

# NNK

## KWALITEIT . NETWERK

### Infoblad Certificatie NNK/EOQ Quality Officer

#### Inhoud

- 1 Waaron persoonscertificering?
- 2 Hoe denken gecertificeerden over deze erkenning?
- 3 Beroepsprofiel van de NNK/EOQ Quality Officer
- 4 Toelatingseisen
- 5 Toetsing
- 6 Theorie-examen
- 7 Praktijkexamen
- 8 Totaalscore
- 9 Kosten examen en certificering
- 10 Rechten en Plichten
- 11 Verlenging

Bijlage 1: Kennisbronnen

Bijlage 2: Gedragscode

## **1 Waarom persoonscertificering?**

Er zijn verschillende redenen waarom het NNK, als beroepsvereniging, (Europese) certificatie van kwaliteitsprofessionals mogelijk wil maken.

Op de eerste plaats bewaakt een zichzelf respecterende beroepsgroep de kwaliteit van het beroep en haar beoefenaren. Veel beroepsgroepen kennen al jaren een vrijwillige of verplichte erkenning van vakmanschap door middel van registratie of certificatie. Het betreft overwegend beroepsgroepen waarvan je als klant naast hun deskundigheid ook volledig op hun integriteit moet kunnen vertrouwen. Denk hierbij aan accountants, notarissen en advocaten.

Hoe zit het met de kwaliteitsprofessional? Management, klant en andere stakeholders moeten ook op het vakmanschap en integriteit van de kwaliteitsprofessional kunnen vertrouwen.

Organisaties maken de kwaliteitsprofessional verantwoordelijk voor het gecertificeerd krijgen en houden van managementsystemen, maar maken zich niet druk om de kwaliteit van deze functionaris en hoe dit te borgen.

Wie is een geschikt kwaliteitsprofessional? Door de diversiteit aan ‘kwaliteitskundige’ opleidingen en trainingen is het moeilijk in te schatten wat hun competenties zijn.

Wat is het juiste competentiekader dat een kwaliteitsprofessional zou moeten hebben om de vele rollen die hij (m/v) vanuit een kwaliteitskundig perspectief zou moeten c.q. kunnen hebben om bij te kunnen dragen aan het succes van de organisatie. Zo is hij onder andere een ontwerper van (geïntegreerde) managementsystemen, een vertaler van strategie naar uitvoering, een bruggenbouwer binnen en buiten de organisatie met de stakeholders, verbeteraar van processen, risicomanager, intern adviseur, ‘duider’ van data en zelfs ‘het geweten van de organisatie’ (compliance management). Naar aanleiding van deze inzichten wil het NNK het vak kwaliteitsmanagement, de kwaliteitsfunctie en de benodigde competenties helder definiëren, vakgerichte opleidingen afstemmen op benodigde competenties en de waarde van het vak en de functionaris voor de organisatie en maatschappij promoten.

Als beroepsvereniging willen wij de kwaliteitsprofessional erkennen. Dat doen we onpartijdig en objectief door middel van persoonscertificering onder auspiciën van en volgens het beroepsprofiel van de European Organisation for Quality (EOQ) en conform de eisen van de ISO 17024 (Algemene eisen voor instellingen die certificatie van personen uitvoeren).

Door aan te haken bij het competentiekader van de EOQ krijgt het certificaat een Europees draagvlak en krijgt de gecertificeerde zowel een Nederlands (NNK) als een Europees (EOQ) certificaat. De EOQ waarborgt door middel van tweejaarlijkse audits de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het NNK als certificatie instelling. Het gebruikte beroepsprofiel (de CoS 9000), is erkend door de IPC (International Personnel Certification association) en door de European Accreditation organisatie (EA).

Een NNK/EOQ gecertificeerde kwaliteitsprofessional heeft een blijvende toegevoegde waarde voor de werk-/opdrachtgever, de organisatie en haar stakeholders. Een ‘partner in business’. Via een certificaat kan de kwaliteitsprofessional zich in de markt onderscheiden. Je kan aantonen dat je over de door de eigen beroepsgroep gestelde kennis en vaardigheden beschikt. Ook geef je aan dat je je beroep professioneel wilt uitvoeren en dat je je zowel vakinhoudelijk als professioneel wilt blijven ontwikkelen waardoor je voorbereid bent op toekomstige uitdagingen. Zeker voor zelfstandigen zal dat een meerwaarde geven.

