (itembank) zijn in bezit van de secretaris van de examencommissie (beheerder). De digitale bestanden zijn opgeslagen in een beveiligde omgeving (Dropbox). Zowel de secretaris en voorzitter van de examencommissie als ook de PCB-beheerder hebben toegang tot deze beveiligde omgeving.

Goedgekeurde vragen en cases worden per examen door de secretaris van de examencommissie in een gesloten, verzegelde envelop met de toezichthouder meegegeven (**in het geval de secretaris niet als toezichthouder optreedt**) of verstuurd in een beveiligd Word-document waarvan de code separaat via WhatsApp wordt verstuurd.

Mocht op enig moment blijken dat vragen/cases gestolen zijn c.q. vooraf ingezien zijn dan worden door de examencommissie sancties en correctieve maatregelen genomen. In geval de item-bank gehackt wordt zal een nieuwe item-bank opgezet worden.

11.2 Praktijkexamen

Voor het praktijkexamen dient de kandidaat een case uit te werken waarin een operationeel probleem beschreven wordt dat opgelost kan worden met bijvoorbeeld een nieuwe werkwijze, aanpassing van een proces of product, nieuwe steekproefstelsel, vastleggen van taken en bevoegdheden, enz.

Men krijgt voor het uitwerken van de case 55 minuten. Hierin zit ook de tijd om de case te lezen en de presentatie voor te bereiden. Bij de uitwerking mag men gebruikmaken van een eigen computer, rekenmachine, naslagwerken, normen, etc.

De kandidaat dient:

- een analyse van het probleem te maken, waarbij geschikte kwaliteitsmethoden worden toegepast;
- een oplossingsrichting(en) uit te werken en te motiveren; en
- een implementatieplan op te stellen.

De uitwerking levert maximaal 20 op voor de analyse en 40 punten voor oplossingsrichting en implementatieplan. Men dient resp. minimaal 12 en 24 punten te halen.

De uitwerking van de case wordt op maximaal drie flipovervellen of vijf PowerPoint slides vastgelegd. Deze worden door de kandidaat gebruikt bij de presentatie aan de twee examinatoren die dan de rol van directieleden vervullen.

De presentatie duurt maximaal 10 minuten en vindt plaats zonder de overige examenkandidaten. Van de presentatie wordt een digitale opname gemaakt. **Deze wordt na 6 weken gewist mits er geen beroep is aangetekend tegen de examenuitslag. In dat geval wordt de opname bewaard tot het beroep afgerond is met een maximum van 3 jaar. Zie artikel 9.**

Na de presentatie zullen de examinatoren gedurende 10 minuten vragen stellen.

De examinatoren beoordelen bij de presentatie:

- de uitvoering (houding, oogcontact);
- de mate van overtuigen (zijn conclusies en aanbevelingen plausibel);
- het ontwerp van de flipovervellen/PP-slides (aantal, opbouw, leesbaarheid).

De presentatie levert maximaal 20 punten op. Minimaal dienen 12 punten gehaald te worden.

Na afloop van de presentatie bespreken de twee examinatoren hun bevindingen en scores. Op een blanco beoordelingsformulier 4.4b wordt per kandidaat de 'consensus' score ingevuld als eindoordeel. Als de examinatoren op een of meerdere onderdelen niet tot consensus kunnen komen, wordt de toezichthouder betrokken. Deze neemt een bindend besluit.

12 Vaststellen en bekend maken uitslag

De kandidaat is geslaagd indien deze voor het theoriedeel minimaal 12 punten en voor het praktijkdeel minimaal 48 punten heeft behaald. Scoort men lager, dan kan men zich aanmelden voor een eenmalig deexamen; of theorie (gratis) of praktijk (gereduceerde kosten).

Is men voor beide delen gezakt dan dient men een geheel nieuw examen af te leggen. Zo ook als men wederom voor het deexamen zakt.

Na alle controles zal de toezichthouder aan het eind van het totale examen de uitslag bekend maken.

