



Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement

Managementsysteem

NNK PCB

Management System

NNK PCB

Inhoud / Content

1 Algemeen – General	3
1.1 Voorwoord – Preface	3
1.2 Documentbeheer en wijzigingshistorie - Document management and change log	3
1.3 Termen en Definities – Terms and Definitions	4
1.4 Afkortingen – Abbreviations.....	5
2 Context PCB NNK	5
2.1 Analyse interne en externe aandachtspunten PCB - Analyses internal and external issues	5
2.2 Belanghebbenden en behoeften & verwachtingen – Stakeholders, needs and expectations	6
2.3 Toepassingsgebied managementsysteem – Scope MS	6
2.4 Managementsysteem en processen PCB – MS and processes PCB	7
3 Leiderschap – Leadership	12
3.1 Betrokkenheid NNK-bestuur – Commitment NNK-board	12
3.2 Kwaliteitsbeleid – Quality Policy	13
3.3 TVB’s PCB-onderdelen of -leden – Tasks, responsibilities, authorities PCB-entities or members .	13
4 Planning	15
4.1 Risico’s en kansen – Risks and opportunities	15
4.2 Kwaliteitsdoelstellingen en planning ervan – Quality Objectives and planning	15
4.3 Planning van wijzigingen MS – Planning of changes MS	15
5 Ondersteuning – Support	15
5.1 Middelen, infrastructuur en kennis – Resources, infrastructure and knowledge	15
5.2 Competenties – Competences	16
5.3 Bewustzijn en Communicatie - Awareness and Communication	17
5.4 Gedocumenteerde informatie – Documented information	17
6 Uitvoering – Operations	18
6.1 Planning	18
6.2 Eisen product - Product requirements	18
6.3 Ontwikkeling producten – Product development	18
6.4 Externe diensten – External services	19
6.5 Productie - Production	20
6.6 Beheersing van afwijkingen – Control of non-conformities	20
7 Evaluatie van prestaties – Performance evaluation	20
7.1 Monitoren, meten, analyseren, evalueren – Monitoring, measurement, analysis, evaluation	20
7.2 Interne audit – Internal audit	20
7.3 Directiebeoordeling - Management review	21
8 Verbetering – Improvement	22
9 Diversen – Miscellaneous	22
9.1 Geheimhouding en onpartijdigheid - Secrecy and impartiality	22
9.2 Gebruik van certificaat en logo’s - Use of the certificate and logos	22
9.3 Aansprakelijkheid - Liability	22
Bijlage 10.1 Communicatie-matrix	24
Bijlage 10.2 Correlatiematrix MS met ISO 9001:2015 en ISO 17024:2012	25

1 Algemeen – General

1.1 Voorwoord – Preface

Dit document beschrijft het managementsysteem (MS) van de Personnel Certification Body (PCB) van het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK).

This document describes the management system (MS) of the Personnel Certification Body (PCB) of the Dutch Network for Quality Management (NNK).

Het MS is gebaseerd op de eisen van de ISO 9001:2015 en de ISO17024:2012.

The MS is based on the requirements of ISO 9001:2015 and ISO17024:2012

N.B.: de beschrijving van dit MS is tweetalig. In het geval van een verschil tussen de Nederlandse en Engelse tekst is de Nederlandse tekst leidend. In alle gevallen waarin dit MS niet voorziet beslist het NNK-bestuur.

The description of the management system is bilingual. In case of a difference between the Dutch and English text, the Dutch description is preceding. In all cases in which the MS does not provide, the NNK Board decides.

Waar in dit document de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

Where in this document the masculine form is used, it also refers to the feminine form.

1.2 Documentbeheer en wijzigingshistorie - Document management and change log

Dit document wordt beheerd door de PCB-beheerder.

This document is controlled by the PCB-manager.

Versie - Version	Datum - Date	Hoofd Wijziging – Main Change
2019 1.0	01-01-2019	Update to ISO 9001:2015
2020 1.0	10-12-2019	1.4: changed abbreviation PRU into CC, 2.3: changed CoS & CS 9000:2015/2016 into CoS & CS 9000:2019, 3.3: added Assessors, 5.2: added Assessors and Admission Committee and adapted the intro text regarding the annual appointment of examiners 6.4: adapted regarding a contract per assignment Removed Annex 10.1 (overview PCB-members) and adapted appendix 10.2 (now 10.1) Communication matrix
2021 1.0	26-04-2021	1.3 Openvragen toegevoegd bij de Item bank. 3.3 Twee taken van Bureau NNK verschoven naar PCB-beheerder (tijdig informeren certificaathouders over certificaatverlenging en digitaal archiveren van examendocumenten Voorzitter Examencommissie stelt elke 3 jaar de bevoegdheid van de examinatoren vast (was 1 jaar) 5.4 Toegevoegd opslag item bank in Dropbox en beveiliging gegevens NNK Bureau 6.2 Driejaarlijkse audits EOQ i.p.v. tweejaarlijks.
2022 1.0	07-07-2022	Algemeen: Quality Officer vervangen door Kwaliteitsmedewerker 2.4.2 Aanpassen NNK-verlengingseisen. Hierbij is de eis van reflectieverslag en ontwikkelplan vervallen en ook de rol van beoordelaar. Hierdoor zijn bij 3.3 en 5.2 resp. de taken en competenties van Beoordelaren vervallen en tekst bij 6.5 en 7.1 m.b.t. de evaluatie van de beoordelingsgesprekken. 9.1 Vervallen 3 jaarstermijn van de geheimhouding- en onpartijdigheidsverklaring.