## **2 Hoe denken (QM)gecertificeerden over deze erkenning?**

Waarom kozen zij voor persoonscertificering en wat heeft het hen gebracht. Enkele citaten:

“Ik vind dat als je als kwaliteitsadviseur op niveau wilt werken je aan een bepaalde standaard moet voldoen. Dit is ook in andere beroepen zo en daar is het een ‘must’”.

“Als kwaliteitsprofessional wil je laten zien wat je kunt en kent. Je moet er wat voor over hebben, maar als je door het certificeringsproces heen bent levert dat nogal wat op:

- Ik voel me geaccepteerd door de beroepsgroep;
- Ik ervaar dat ik me zelfverzekerder durf op te stellen;
- Bij acquisitie-inspanningen voor mijn adviespraktijk ervaar ik dat ik serieuzer word genomen: niemand twijfelt aan mijn vakbekwaamheid. Je hebt echt een streepje vóór.”

“Ik vind het belangrijk om me te onderscheiden in dit vakgebied. Iedereen kan zich immers kwaliteitsadviseur noemen en de markt opgaan”.

“Certificering heeft inzichtelijk gemaakt waar voor mij ontwikkelkansen lagen. Het moment van certificaat verlenging is een moment om te reflecteren en mogelijke kansen voor de nabije toekomst te zien”.

## **3 Beroepsprofiel van de 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.

## **4 Toelatingseisen**

Om toegelaten te kunnen worden tot het examen voor NNK/EOQ Quality Officer dient men:

- 1 een MBO-opleiding (niveau 3 of 4) of hoger te hebben afgerond,
- 2 minimaal 2 jaar werkzaam te zijn waarvan 1 jaar in een kwaliteitsfunctie.
- 3 kwaliteitskundige opleidingen/trainingen betreffende onderstaande CoS-onderwerpen (zie tabel) te hebben gevolgd van in totaal 60 klokuren aan klassikale lessen. Hiervan kunnen maximaal 24 klokuren zijn ingevuld door aantoonbare alternatieve studie zoals zelfstudie, opdrachten, seminars of projecten.

|  |
|--|
| Kwaliteitsmanagementsystemen (ISO 9001)  |
| Procesmanagement (flow schema's, raakvlakken en indicatoren)                               |
| Risicomanagement (methoden)  |
| Begeleiden van groepen   |
| Communiceren, presenteren en rapporteren   |
| Methoden om klanteisen te identificeren  |
| Kwaliteitsmethoden voor informatie verzamelen, data-analyse, probleemanalyse en verbeteren |
| Projectmanagement methoden   |

Kandidaten kunnen zich aanmelden door het inschrijfformulier en werk-/opdrachtgeversverklaring van de NNK-website te downloaden en deze compleet ingevuld en ondertekend en onderbouwende documenten te mailen aan het Bureau NNK ([info@nnk.nl](mailto:info@nnk.nl))

De inschrijving wordt door een toelatingscommissie bekeken. De inschrijver krijgt binnen twee weken via het Bureau NNK te horen of men aan de eisen voldoet of niet.

## **5 Toetsing**

Er wordt minimaal één examen per jaar georganiseerd mits er minimaal drie kandidaten aangemeld zijn. Het examen bestaat uit een theoretisch deel en een praktisch deel en neemt een ochtend, middag of avond in beslag (zie Infoblad Examen Quality Officer).

## **6 Theorie-examen**

Het theorie-examen neemt 15 minuten in beslag en bestaat uit 10 (abcd)- meerkeuzevragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

| <b>Onderwerp CoS 9000:2015</b> | <b>Sub-onderwerpen</b>  | <b>Aantal vragen</b> |
|--------------------------------|---|----------------------|
| Kwaliteitsmanagementsystemen   | Invoeren en onderhouden kwaliteitsmanagementsysteem rekening houdend met relevante wet- en regelgeving.     | 3                    |
| Procesmanagement               | Stroomschema's, raakvlakken, prestatie indicatoren.   | 1                    |
| Klanteisen                     | Methoden voor het identificeren van klanteisen.   | 1                    |
| Begeleiden van groepen         | Mobiliseren van mensen, gedrag en weerstand, 'Roos van Leary'.  | 2                    |
| Kwaliteitsmethoden             | Geschikte methoden en instrumenten voor informatie verzamelen, data-analyse, probleemanalyse en verbeteren. | 2                    |
| Projectmanagement              | Toepassen projectmanagement methoden.   | 1                    |

Elke correct beantwoorde vraag levert twee punten op. Het theorie-examen kan dus maximaal 20 punten opleveren. Men dient minimaal 12 punten te scoren. De vragen zijn gebaseerd op de literatuur genoemd in de bijlage 1: "kennisbronnen".