De PCB-beheerder beslist binnen twee weken op basis van de **examenstukken** of de kandidaat gecertificeerd wordt.

Bij afwijzing kan de kandidaat binnen 6 weken beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep op website NNK).

13 Itembank

De itembank wordt beheerd door de secretaris van de examencommissie en is verantwoordelijk van de kwantiteit. De examencommissie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inhoud. Per sub-criterium (zie bijlage 2) dient de itembank een dusdanig aantal meerkeuze of open vragen te bevatten dat per competentiecluster een verantwoorde steekproef getrokken kan worden (per cluster 3x zoveel vragen dan voor het theorie-examen voorgeschreven is).

De secretaris van de examencommissie benadert experts om deze meerkeuze of open vragen en cases op te stellen. Elke 2 jaar dient de itembank met 10 % aangevuld te worden.

De secretaris van de examencommissie beoordeelt met twee examinatoren of met de voorzitter van de examencommissie en een examiner de vragen, antwoorden en cases op passendheid, begrijpbaarheid, eenduidigheid en inhoudelijk niveau. Zie bijlage 3 en 4 voor de criteria. Goedgekeurde vragen en cases worden door de secretaris in de beveiligde itembank geplaatst.

Na elk examen evalueert de examencommissie de gebruikte vragen en cases op bruikbaarheid. Vragen en cases worden indien nodig hierop aangepast of uit de itembank verwijderd.

Bijlage 1: Profielen examencommissie en examinatoren

1.1 Profielschets leden examencommissie

De leden van de examencommissie zijn deskundig, beschikken over een professionele mentaliteit, stellen zich onafhankelijk op en zijn in staat probleemoplossend te functioneren. Dit houdt in dat hij/zij:

Deskundigheid

- beschikt over een afgeronde HBO of WO opleiding, vergelijkbaar werk- en denkniveau en/of relevante werkervaring;
- heeft kennis van kwaliteitseisen met betrekking tot toetsing en examinering;
- laat zich actief informeren over onderwerpen waarover hij/zij minder kennis heeft.

Mentaliteit

- is zich bewust van taken en verantwoordelijkheden als lid, handelt dienovereenkomstig en is tenminste 3 jaar beschikbaar;
- heeft de intentie zich in het commissielidmaatschap verder te bekwamen;
- is gewetensvol en integer, in staat om algemeen aanvaarde sociale en ethische normen te handhaven (die met de taak te maken hebben);
- neemt argumenten van anderen mee in diens besluitvorming;
- houdt zich aan gezamenlijke afspraken;
- is in staat om met de leden van de examencommissie als team verantwoordelijkheden invulling te geven;
- kan, waar nodig, functioneel en constructief afstemmen met andere betrokkenen.

Onafhankelijkheid

- kan op onafhankelijke wijze kritische vragen stellen aan betrokkenen en standpunten innemen en verdedigen;
- is zich bewust van de verantwoordelijkheid van de examencommissie;
- neemt zitting in de examencommissie zonder last of ruggespraak.

Probleemoplossend

- kan zich lange tijd en/ of intensief met een probleem bezighouden om tot duurzame oplossingen te komen;
- is in staat om met gebruik van uiteenlopende werkwijzen tot werkbare oplossingen en nieuwe ideeën te komen.

Aanvullende criteria voorzitter examencommissie:

De voorzitter hanteert de juiste procedures; is communicatief vaardig in woord en geschrift t.a.v. van alle betrokkenen, waar nodig in het Engels; is tactisch en vaardig in conflictpreventie en -oplossing; houdt ontwikkelingen bij op voor de examencommissie relevante terreinen; kan proactief en effectief leidinggeven zodat er een breed draagvlak is voor zowel de werkwijze van de examencommissie, als voor de beslissingen van de examencommissie.

Aanvullende criteria secretaris examencommissie:

De secretaris hanteert en bewaakt de juiste procedures; is communicatief vaardig in woord en geschrift t.a.v. alle betrokkenen, waar nodig in het Engels; verricht ondersteunende werkzaamheden en (deel)onderzoek; houdt ontwikkelingen bij op de voor de examencommissie relevante terreinen; signaleert eventuele knelpunten; bereidt beroepszaken voor en treedt namens de examencommissie op in beroepszaken.