1.3 Termen en Definities – Terms and Definitions

Onderwerp / Subject	Definitie	Definition
Certificatie (proces) <i>Certification (process)</i>	Activiteiten waarbij een certificatie-instelling bepaalt dat een persoon die voldoet aan certificatie-eisen inclusief aanvraag, beoordeling, beslissing over de certificering, her certificering en het gebruik van certificaten en logo's.	Activities by which a certification body determines that a person fulfils certification requirements including application, assessment, decision on certification, recertification and use of certificates and logo/marks.
Certificaat van vakbekwaamheid <i>Certificate of competences</i>	Verklaring van vakbekwaamheid die kenbaar maakt dat een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de certificaathouder aan de eisen van vakbekwaamheid voldoet.	Declaration of competence which states that a justified trust exists that the certificate holder fulfils the requirements of his profession.
Certificaathouder <i>Certificate holder</i>	Persoon aan wie een certificaat is toegekend op grond van de uitslag van het examen of verlengingsbeoordeling.	Person who received a certificate based on the result of the exam or an elongation assessment.
Certificatieovereenkomst <i>Certification agreement.</i>	Een overeenkomst, waarin de rechten en plichten van een certificaathouder en van een certificerende instelling zijn vastgelegd.	An agreement in which the mutual rights and obligations of a certificate holder and a certification institute are described.
Certificatieschema <i>Certification scheme</i>	Competenties en andere eisen met betrekking tot specifieke beroeps- of geschoolde categorieën van personen.	Competence and other requirements related to specific occupational or skilled categories of persons.
College van Belanghebbenden <i>Board of stakeholders</i>	Onafhankelijk adviesorgaan bestaande uit experts, opleidingsinstellingen, werkgevers, branchevertegenwoordigers	Independent advisory board consisting of experts, training institutes, employers or representatives of the economic sector.
Eindtermen <i>End terms</i>	Een omschrijving van het geheel aan kennis, vaardigheden en ethische en professionele houding van een specifiek vakbekwaamheidsgebied ten behoeve van het toetsen van examenkandidaten.	A description of the total of knowledge, skills and ethical and professional attitude of a specific craftsmanship area for assessing exam candidates.
Examen <i>Exam</i>	Het geheel van opgaven (vragen en opdrachten), bedoeld om mate waarin de individuele kandidaat voldoet aan de eindtermen te beoordelen	The total of assignments (questions and tasks) aimed to assess the level of compliance to the final terms by the individual candidate.
Examenreglement <i>Exam Regulation</i>	Bepalingen voor de uitvoering van examens in de relatie tussen de kandidaat en het exameninstituut.	Provisions for performing the exams in the relation between the candidate and the examination institute.
ISO 9001	Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen	Quality Management systems - Requirements
ISO 17024	Conformiteitsbeoordeling - Algemene eisen voor instellingen die certificatie van personen uitvoeren	Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons.
Item bank: <i>Item bank</i>	Register met uniek gecodeerde meerkeuze en openvragen en antwoorden en opdrachten (cases).	Register with uniquely coded multiple-choice and open questions and answers and tasks (cases).
Kandidaat <i>Candidate</i>	Aanvrager die aan gespecificeerde voorwaarden voldoet en is toegelaten tot het certificatieproces	Applicant who has fulfilled specified prerequisites and has been admitted to the certification process.
Register	Openbare lijst van geregistreerde certificaathouders	Public list of registered certificate holders.
Toetscriteria <i>Assessment criteria</i>	Een overzicht van bepalingen waarin is aangegeven op welke wijze getoetst wordt of een kandidaat voldoet aan de eindtermen.	An overview of method provisions for assessing the compliance of a candidate with the final terms

Toetsmatrijs <i>Assessment model</i>	Een overzicht dat de toets onderwerpen en de verdeling van de vragen en de wijze van toetsing combineert.	An overview combining the assessment subjects, the distribution of the questions and the ways of assessing.
Toetsterm <i>Assessment term</i>	Een omschrijving van (een element van) een eindterm, in de vorm van een kennisaspect, een vaardigheid of een houding, zodanig dat ze toetsbaar is.	A description of (an element of) a final term, in the form of an aspect of knowledge, a competence or attitude, in an assessable way.
Vakbekwaamheid <i>Competence</i>	De actuele kennis, inzicht, vaardigheden en ethische en professionele houding en gedrag op een bepaald gebied.	The actual knowledge, skills and ethical and professional attitude and behaviour on a certain area.

