



Examenreglement 2021

NNK/EOQ Quality Manager

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	8
11.1.2 Maatregelen bij bedrog en onregelmatigheden.....	8
11.1.3 Beveiliging examenvragen en cases	8
11.2 Praktijkexamen	8
12 Vaststellen en bekend maken uitslag	10
13 Itembank	10
 Bijlagen:	
1 Profielen examencommissie en examinatoren.....	11
2 Opbouw Database Itembank	13
3 Criteria voor het opstellen van een case	14
4 Criteria voor het opstellen van theorievragen	17
5 Tijdsplan examen NNK/EOQ Quality Manager bij 2 groepen van 2 kandidaten.....	19
6 Tijdsplan examen NNK/EOQ Quality Manager bij 2 groepen van 3 kandidaten.....	20

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 of het lid door het NNK-bestuur van zijn/haar taken ontheven wordt.

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, inzet bij ontwikkelingen en/of examens en bijgehouden kennis vastgelegd in een overzicht van activiteiten, trainingen, opleidingen over de afgelopen 3 jaar.

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 komen van de toezichthouder. Daarbij ook de presentielijst (formulier 4.25), praktijkexamen-beoordelingsformulier 4.4b (3 per kandidaat) en het proces-verbaal (formulier 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 telkens 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 training-relatie heeft gehad met een of meer 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 de examen dag en –regels (zie artikel 11.1.1 en 11.1.2),

- Groepen indelen via loting en ook via loting cases toewijzen.
- Toezicht houden op het ordelijk verloop van de examens en regelmatig de resterende examentijd doorgeven,
- De theorie-examens innemen, nakijken en indien van toepassing de ‘goed-score’ per vraag door geven aan de secretaris van de examencommissie (bijlage 3 van het proces-verbaal) voor registratie in de Itembank (zie bijlage 2),
- Na iedere ronde 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 praktijk-examen een bindende beslissing nemen (NB: hiervoor dient de toezichthouder alle kandidaten te observeren tijdens hun case uitwerking),
- 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 examenlocatie moet beschikken over minimaal 2 ruimten waarin aanwezig moeten zijn 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 locatie dient met openbaar vervoer bereikbaar te zijn en indien nodig rolstoel toegankelijk inclusief de gebruikte ruimten.

In één van de ruimtes moeten ook 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 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 voor dit examen 90 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 twee kandidaten aangemeld zijn. Het examen bestaat uit een theoretische en een praktische toets.

11.1 Theorie-examen

Het klassikaal gehouden theorie-examen neemt één uur in beslag en bestaat uit 25 meerkeuze (MK)vragen (abcd) en 5 korte openvragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

Onderwerp CoS 9000:2015	Sub-onderwerpen	Aantal vragen
Kwaliteitsmanagement-systemen	Kennis van ISO 9000, 9001, 9004, kwaliteitsmanagement-principes, PDCA-cyclus, management review, integratie van managementsystemen (bijv. ISO 14001, 26000, 45001, 31000, etc.), organisatievormen en -bestuur, managementmodellen en besluitvormingsprocessen, TQM/BE-modellen zoals EFQM. Kwaliteitsmanagementsysteem promoten. Beoordelen contractuele afspraken met leveranciers en klanten	6 MK + 1 openvraag
Procesmanagement	Stroomschema's, raakvlakken & interacties, prestatie indicatoren.	2 MK
Risico's & Kansen	Methoden voor het identificeren van risico's en kansen en methoden voor het analyseren en evalueren van risico's en te nemen acties	2 MK + 1 openvraag
Klanteisen, -belangen en -tevredenheid en belangen andere stakeholders	Methoden voor het identificeren van klanteisen, -belangen en -verwachtingen, tevredenheid, ISO 10001 - 10004	3 MK
Kwaliteitsmethoden	Geschikte methoden en instrumenten voor informatie verzamelen, creativiteit, informatieanalyse, probleemanalyse en continu verbeteren	3 MK + 1 openvraag
Projectmanagement	Inrichten en toepassen	2 MK
Data-analyse	Grafische presentatie methoden, verdelingskarakteristieken: tendens en dispersie, mediaan, modus, variantie, standaarddeviatie, steekproef, partijkeuring en process capability	2 MK + 1 openvraag
Auditing	Audit programma's ontwikkelen, implementeren, reviewen en verbeteren (volgens ISO 19011), auditmethoden en technieken. Competentie auditoren vaststellen (eisen kennen) en evalueren	2 MK
Verandermanagement	Principes van verandermanagement en inzicht in de veranderprocessen in organisaties	3 MK + 1 openvraag

Elke correct beantwoorde MK-vraag levert één punt op en elke openvraag 3 punten. Het theorie-examen kan dus maximaal 40 punten opleveren. Men dient minimaal 24 punten te scoren.