Aanvullende criteria examencommissielid met toets deskundigheid:

- Kan bepalen of het examen (of het totaal aan toetsen) wat betreft inhoud en complexiteit representatief is voor de kerndoelen, competenties, eindtermen examenprogramma's;
- Kan beoordelen of het examen voldoet aan de criteria van het gehanteerde beoordelingssysteem voor de kwaliteit van examens;
- Kan inschatten of programmaonderdelen en de daarbij behorende toetsing leiden tot een voldoende eindkwalificatie;
- Geeft input/ neemt initiatief op de geïmplementeerde (te implementeren) procedure rondom de kwaliteit van toetsen (transparant, betrouwbaar, valide);
- Kan van het toets-beleid beoordelen of de visie op toetsing tot uitdrukking komt in het toetsingsprogramma (de praktijk);
- Kan inschatten of de beoordelingssystematiek effectief is;
- Heeft kennis van de meest gebruikte vraag en examenvormen;
- Heeft kennis van de constructie van de toetsen/ examens;
- Heeft kennis van het corrigeren en beoordelen van toetsen/ examens;
- Heeft kennis van toets-evaluatie en itemanalyse bij examens (evt. statistische analyses).

1.2 Profiel examiner (mede gebaseerd op EOQ-document 23/2 d.d. 18-09-2012)

- Een examiner heeft:
 - een HBO (bachelor) of hoger opleidingsniveau,
 - minimaal 5 jaar werkervaring waarvan 2 jaar gerelateerd aan de te examineren CoS
 - bij voorkeur EOQ gecertificeerd m.b.t. de te examineren CoS.
 - actuele vak- of aspect technische en/of onderwijskundige/toets technische deskundigheid,
 - ervaring met examineren,
 - kennis van het examenreglement en –proces en volgt deze gewetensvol.

- Een examiner is:
 - onafhankelijk, onpartijdig, integer,
 - communicatief, besluitvaardig en objectief.

- Een examiner kan begrip opbrengen voor de invloed die een examensituatie heeft op het gedrag van de kandidaten en kan hierop zodanig inspelen om het proces optimaal te laten verlopen en kan daarom optimale toets condities voor de kandidaten scheppen.

- Een examiner zorgt dat zijn deskundigheid m.b.t. de betreffende CoS-en op peil blijft.

Bijlage 2: Voorbeeld database Itembank

| Taken | Gerelateerde kennis en kunde | Diepgang | Verdeling over de 7 MC vragen | Aantal vragen in Itembank | Vragen gebruikt bij examens dd-mm-jj | % goed beantwoord (aantal deelnemers:) |
|---|--|-----------------|--------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| QMR a) Invoeren en onderhouden van KMS, rekening houdend met normatieve voorschriften | QMR a1: Principes van klantoriëntatie inclusief klanteisen, -behoeften en -verwachtingen | Begrijpen | QMR a+b 15% = 6 vragen | | | |
| | QMR a2: Grondbeginselen van organisatiebestuur en management | Begrijpen | | | | |
| | QMR a3: Belangrijkste organisatievormen, managementmodellen, besluitvormingsproces en als ook hun impact op het managementsysteem en in het bijzonder op KM-aspecten | Begrijpen | | | | |
| | QMR a4: Waardeketen v/d organisatie | Begrijpen | | | | |
| | QMR a5: Kwaliteitsterminologie van ISO 9001 | Begrijpen | | | | |
| | QMR a6: Management principes van ISO 9001 | Begrijpen | | | | |
| | QMR a7: PDCA-principe | Toepassen | | | | |
| | QMR a8: Relevante kwaliteitsmanagement regels en normen kennen en toepassen, met name ISO 9000, 9001 en 9004 | Toepassen | | | | |
| | QMR a9: ISO 9000: Doelstellingen en reikwijdte van deze norm begrijpen en het kwaliteitsmanagement concept ondubbelzinnig kunnen interpreteren in een toepassingscontext | Toepassen | | | | |
| Etc. | | | | | | |