1.4 Afkortingen – Abbreviations

Afkorting – Abbreviation	Beschrijving	Description
ALV	Algemene Leden Vergadering	General Assembly
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming	General Data Protection Regulation (GDPR)
CBP	College Bescherming Persoonsgegevens	Council for Protection of Personal data.
CoS	Competentie Specificatie	Competence Specification
CS	Certificatie Schema	Certification Scheme
CvB	College van Belanghebbenden	Stakeholder Board (SB)
CC	Competence Center	Competence Center
EOQ	European Organization for Quality	European Organization for Quality
MS	Managementsysteem	Management System
NNK	Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement	Dutch Network for Quality Management
PCB	Certificatie Instelling voor Personeel	Personnel Certification Body
PI	Proces Indicator	Process Indicator
TVB's	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Tasks, responsibilities and authorities

2 Context PCB NNK

2.1 Analyse interne en externe aandachtspunten PCB - Analyses internal and external issues

Het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement is een beroepsvereniging voor professionals die zich bezighouden met kwaliteitsmanagement (incl. milieu, Arbo, (voedsel)veiligheid, risicomanagement, compliance, mvo, lean, etc.).

The Dutch Association for Quality Management (NNK) is an association for professionals who are involved in quality management in all its aspects (e.g. environment, safety, (food)safety and risk management, CSR, lean, etc.).

Het NNK is een volwaardige rechtspersoonlijkheid en is ingeschreven in het verenigingsregister van de Kamer van Koophandel. Het NNK draait op vrijwilligers die zich belangeloos voor de vereniging inzetten. Alleen de NNK Bureau en website-manager worden ingehuurd en de examinatoren ontvangen een vergoeding voor hun inzet

The NNK is a full legal personality and is registered in the union register of the Chamber of Commerce. The NNK runs on volunteers who work without any compensation for the association. Only the NNK Office and website manager are hired, and the examiners receive a fee for their work.

De kosten worden betaald uit de contributie van leden (individueel en bedrijf) en door sponsors. Er is een minimum bankreserve vastgesteld.

Als beroepsvereniging hecht het NNK een hoge waarde aan een professionele standaard bij de uitoefening van het vak en moet het voor buitenstaanders kenbaar zijn wie de professionals zijn en waar het vak voor staat.

Het NNK heeft als doel het niveau van kennis en vaardigheden en de gewenste ethische/integere beroepshouding van deze professionals te garanderen door middel van persoonscertificatie

Dat doen we onpartijdig en objectief onder auspiciën (licentie) van en volgens het competentieprofiel van de European Organisation for Quality (EOQ)

De persoonscertificering wordt uitgevoerd door de Personnel Certification Body van het NNK. De erkenning van vakbekwaamheid geschiedt aan de hand van de beoordeling van werkervaring en opleiding en een toetsing. Het proces is beschreven in §2.4.

In document 4.6 zijn de aandachtspunten opgesomd die relevant zijn voor:

- Het doel van de PCB (vakbekwaamheid van kwaliteitsprofessionals erkennen),
- De strategische richting van de PCB (promotie van NNK/EOQ-certificaat) en
- Haar vermogen beïnvloeden om de beoogde resultaten van het MS te behalen (onpartijdige beoordeling van kandidaten en correcte uitvoering examens)

Verder wordt in document 4.6 vermeld hoe deze beschreven punten gemonitord en beoordeeld worden.

2.2 Belanghebbenden en behoeften & verwachtingen – Stakeholders and needs & expectations

In document 4.6 wordt ook de context van de PCB beschreven aan de hand van belanghebbenden. In de analyse van deze context worden belang, invloed en behoeften & verwachtingen van deze belanghebbenden in kaart gebracht en de mate waaraan de PCB c.q. NNK aan deze behoeften en verwachtingen voldoen.

2.3 Toepassingsgebied managementsysteem – Scope MS

Dit document beschrijft het managementsysteem van de PCB van het NNK.

Kwaliteitsprofessionals kunnen zich volgens de CoS en CS 9000:2019 laten certificeren als:

- NNK/EOQ Quality Manager (HBO/WO-niveau)
- NNK Kwaliteitsmedewerker/EOQ QM Representative (MBO-niveau).

Expenses are paid from the dues of members (individual and business) and sponsors. A minimum bank reserve has been set.

The NNK adheres to a high professionalism standard during practising the profession. It must be recognisable for outsiders who the professionals are and what the profession stands for.

The NNK aims to guarantee the level of knowledge and skills and the desired ethical/integer professional attitude for these professionals through personal certification.

We do this impartial and objective under the license of and according to the schemes for personnel certification of the European Organisation for Quality (EOQ).

Certification is organized by the Personnel Certification Body of the NNK. The recognition of competence is determined by an assessment of the working experience and education and an exam. This process is described in §2.4

Document 4.6 describes the attention points relevant for:

- The mission of the PCB (to recognize the competences of Quality Professionals)
- The strategy of the PCB (to promote the NNK/EOQ certificate) and
- The ability to obtain the objectives of the MS (impartial assessment of candidates and proper examination).