De antwoorden worden door de toezichthouder beoordeeld met behulp een antwoordsleutel (formulier 4.5c). Deze beoordeling wordt gecontroleerd door één van de examinatoren (corrector). Na controle en eventuele aanpassing 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 uur de examenruimte niet verlaten zonder toestemming van de toezichthouder.
- Tijdens het examen is drinken toegestaan, mits dat door de locatiebeheerder 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

Tijdens het praktijkexamen dient elke kandidaat met of één medekandidaat en een kwaliteitskundige die vrijwillig als ‘examenkandidaat’ optreedt of met twee medekandidaten in 90 minuten een case uit te werken en deze uitwerking alleen (dus zonder de overige groepsleden) gedurende 10 minuten te presenteren aan de examinatoren die dan de rol van directieleden vervullen.

De presentatie moet de volgende elementen bevatten:

- analyse van de in de case geschetste situatie,
- voorstellen voor de korte en lange termijn aanpak met motivatie,
- implementatieplan.

Het praktijkexamen wordt voorafgegaan door een ‘speeddate’ sessie van 5 minuten per groep die door het lot ingedeeld is. Op deze manier verkrijgt men informatie over de competenties van de medekandidaten/vrijwilliger.

Tijdens de uitwerking kan een examiner een tot twee interventie plegen die op de case van invloed zijn. Een case kan enkele van de volgende onderwerpen bevatten:

- QM-systeem, geïntegreerd systeem, beleid, policy deployment
- Data over proces/bedrijfssituatie.
- Proces- en/of Projectmanagement
- Kwaliteitsmethoden/tools
- Klant (belangen vs. ondernemersbelangen) en andere stakeholders
- Auditen (intern, leveranciers)

Verder bevat elke case een (of meer) dilemma(s) welke de kandidaat dient te adresseren. Circa 30 minuten na de start is er een reflectiemoment van max. 10 min. waarin de leider in afwezigheid van de andere groepsleden met de beide examinatoren terugblijkt op zijn eigen leermoment en een reflectie geeft op het eigen gedrag met daarin:

- a. De beweegredenen voor de gekozen aanpak
- b. De wijze waarop met groep omgegaan wordt
- c. Wat het effect is van deze reflectie op het vervolg (leereffect)

De kandidaat mag tijdens de uitwerking van zijn case gebruik maken van eigen computer, rekenmachine, naslagwerken, normen, etc.

De groep dient:

- een analyse te maken, waarbij geschikte kwaliteitstools worden toegepast en rekening wordt gehouden met de complexiteit van de case;
- een oplossingsrichting uit te werken voor de korte en lange termijn en te motiveren, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende stakeholders; en
- een implementatieplan op te stellen, waarin bijvoorbeeld aan de orde komen:
 - beleid
 - procesanalyse
 - risicoanalyse
 - audits
- het (de) in de case opgenomen dilemma(s) te herkennen en te benoemen.

De examinatoren observeren en beoordelen ieder voor zich de kandidaten tijdens de uitwerking van hun case wanneer zij de leidersrol vervullen.

De beoordeling wordt vastgelegd op formulier 4.4a: ‘Beoordeling Praktijkexamen QM’ en bestaat uit:

- aansturing van de groep; (max. 20 punten)

- *taken verdeelt?, coördineren, time management, communicatie, resultaat gericht, besluitvaardig, interventie(s) opgepakt (max. 10 pnt);*
- *structuur in team gebracht?; groep functioneert als team (max. 4 pnt):*
- *gebruik gemaakt van de in het team aanwezige competenties? (max. 3 pnt)*
- *inzet tijdens overige cases (max. 3 pnt)*

- inhoud van de analyse implementatieplan; (max. 30 punten)

- *eindtermen zijn ingevuld? (analyse – aanpak voorstellen korte en lang termijn + motivatie - implementatieplan) (max. 6 pnt)*
- *dilemma(s) benoemd?; advies is gebaseerd op alle ingebrachte overwegingen (max. 10 pnt)*
- *passende methoden gebruikt?; aanpak realistisch? (max. 7 pnt)*
- *consequenties voor het systeem en impact op de processen onderkend? (max. 7 pnt)*

- presentatie van de analyse, aangedragen oplossingen en motivering; (max. 10 punten)
 - *uitvoering (oogcontact, houding, nervositeit, etc.) (max. 4 pnt)*
 - *presenteert overtuigend de conclusies en aanbevelingen (max. 4 pnt)*
 - *ontwerp flipovervellen/PP-slides (max. 6/10, duidelijk leesbaar, alleen hoofdlijnen) (max. 2 pnt)*

De uitwerking wordt op maximaal zes flipovervellen of 10 PowerPoint-slides vastgelegd die bij de presentatie van max. 10 min. gebruikt worden. Na de presentatie zullen de examinatoren gedurende maximaal 10 min. vragen stellen. Van de presentatie wordt een digitale opname gemaakt. Deze wordt na 6 weken gewist mits er geen beroep is aangetekend tegen de examen-uitslag. In dat geval wordt de opname bewaard tot het beroep afgerond is met een maximum van 3 jaar. Zie artikel 9.