Bijlage 3: Criteria voor het opstellen van cases

Bij het schrijven van een case graag rekening houden met het profiel van de Quality Officer

Beroepsprofiel NNK/EOQ Quality Officer

De NNK/EOQ Quality Officers hebben de kennis en vaardigheden die nodig zijn om een kwaliteitsmanagementsysteem of onderdelen daarvan met interfaces naar andere (wettelijke) regels en normen in te voeren en te onderhouden.

Ze zijn in staat om aan (verbeter)projecten deel te nemen en om bedrijfsprocessen en interfaces te beschrijven, procesgegevens te analyseren en te rapporteren. Ze kennen de belangrijkste kwaliteitsmanagementmethoden voor informatie verzamelen, data-analyse, probleemanalyse en verbeteren en kunnen deze toepassen binnen een (verbeter)team. Ze gebruiken hun communicatieve vaardigheden om als een professionele, deskundige en motiverende contactpersoon over te komen op intern en extern partijen m.b.t. kwaliteitsmanagementsysteem onderwerpen.

En de volgende criteria:

- Is de case op MBO-niveau geschreven,
- Is de case sector-neutraal,
- Geeft de case aan wat er van de kandidaat verwacht wordt (analyse, oplossingsrichting, implementatieplan),
- Bevat de case een operationeel probleem dat opgelost kan worden met bijvoorbeeld een nieuwe werkwijze, aanpassing van een proces of product, nieuwe steekproefstelsel, vastleggen van taken en bevoegdheden, enz.

Case Template

Titel casus:

Versie:

Na 55 minuten dient de kandidaat de volgende resultaten m.b.v. maximaal 3 flipover-vellen of 5 PowerPoint-slides aan de twee examinatoren te presenteren **die dan de rol van directieleden vervullen** (max. 10 minuten). De overige kandidaten zijn niet bij de presentatie aanwezig, die audiovisueel wordt opgenomen. Na de presentatie zullen de examinatoren de kandidaat vragen ter verduidelijking stellen (max. 10 minuten). **De presentatie, inclusief de beantwoording van de vragen, levert maximaal 20 van de 80 punten op.**

De examinatoren beoordelen hierbij:

- de uitvoering (houding, oogcontact);
- de mate van overtuigen (zijn conclusies en aanbevelingen plausibel);
- het ontwerp van de flipovervellen (aantal, opbouw, leesbaarheid).

NB: U mag bij de uitwerking van de casus gebruikmaken van uw eigen computer, rekenmachine, naslagwerken, normen, etc.

Verwachte resultaten

- Wat is uw analyse en aanpak van de voorgelegde situatie en waarom kiest u voor deze aanpak?
(Benut de juiste methoden om tot de meest optimale oplossing te komen)
- Hoe ziet uw implementatieplan eruit?
(Blijf realistisch in uw aanpak, en houd rekening met mogelijke consequenties voor het systeem en de impact op de procesketen)

De uitwerking levert maximaal 20 punten op voor de analyse en 40 punten voor oplossingsrichting en implementatieplan.

Hierna volgt de beschrijving van de casus.

Antwoordsleutel voor het praktijkexamen.

Casus:

| Beoordelingscriteria | “Hulpcriteria” | Gewenste uitkomsten van de casus t.b.v. examinatoren en toezichthouder |
|--|--|---|
| 1 Aanzet tot de probleemoplossing = probleemanalyse (20 pnt) | | |
| 1.1 De beweegredenen voor de gekozen aanpak (8pnt) | a. Wat is de aanpak en past die bij de probleemstelling? | a. |
| 1.2 Is de analyse volledig (vakinhoudelijk/technisch, organisatorisch, relationeel)? (8 pnt) | a. De kandidaat hoeft de drie dimensies niet letterlijk te benoemen, maar de analyse moet ze wel bevatten. | a. |
| | b. Zit er balans in, wordt er niets overgeslagen? | b. |
| 1.3 Zijn er alternatieve oplossingen overwogen en gewogen? (4 pnt) | a. Zijn de juiste overwegingen gemaakt? | a. |
| 2 Inhoud = probleemoplossing (40 pnt) | | |
| 2.1 Is de probleemanalyse consequent door gezet naar een gemotiveerde oplossingsrichting met passende te gebruiken methoden; is de aanpak realistisch? (15 pnt) | a. Benut de juiste methoden om tot de meest optimale oplossing te komen. | a.. |
| | b. Is de set problemenoplossingen compleet? (niets vergeten?) | b. |
| 2.2 Is de noodzaak onderkent van een nieuwe methode, of proces modificatie? (10 pnt) | a. Kan uit oude routines treden. Heeft hierin de juiste keuzen gemaakt en aanzet gegeven tot uitwerking | a. |
| | b. Heeft de juiste keuzen gemaakt en aanzet gegeven tot uitwerking | b. |
| 2.3 Is er een implementatie plan opgesteld dat vakinhoudelijk/technisch, organisatorisch en relationeel haalbaar is. Zijn er kant-tekeningen van deze aard bij gemaakt? (15 pnt) | a. Is het implementatieplan realistisch? | |

Bijlage 4: Criteria voor het opstellen van theorievragen

Passend bij sub-onderwerp, begrijpelijk, eenduidig en inhoudelijk op mbo-niveau.

4.1 Algemene opbouw van een MK-vraag:

- De ‘stam’ d.w.z. de vraag of stelling als hoofdonderwerp van de vraag. Deze moet:
 - Eenduidig, d.w.z. niet dubbelzinnig geformuleerd zijn.
 - Gekoppeld zijn aan een leerdoel. Voor het NNK-certificeringsexamen betekent dit dat de vraag ontleend is aan de leerdoelen van de QMR of QM serie van de CoS 9000-2015 competenties. De opsteller van de vraag kijkt bij welke competentie de door hem bedacht vraag hoort, of laat zich inspireren door de lijst met competenties.

- Het beste antwoord
 - Dit kan ook het ‘complete’ antwoord zijn. De alternatieven zijn dan incompleet of overcompleet.

- Drie afleiders (bij 4 alternatieven). Bepalen in hoge mate de bruikbaarheid van de MK-vraag. Eigenschappen van afleiders (alternatieve antwoorden), die bepalend zijn voor de kwaliteit van de MK-vraag:
 - Aannemelijkheid; ze mogen dus niet al te duidelijk fout zijn
 - Verwantschap; ze gaan over het onderwerp van de stam.
 - Gelijkwaardigheid; hiermee wordt bedoeld dat de alternatieven ongeveer dezelfde lengte in woorden hebben.
 - Geen taalkundige kunstjes; funest voor dyslectici als de bedenker van de alternatieven de variaties in zijn afleiders bedenkt door taalkundige ‘foefjes’.
 - Het is geaccepteerd dat 1, 2, 3 of 4 alternatieven goed zijn, maar dat moet dan wel in de stam zijn aangegeven.
 - De plaats a, b, c, d van de afleiders in de vraag. Probeer het goede antwoord niet opzettelijk gelijk te verdelen over de 4 posities. Onevenwichtige verdeling voorkomt dat de kandidaat van de vragen zijn antwoorden screent op evenwichtige verdeling.