Document 4.6 also describe the assessment and monitoring of the mentioned focal points.

Document 4.6 also describes the context of the PCB on the basis of the stakeholders.

The expectations, needs, influence and interest of stakeholders are analysed and the degree of meeting these needs and expectations by the NNK PCB.

This document describes the MS of the NNK PCB.

Quality Professionals can be certified according to the CoS and CS 9000:2019 as:

- NNK EOQ Quality Manager (Level: higher or university education)
- NNK Quality Assistant/ EOQ QM Representative (Level: secondary school).

De volgende eisen zijn niet van toepassing: ISO 9001:2015: §7.1.5 daar er geen instrumentele metingen verricht worden.

ISO 17024:2012: §5.2 daar NNK geen trainingen verzorgt.

Het NNK-bestuur kan met instemming van de ALV besluiten de certificeringsactiviteiten te beëindigen of (mede met instemming van EOQ) over te dragen aan een andere partij. De certificaathouders worden hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

In geval van beëindiging zal het NNK in overleg met de EOQ ervoor zorgen dat EOQ-certificaten door een buitenlandse CC-agent verlengd kunnen worden.

ISO 9001:2015 §7.1.5 is not applicable: monitoring and measurements do not need measuring equipment.

ISO 17024:2012 §5.2 is not applicable: NNK does not provide training.

The NNK board can with the consent of the General Assembly decide to terminate the certification activities, or (also in agreement with EOQ) transfer these to another party. The certificate holders will be informed accordingly in writing.

In the event of termination, the NNK will consult the EOQ and ensure that the EOQ-certificates can be prolonged by a foreign CC-agent.

2.4 Managementsysteem en processen PCB – MS and processes PCB

Het MS heeft tot doel de processen en producten/diensten van de PCB te beheersen, borgen en verbeteren.

In §2.4.1 wordt het proces beschreven van de initiële certificatie en in §2.4.2 het proces van certificaat verlenging. Het proces van de management review beschreven in § 7.3 en het examenproces in een examenreglement.

De uitvoering van de processen wordt vastgelegd in formulieren en protocollen en is volledig naspeurbaar.

De doeltreffendheid van de uitvoering van deze processen wordt gemonitord aan de hand van proces indicatoren. Deze worden beoordeeld tijdens de management review en vergaderingen van de examencommissie. Indien nodig worden processen aangepast. Beoordelingen en acties worden in de notulen van deze vergaderingen vastgelegd.

Het NNK-bestuur stelt de benodigde financiële middelen beschikbaar in de jaarlijkse begroting

De PCB-beheerder benadert NNK-leden om de benodigde PCB-functies uit te voeren. Het NNK-bestuur stelt deze personen aan. De competentie-eisen voor deze functies zijn beschreven in § 5.2. Taken en verantwoordelijkheden in § 3.2.

In de reglementen van de PCB-entiteiten is vastgelegd hoe vervanging van belangrijke functies geregeld.

2.4.1 Persoonscertificatie

De kandidaat stuurt het aanmeldingsformulier en nodige bijlagen in.

Het Bureau NNK controleert de aanmelding op compleetheid, maakt een kandidaat-file aan en stuurt het aanmeldingsformulier met bijlagen door aan de toelatingscommissie.

The purpose of the MS is to control, assure and improve the processes, products and services of the PCB.

§2.4.1 describes the process of initial certification. §2.4.2 describes the process of prolonging the certificate. §7.3 describes the process of management review and the exam process in an exam regulation.

The execution of the processes is recorded in forms and protocols and is fully traceable.

The effectiveness of the execution of these processes is monitored with process indicators. These are assessed during Management Review and Exam Committee meetings. Where needed corrective actions are taken. The assessment and actions are laid down in the meeting reports.

The NNK Board provides financial means in the yearly financial plan.

The PCB Manager approaches NNK members to perform PCB roles. The NNK Board assigns these persons. §5.2 Describes the competence requirements per role. §3.2 describes tasks and responsibilities.

The PCB regulations describe the process of replacement of assigned persons.

Personnel certification

The candidate sends in the request form and required appendixes.

The NNK Office assesses the request on completeness, creates a candidate file and sends the request form and appendixes to the Admission Committee.

De leden van deze commissie beoordelen ieder afzonderlijk of de kandidaat aan alle toelatingseisen voldoet. Indien gewenst kan aanvullende informatie gevraagd van de kandidaat worden.

De voorzitter van de toelatingscommissie geeft de uitslag met argumentatie via het Bureau NNK door aan de kandidaat. (cc aan de PCB-beheerder). Zie Reglement Toelatingscommissie.

Bij negatief besluit kan de kandidaat kan binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep).