## **7 Praktijkexamen**

Voor het praktijkexamen dient de kandidaat een casus 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 punten 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. Na de presentatie zullen de examinatoren gedurende 5 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.**

## **8 Totaalscore**

De kandidaat is geslaagd indien deze voor het theoriedeel minimaal 12 punten en voor het praktijkdeel minimaal 48 punten heeft behaald. Scoort men op een van deze delen lager, dan kan men zich aanmelden voor een eenmalig deexamen; of theorie (gratis) of praktijk (gereduceerde kosten). De uitslag wordt na afloop en na controle door de toezichthouder bekendgemaakt.

## **9 Kosten examen en certificering**

De examen en certificatiekosten bedragen € 350,- excl. BTW.

N.B.: Het examengeld dient uiterlijk 4 weken voor het examen te zijn overgemaakt.

Bij annulering van deelname binnen 4 weken voor de examendatum zonder gegronde reden\* wordt 50% van het examengeld in rekening gebracht. (\*ter beoordeling van het NNK-bestuur).

## **10 Rechten en Plichten**

De certificaathouder wordt geregistreerd in een openbaar register van het NNK en EOQ en sluit een certificatieovereenkomst met het NNK met daarin zijn rechten en plichten inclusief de NNK/EOQ-gedragscode voor professioneel en integer handelen en de belofte zijn/haar competenties en professionaliteit verder te ontwikkelen.

Na ondertekening van het contract ontvangt men zowel een NNK als een EOQ-certificaat. De certificaathouder mag het certificaat uitsluitend gebruiken om de daarop aangegeven vakbekwaamheid aan te tonen zolang dit geldig is. De geldigheidsdatum is op het certificaat aangegeven.

De certificaathouder verplicht zich ertoe dat zijn competenties en professionaliteit gedurende de geldigheidsduur van het certificaat verder te ontwikkelen.

Het is de certificaathouder **niet** toegestaan het logo van de EOQ te gebruiken. Het gebruik van het NNK-logo is toegestaan.

De certificaathouder verklaart zich te houden aan de gedragscode voor een professionele en ethische uitoefening van de functie (zie Bijlage 2).

De certificaathouder verklaart zich bereid om indien gevraagd als 'peer' op te treden bij het verlengingsproces van collega certificaathouders.

De certificaathouder verplicht zich tot het verlenen van medewerking aan onderzoek van de Beroepscommissie inzake door derden ingediende klachten.

De certificaathouder is verplicht om wijzigingen in zijn omstandigheden die voor het certificaat van belang kunnen zijn aan het NNK door te geven.

Komt men zijn plichten niet na dan kan het certificaat opgeschort of zelfs ingetrokken worden (zie Infoblad Opschorten en Intrekken Certificaat op NNK-website).

Een kandidaat of certificaathouder kan beroep aantekenen tegen een besluit van de toelatingscommissie, examinatoren, examencommissie of PCB-beheerder. (Zie Infoblad Klachten & Beroep op NNK-website).

### **11 Verlenging**

Het certificaat is drie jaar geldig. Om het certificaat te kunnen verlengen dient men aan de volgende eisen te voldoen:

- 1 Minimaal één jaar gewerkt in een kwaliteitsfunctie met taken van de Quality Officer;
- 2 Verklaring af te geven dat er geen aanklacht tegen de certificaathouder is ingediend;
- 3 Minimaal één aan taken gerelateerde training van één dag te hebben gevolgd.

De kosten voor verlenging zijn 175 euro excl. BTW.

**Kijk op [www.nnk.nl](http://www.nnk.nl) voor meer informatie. Voor vragen kan men via [info@nnk.nl](mailto:info@nnk.nl) contact opnemen.**

## **Bijlage 1: Kennisbronnen**

Deze literatuurlijst bevat per onderdeel van het theorie-examen voor NNK/EOQ Quality Officer boeken of publicaties waarmee de kandidaat de voor dit examen benodigde kennis kan verwerven.

### **Kwaliteitsmanagementsystemen**

- NEN (2014). **De nieuwe ISO-normen, duurzame verandering in managementsystemen.**  
Delft: NEN
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstukken 2, 3, 4 en 6).
- **ISO 9001** (2015). Delft: NEN

### **Procesmanagement**

- Hardjono, T.W., Bakker, R.J.M. (2001). **Management van processen.** Deventer: Kluwer.
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstukken 6 en 10).

### **Klanteneisen**

- Burgers, J. (2013). **Jos Burgers over klantgerichtheid - drie bestsellers in één speciale editie.**  
Culemborg: Van Duuren Management.
- Meertens, E., Mulders, M. (2011). **Klantgericht organiseren.** Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstukken 1, 3 en 13).