Na afloop van de presentatie bespreken de twee examinatoren hun bevindingen en scores. Op een blanco beoordelingsformulier 4.4a 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 en gecertificeerd indien deze voor het theoriedeel minimaal 24 punten en voor het praktijkdeel minimaal 36 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 de examendag 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 openvragen 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 pro-actief 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 toetsdeskundigheid:

- 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 25 MK vragen	Aantal vragen in Itembank	Vragen gebruikt bij examens ddmmjj	% 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 management-systeem 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 toepassings context	Toepassen				
Etc.						

Bijlage 3: Criteria voor het opstellen van cases

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

Beroepsprofiel NNK/EOQ Quality Manager

De NNK/EOQ Quality Manager is een op HBO of WO-niveau gevormde kwaliteitsfunctionaris met een gedegen beroepsopleiding en ervaring. Met zijn competenties is hij in staat om managementsystemen te ontwikkelen in de richting van een duurzaam succes van de organisatie. Daarbij houdt hij rekening met de eisen van de betrokken partijen, eisen van de markt en de organisatieomgeving.

Hij kent geavanceerde managementconcepten, helpt beslissingen te nemen omtrent hun toepassing en de invoering ervan in het bedrijf. Door zijn kennis van modellen en systemen is hij in staat de eisen van verschillende normen te integreren in het managementsysteem van de organisatie.

Door de toepassing van geschikte werkwijzen en data-analyse kan hij kwaliteit-gerelateerde gegevens analyseren, evalueren en beschikbaar maken voor besluitvorming.¹

Hij is in staat klantenbelangen te identificeren en hen te vertegenwoordigen in de organisatie. Hij biedt informatie, advies en opleiding over kwaliteit-gerelateerde zaken op alle niveaus van de organisatie.

En de volgende criteria:

- Is de case op Hbo-niveau geschreven
- Is de case voldoende gedetailleerd
- Is het ethisch dilemma herkenbaar¹
- Zijn er voldoende deel-vraagstukken die over de medekandidaten verdeeld kunnen worden.
- Is de case sector-neutraal.
- Geeft de case aan wat er van de kandidaat verwacht wordt (analyse, oplossingsrichting, implementatieplan en dilemma omschrijven en adresseren)
- Bevat de case meerdere van de volgende onderwerpen:
- QM-systeem (eisen ISO 9001, geïntegreerd systeem, beleid, policy deployment)
- Data welke getransformeerd kan worden tot informatie over het proces dan wel bedrijfssituatie.
- Procesmanagement
- Kwaliteitsmethoden/tools
- Projectmanagement
- Belangen van de Klant (vs. ondernemersbelangen) en andere stakeholders
- Auditen (intern , leveranciers)
- Dilemma(s)

¹ ([Ethisch dilemma - Wikipedia](#)): Een ethisch dilemma is een situatie waarbij iemand verschillende keuzen tot handelen heeft die betrekking hebben op moraliteit. Deze beslissing kan uitmonden in onwenselijke situaties. Een ethisch dilemma bevat altijd verschillende waarden.

Case Template

Titel casus:

Versie:

Hierna volgt de beschrijving van de casus.

Ca. 30 minuten na de start is er een reflectiemoment van max. 10 minuten, waarin de leider in afwezigheid van de andere twee kandidaten met de beide examinatoren terugblijkt op zijn eigen leermoment en reflectie geeft op zijn eigen gedrag met daarin:

- a. De beweegredenen voor de gekozen aanpak
- b. De wijze waarop met de groep omgegaan wordt
- c. Wat het effect is van deze reflectie op het vervolg (leereffect)

Na 90 minuten dient de “leider” van het team de volgende resultaten m.b.v. maximaal 6 flipover-vellen of 10 PowerPoint-slides aan de twee examinatoren te presenteren **die dan de rol van directieleden vervullen** (max. 10 minuten). De overige leden van de groep zijn niet bij de presentatie aanwezig, die audiovisueel wordt opgenomen. Na de presentatie zullen de examinatoren de kandidaat vragen ter verduidelijking stellen (10 minuten). De presentatie, inclusief de beantwoording van de vragen, levert maximaal 10 van de 60 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 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)
- Wat is voor u het centrale dilemma in deze casus? Zijn er afgeleide dilemma's? (Zijn alle ingebrachte overwegingen opgenomen in uw advies m.b.t. het centrale dilemma? Waarom wel of niet?)