Bij positief besluit ontvangt de kandidaat van het Bureau NNK een factuur voor de examen- en certificatiekosten en t.z.t. een uitnodiging voor het examen en twee exemplaren van de certificatie-overeenkomst. Een exemplaar moet de kandidaat getekend meenemen naar het examen. Zie verder het betreffende Examenreglement.

De PCB-beheerder beslist op basis van het verslag (proces-verbaal) van het examen of de kandidaat gecertificeerd wordt. Hij geeft de beslissing via het Bureau NNK door aan de kandidaat

Bij negatieve beoordeling van het examen kan de kandidaat binnen 6 weken beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep).

Afgewezen kandidaten kunnen zich opnieuw aanmelden voor een (deel)examen.

Bij positief besluit registreert het Bureau NNK de kandidaat in het openbare NNK-register (per certificaat type: Certificaatnummers – Naam certificaathouder – Vervaldatum) en stuurt het NNK- en EOQ-certificaat.

Ook EOQ registreert de kandidaat in haar openbaar register. Verder ontvangt de kandidaat een examenproces-evaluatieformulier.

Proces Indicatoren zijn:

- Toelatingsbeoordeling binnen 2 weken afgerond. (Registratie PCB-beheerder)
- Examen correct verlopen; geen afwijkingen, incidenten of klachten. (Registratie in examenverslag 4.5)
- Tevredenheid examenkandidaten: gemiddeld >7. (Registratie op evaluatieformulier 4.21)

NB: Per kandidaat wordt alle info en correspondentie opgeslagen in de kandidaat-file en bewaard tot 3 jaar na beëindiging van de certificatie overeenkomst.

De geldigheidsduur van de certificatieovereenkomst ligt vast in het competentieschema. Na deze periode kan de certificatiehouder verlenging van het certificaat en daarmee de overeenkomst aanvragen. Zie hiervoor §2.4.2.

Every member of this committee separately assesses the compliance with the admission requirements. When needed additional information may be requested from the candidate

The Chairman of the Admission Committee passes on the outcome including the motivation to the candidate through the NNK Office. (copy to the PCB Manager). See Regulation Admission Committee.

In case of a negative decision the NNK Office restitutes the paid exam and certification cost. The candidate has the right to appeal within 6 weeks (see info Complaints and Appeal).

In case of a positive decision the candidate receives an invoice for the exam and certification costs and in due time the invitation for the exam and two original certification agreements. The candidate must bring these signed to the exam. See the related Exam Regulation for further details.

The PCB Manager decides – based on the report of the exam - whether the candidate is going to be certified or not. He passes the decision on to the candidate through the NNK Office

In case of a negative exam result, the candidate has the right to appeal within 6 weeks (see info Complaints and Appeal).

Declined candidates can sign up for the next theoretical or practical exam.

In case of a positive decision the NNK Office registers the candidate in the public NNK register (per certificate type: Certificate Numbers – Name certificate holder – Expiring date) and sends the NNK and EOQ certificate. Also, EOQ registers the candidate in a public register. Further the candidate receives an exam process assessment questionnaire.

Process Indicators are:

- Assessment potential candidate < 2 weeks. (Registration PCB manager)
- Correct execution of exam: no deviations, incidents or complaints. (registration in exam report 4.5)
- Satisfaction exam candidates; average >7. (registration on evaluation form 4.21).

Note: Per candidate all information and correspondence will be stored in the candidate's file for 3 years after the certification agreement is ended.

The period of validity is specified in the competence scheme. After the period the certificate holder may request for prolongation of the certificate and with that the certification agreement. See §2.4.2.

De certificatieovereenkomst wordt beëindigd door:

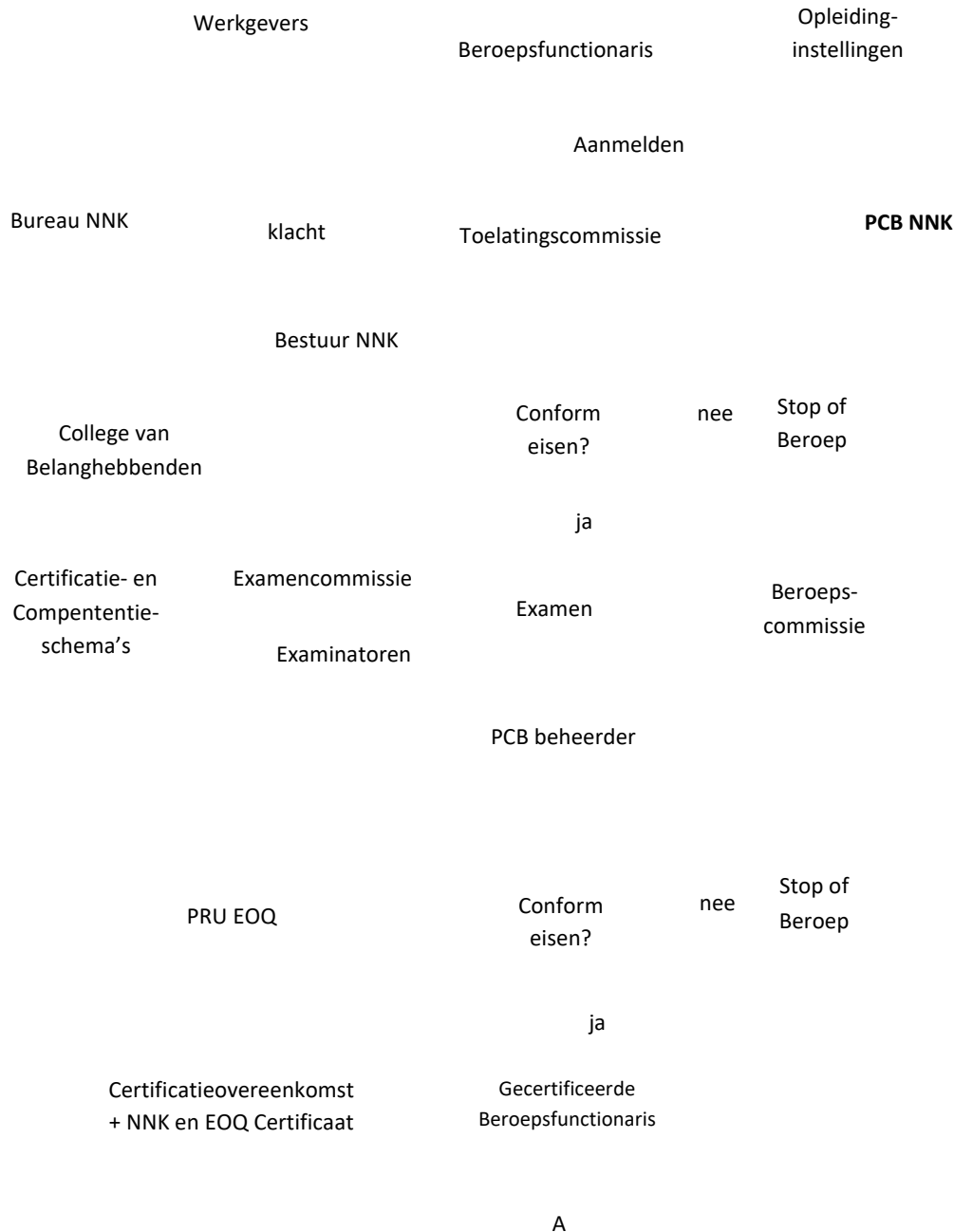
- opzegging of overlijden van de certificaathouder;
- bij het niet verlengen van het certificaat;
- intrekking door het NNK.

The certification agreement is ended when:

- it is terminated by the certificate holder or by death.
- the certificate is not prolonged.
- it is withdrawn by the NNK.

Bij beëindiging van de certificatieovereenkomst wordt de naam van de certificaathouder uit het openbare registers verwijderd.

If the certification agreement is ended, the name of the certificate holder is removed from the public registers.



Figuur 1 Certificatieproces en de relaties tussen PCB-entiteiten en belanghebbenden.