### **Begeleiden van groepen**

- Bos, J., Harting, E. (2006). **Projectmatig creëren 2.0.** Schiedam: Scriptum.
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstukken 1, 5, 9).
- Schijndel, B. van; Vaal K. de. (2014). **Leren, verbeteren en veranderen. Hoe gaat het lukken?**  
Kwaliteit in Bedrijf. nr.5, pp 14 – 18

### **Kwaliteitsmethoden**

- Oosterhoorn, A.D. (2004) **111 instrumenten voor kwaliteitsverbetering.** Deventer: Kluwer.
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstukken 7, 14 en 15).

### **Projectmanagement**

- Bos, J., Harting, E. (2006). **Projectmatig creëren 2.0.** Schiedam: Scriptum.
- Vaal, K. de, Pijl, O., Schijndel, B. van (2019). **Kwaliteitsmanagement in de praktijk.**  
Hilversum: Concept uitgeefgroep (hoofdstuk 8).

## **Bijlage 2: Gedragscode voor een professionele en ethische uitoefening van de functie.**

### **Algemene professionaliteit**

- De Certificaathouder zal te allen tijde zijn professionele kennis en beoordelingsvermogen naar beste vermogen inzetten; legaal, eerlijk, ethisch, integer en daarbij het belang van de werk/opdrachtgever en klant boven persoonlijke belangen stellen.
- De Certificaathouder onderneemt activiteiten om zijn professionele competenties verder te ontwikkelen en zich op de hoogte te houden van het huidige denken en ontwikkelingen in zijn vakgebied.
- De Certificaathouder zal alleen refereren aan geldige certificaten.

### **Verantwoordelijkheden ten aanzien van het publiek**

- De Certificaathouder neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen om het publiek belang te beschermen op het gebied van gezondheid, veiligheid en milieu.
- De Certificaathouder zal in geval de publieke gezondheid, veiligheid en/of milieu naar zijn professionele mening in gevaar komt dit melden bij de bevoegde autoriteiten.

### **Verantwoordelijkheden ten aanzien van het beroep**

- De Certificaathouder besluit te allen tijde om de waardigheid en reputatie van zijn beroep te handhaven.
- Alle promotie, advertenties, reclame zal fatsoenlijk, wettelijk, eerlijk en feitelijke zijn en zal geen vergelijkingen maken met andere professionele dienstverlening

### **Verantwoordelijkheden ten aanzien van werk/opdrachtgevers en klanten.**

- De Certificaathouder zal geen werkzaamheden/opdrachten aannemen die kunnen leiden tot belangenverstremming, zonder voorafgaande schriftelijke instemming van alle bij het potentiële conflict betrokken partijen.
- De Certificaathouder zal niet bewust werkzaamheden uitvoeren waarvoor hij onvoldoende of geen competenties of bevoegdheid heeft.
- De Certificaathouder zal strikte geheimhouding betrachten met betrekking tot in de loop van zijn professionele werk de verkregen informatie, tenzij openbaarmaking geschiedt met toestemming van de werkgever/opdrachtgever van wie de informatie is verkregen of wordt vereist door wet.
- De Certificaathouder vermijdt oneigenlijk gebruik van in het kader van zijn professionele werk verworven informatie voor zijn eigen voordeel, of dat van een derde partij.
- De Certificaathouder zal geen misbruik maken van het ontbreken van kennis of expertise bij de werk/opdrachtgever of klant.
- De Certificaathouder zal te allen tijde advies geven aan klanten en werk/opdrachtgevers dat professioneel, objectief, relevant en tijdig is, samen met relevante kanttekeningen, bedenkingen of waarschuwingen.
- De Certificaathouder betracht te allen tijde financiële eerlijkheid en draagt er, zover mogelijk, zorg voor dat contracten en financiële regelingen eenduidig zijn en de belangen van alle betrokken partijen beschermen.

### **Verantwoordelijkheden ten aanzien van medewerkers**

- De Certificaathouder zorgt voor afdoende toezicht op personen die werken onder zijn professionele autoriteit of toezicht en zal hen stimuleren hun vakbekwaamheid te ontwikkelen.



### **Verantwoordelijkheden ten aanzien van collega's**

- De Certificaathouder zal geen ongerechtvaardigde of onredelijke kritiek op het professionele werk van een collega publiceren of op andere wijze communiceren
- De Certificaathouder zal een collega niet bewust in een positie brengen waarin deze ongewild in conflict komt met deze gedragscode.