Kenmerken cognitief niveau van examenvragen

A. Kennisvragen

Kennisvragen beginnen vaak met:

- “Wat is”, gevolgd door een keuze uit begrippen of definities
- “Wat wordt bedoeld met”
- “Wat is het verschil”,bijv...tussen twee begrippen

B. Begrip/inzichtvragen

Vragen die begrip/inzicht toetsen hebben een ander vragend voornaamwoord:

- “Waarom”, bv. met betrekking tot een proces, systeem, gedragspatroon etc., gevolgd door keuzemogelijkheden
- “Wanneer” bv. isaan de orde

- Leg twee stellingen 1 en 2 (algemeen) voor en geef als antwoord mogelijkheden:
 - a) beiden goed,
 - b) beiden fout,
 - c) 1 fout en 2 goed
 - d) 1 goed en 2 fout

C. Toepassingsvragen

Vragen die naar toepassingen vragen hebben doorgaan weer een ander vragend voornaamwoord:

- “Wanneer”, bv. grijp je in bij...een situatie of proces
- “Hoe”, bv. dien je je op te stellen als kwaliteitsmanager in geval van....
- “Welke” bv. acties zijn van toepassing in de hierna geschetste situatie
- Leg twee stellingen 1 en 2 (m.b.t toepassingen))voor en geef als antwoord mogelijkheden:
 - e) beiden goed,
 - f) beiden fout,
 - g) 1 fout en 2 goed
 - h) 1 goed en 2 fout

4.2 Korte openvragen

Bij korte openvragen wordt de kandidaat gevraagd het antwoord binnen 4 minuten in twee of drie regels op te schrijven.

Typische vragen gaan over de betekenis van een concept of het doel van een vereiste. Deze vragen worden gebruikt voor items met een lagere taxonomie d.w.z. kennisvragen (K) of inzichtvragen (B).

Voorbeeld:

1. Beschrijf het verschil tussen ‘Correctie’ en Corrigerende maatregel’.
2. Wat is het doel van de ISO 9001-norm?
3. Door welke twee kengetallen wordt een populatie van getallen beschreven?

Bijlage 5: Tijdsplan examen NNK/EOO Quality Officer

Voorbeeld voor ochtendexamen van drie kandidaten.

| Tijd | Activiteit |
|---------------|---|
| 08.30 | Aankomst en check door toezichthouder |
| 08.40 | Korte uitleg examen en regels door toezichthouder |
| 08.50 – 09.10 | Theorie-examen |
| 09.15 – 10.10 | Praktijkexamen |
| 10.10 – 10.20 | Pauze |
| 10.20 – 10.40 | Presentatie kandidaat 1* |
| 10.40 – 11.00 | Presentatie kandidaat 2* |
| 11.00 – 11.20 | Presentatie kandidaat 3* |
| 11.20 – 11.50 | Evaluatie examinatoren en toezichthouder |
| 11.50 | Bekendmaking examenresultaten |

Voorbeeld voor middagexamen van drie kandidaten.

| Tijd | Activiteit |
|---------------|---|
| 13.30 | Aankomst en check door toezichthouder |
| 13.40 | Korte uitleg examen en regels door toezichthouder |
| 13.50 – 14.10 | Theorie-examen |
| 14.15 – 15.10 | Praktijkexamen |
| 15.10 – 15.20 | Pauze |
| 15.20 – 15.40 | Presentatie kandidaat 1* |
| 15.40 – 16.00 | Presentatie kandidaat 2* |
| 16.00 – 16.20 | Presentatie kandidaat 3* |
| 16.20 – 16.50 | Evaluatie examinatoren en toezichthouder |
| 16.50 | Bekendmaking examenresultaten |

Voorbeeld voor avondexamen van drie kandidaten.

| Tijd | Activiteit |
|---------------|---|
| 18.30 | Aankomst en check door toezichthouder |
| 18.40 | Korte uitleg examen en regels door toezichthouder |
| 18.50 – 19.10 | Theorie-examen |
| 19.15 – 20.10 | Praktijkexamen |
| 20.10 – 20.20 | Pauze |
| 20.20 – 20.40 | Presentatie kandidaat 1* |
| 20.40 – 21.00 | Presentatie kandidaat 2* |
| 21.00 – 21.20 | Presentatie kandidaat 3* |
| 21.20 – 21.50 | Evaluatie examinatoren en toezichthouder |
| 21-50 | Bekendmaking examenresultaten |

(*) 10 minuten presenteren en 10 minuten vragenstellen door de examinatoren