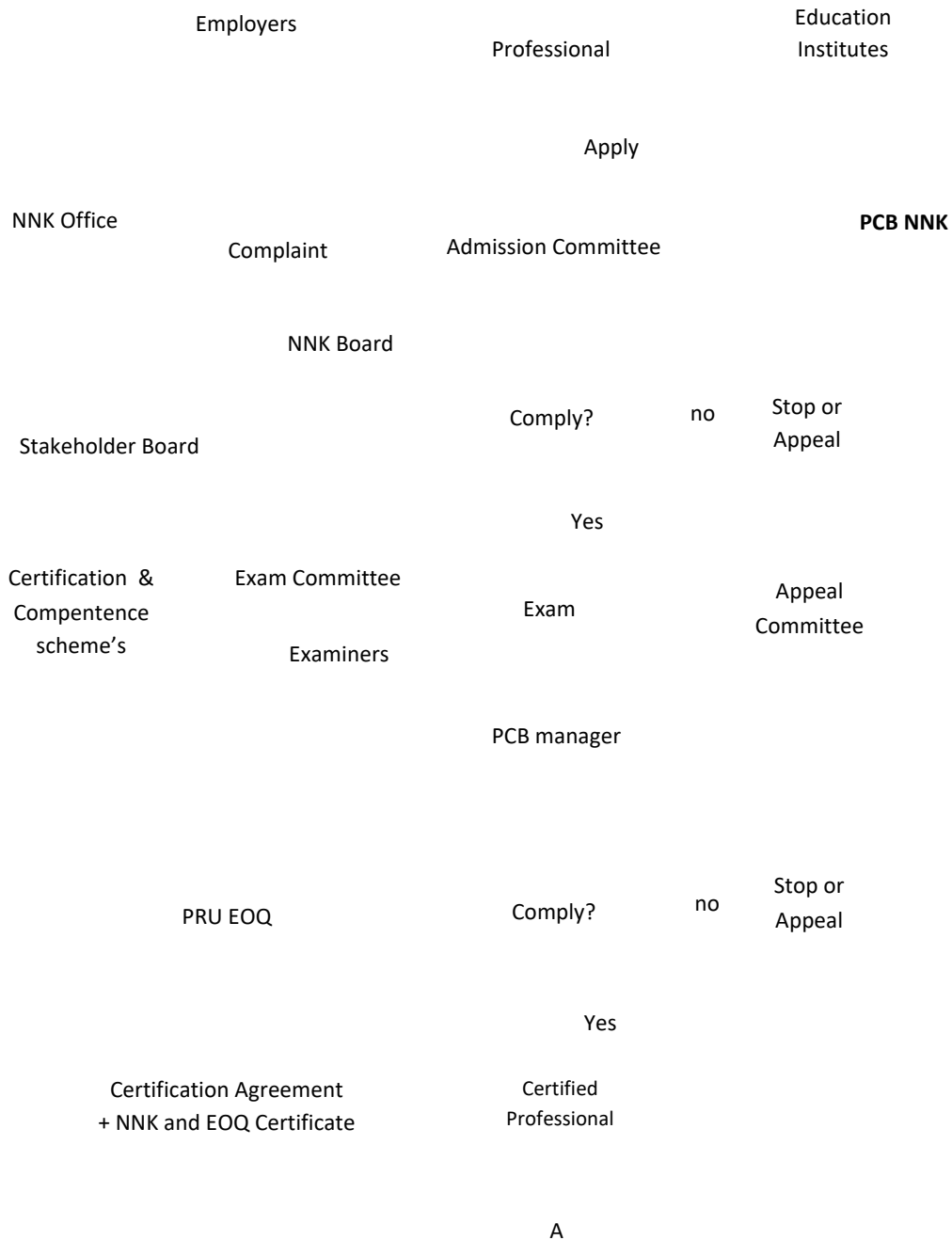


Figure 1: Flow chart of certification process and the relationship between PCB entities and stakeholders.

2.4.2 Verlenging certificaat

De certificaathouder krijgt 4 maanden voordat het certificaat verloopt daarover bericht van de PCB-beheerder.

Als de certificaathouder het certificaat wil verlengen dan dient deze zich minimaal 2 maanden voor de vervaldatum bij de PCB-beheerder aan te melden d.m.v. een ingevuld en ondertekend aanmeld-formulier met bijlagen.

Prolongation certificate

Four months before the certificate expires the certificate holder receives a message from the PCB manager.

If the certificate holder wants to prolong his certificate the relevant completed and signed application form and necessary attachments must be sent to the PB manager at least 2 months before the certificate expires.

De PCB-beheerder beoordeelt of de aanvrager aan de verlengingseisen voldoet. Hij geeft binnen 7 dagen na ontvangst van het aanmeldformulier zijn besluit aan de certificaathouder door of verzoekt om aanvullende informatie.

Uiterlijk 7 dagen na ontvangst van alle benodigde informatie geeft de PCB-beheerder zijn definitieve besluit door aan de certificaathouder.

Bij een negatief besluit kan de certificaathouder binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep).

Bij een positief besluit verlengt de PCB-beheerder het certificaat en stuurt de certificaathouder een nieuw NNK en EOQ-certificaat.

Proces Indicatoren zijn:

- Initiële beoordeling verlengingsaanvraag binnen 7 dagen afgerond.
- Definitieve beoordeling binnen 7 dagen na ontvangst alle benodigde informatie. (Registratie PCB-manager)

The PCB manager checks if the candidate meets the prolongation requirements. He sends his decision to the certificate holder within 7 days after receiving the application form or request additional information.

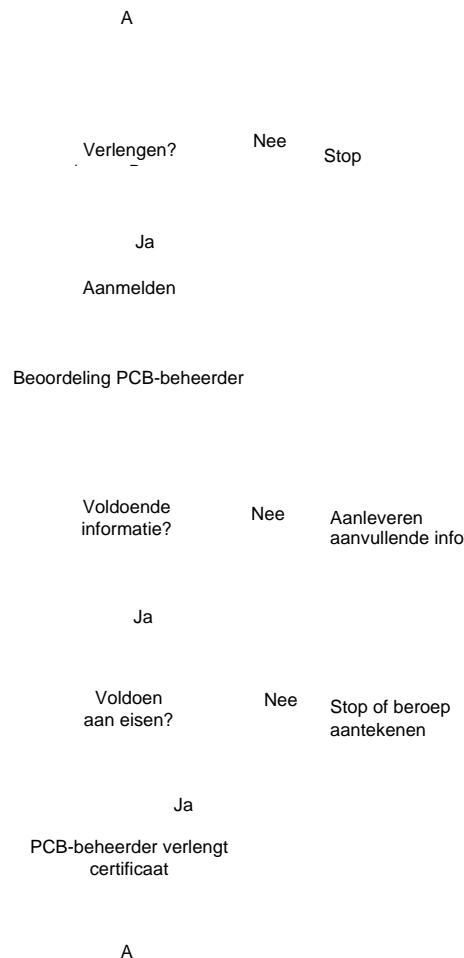
The PCB-manager will communicate his final decision within 7 days after receiving all information needed.