Deze uitwerking levert u maximaal 30 punten op.

Als u de leiding heeft over de groep dan wordt u door de twee examinatoren individueel beoordeeld op de wijze waarop u:

- de groep aanstuurt;
- taken verdeelt, coördineert en time management hanteert;
- de uitwerking structureert en het team vorm geeft;
- gebruik maakt van de competenties in de groep.

Het leidinggeven levert maximaal 20 punten op.

De case opsteller dient ook aan te geven wat de verwachte uitwerking van de case is.

Antwoordsleutel voor het praktijkexamen.

Casus:

2 Inhoud (30 pnt)		
Beoordelingscriteria	Hulpvragen/aanwijzingen t.b.v. de examenkandidaat	Gewenste uitkomsten van de casus t.b.v. examinatoren en toezichthouder
2.1 Zijn de eindtermen ingevuld (Analyse – Aanpak voorstellen + Motivatie – Implementatieplan) (6 pnt)	a. Wat is uw aanpak en waarom kiest u voor deze aanpak?	a..
	b. Hoe ziet uw implementatieplan eruit?	b.
2.2 Is het dilemma benoemd; Is het advies gebaseerd op alle ingebrachte overwegingen (10 pnt)	a. Wat is voor u het centrale dilemma? Wat zijn de afgeleide dilemma's?	a.
	b. Zijn alle ingebrachte overwegingen opgenomen in uw advies? Waarom wel of niet?	b.
2.3 Zijn passende methoden gebruikt; is aanpak realistisch (7 pnt)	a. Benut de juiste methoden om tot de meest optimale oplossing te komen.	a.
	b. Blijf realistisch in uw aanpak!	b.
2.4 Zijn de consequenties voor het systeem en impact op de processen onderkend? (7 pnt)	a. Houd rekening met mogelijke consequenties voor het systeem, en de impact op de procesketen.	a.

Bijlage 4: Criteria voor het opstellen van theorievragen

Passend bij sub-onderwerp, begrijpelijk, eenduidig en inhoudelijk op HBO-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 Manager bij 2 groepen van 2 kandidaten (+ vrijwilliger)

Tijd	Activiteit		
8.30	Aankomst en check door toezichthouder		
8.50	Korte uitleg examendag en regels door toezichthouder		
9.00 – 10.00	Theorie-examen		
10.00-10.15	Pauze		
10.00 – 10.30	Indeling groepen en cases door loting; speed dating per groep		
	Praktijkexamen		
	Activiteit	Examenkandidaten a t/m d (eerste = leider)	
10.30 – 12.00	Behandeling casus 1	a+b	c+d
12.00 – 13.00	Lunch		
13.00 - 13.20	Presentatie kandidaat*	a	
13.30 – 13.50	Presentatie kandidaat*		c
14.00 – 15.30	Behandeling casus 2	b+a	d+c
15.30 – 15.45	Pauze		
15.45 – 16.05	Presentatie kandidaat*	b	
16.10 – 16.30	Presentatie kandidaat*		d
16.30 – 17.00	Evaluatie examinatoren en toezichthouder		
17.00	Uitslag examen		

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

Bijlage 6: Tijdsplan examen NNK/EOQ Quality Manager bij 2 groepen van 3 kandidaten

Tijd	Activiteit		
8.30	Aankomst en check door toezichthouder		
8.50	Korte uitleg examendag en regels door toezichthouder		
9.00 – 10.00	Theorie-examen		
10.00 – 10.15	Pauze		
10.15 – 10.30	Indeling groepen en cases door loting; speed dating per groep		
	Praktijkexamen		
	Activiteit	Examenkandidaten a t/m f (eerste = leider)	
10.30 – 12.00	Behandeling casus 1	a+b+c	d+e+f
12.00 – 12.05	Korte pauze		
12.05 - 12.25	Presentatie kandidaat*	a	
12.25 – 12.45	Presentatie kandidaat*		d
12.45 – 13.20	Lunch		
13.20 – 14.50	Behandeling casus 2	b+a+c	e+d+f
14.50 – 14.55	Korte pauze		
14.55 – 15.15	Presentatie kandidaat*	b	
15.15 – 15.35	Presentatie kandidaat*		e
15.35 – 15.45	Pauze		
15.45 – 17.15	Behandeling casus 3	c+a+b	f+d+e
17.15 – 17.20	Korte pauze		
17.20 – 17.40	Presentatie kandidaat*	c	
17.40 – 18.00	Presentatie kandidaat*		f
18.00 – 18.20	Evaluatie examinatoren en toezichthouder		
18.20	Uitslag examen		

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