In case of a negative decision, the candidate has the right to appeal within 6 weeks after receiving the decision (see info Complaints and Appeal).

In case of a positive decision the PCB manager prolongs the certificate and sends the certificate holder a new NNK and EOQ certificate.

Process Indicators are:

- Initial assessment prolongation request within 7 days
- Final assessment within 7 days after receiving all needed information. (Registration PCB manager)



Figuur 2: Stroomschema van het certificaat verlengingsproces.

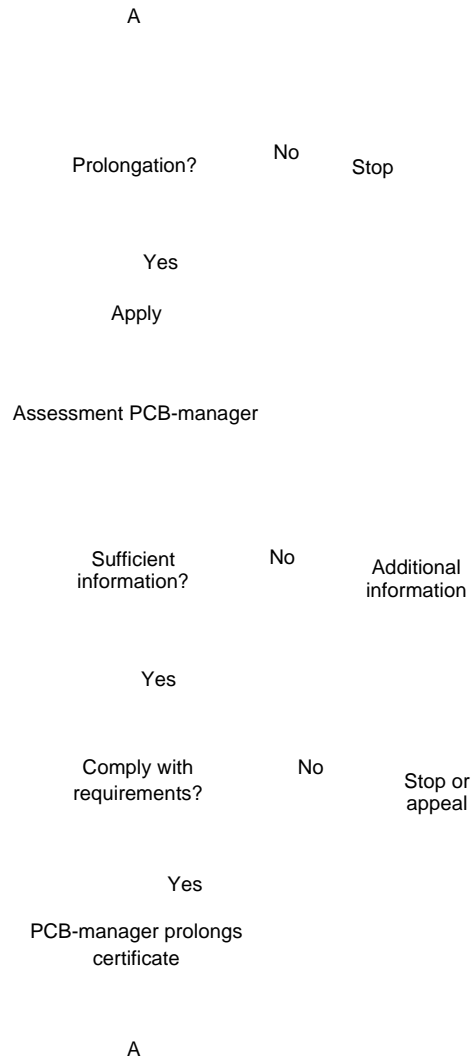


Figure 2. Flow chart of the certificate prolongation process.

3 Leiderschap – Leadership

3.1 Betrokkenheid NNK-bestuur– Commitment NNK-board

Zoals beschreven in §2.1 en §3.2 hecht het NNK-bestuur hoge waarde aan een professionele uitoefening van het vak met daarbij een ethische/ integere beroepshouding.

Het bestuur wil daarom kwaliteitsprofessionals de gelegenheid bieden hun vakbekwaamheid te laten toetsen en erkennen. Hiervoor is de PCB opgezet en is een contract aangegaan met de EOQ.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de PCB en haar MS. De PCB-beheerder is dan ook per definitie lid van het NNK-bestuur.

§2.1 and §3.2 describe the NNK Board's dedication to the added value for society to professional workmanship and suitable ethical and just professional attitude.

The NNK Board offers Quality Professionals the opportunity to assess and recognize their competence. For this the PCB has been established and a contract signed with the EOQ.

The Board is responsible for the PCB and its MS. The PCB Manager is therefore member of the NNK Board.

Tijdens de jaarlijkse management review PCB worden beleid, doelstellingen, MS en uitvoering (PI's) beoordeeld en getoetst aan de context van de PCB (analyse van behoeften van belanghebbenden, aandachtspunten en risico's en kansen) en worden nieuwe doelstellingen geformuleerd, financiële en personele middelen beschikbaar gesteld en verbeteringen geïnitieerd. In de beoordeling wordt ook de tevredenheid van de examenkandidaten meegenomen (is PI). Het bestuur wijst verbeteracties toe aan een bestuurslid en bepaalt de einddatum.

3.2 Kwaliteitsbeleid – Quality Policy

Als netwerk wil het NNK verbinden. We richten ons naast kwaliteitsprofessionals op organisaties die zich met kwaliteitsmanagement bezighouden en alle anderen die zich verbonden weten met dit vakgebied.

Als beroepsvereniging wil het NNK kwaliteitsprofessionals ondersteunen in hun professionalisering door kennis- en ervaringsuitwisseling en willen we de vakbekwaamheid en beroepshouding van deze professionals bewaken en erkennen door middel van persoonscertificering.

Het beleid wordt gecommuniceerd via de NNK-website en de diverse infobladen.

3.3 TVB's PCB-onderdelen/leden – Tasks, responsibilities, authorities PCB-entities or members

De PCB-beheerder is door het NNK-bestuur aangesteld als verantwoordelijke voor de inrichting en uitvoering van de PCB, het opzetten, invoeren, onderhouden en verbeteren van het MS van de PCB en de beheersing van de PCB-processen.

Verder is de PCB-beheerder verantwoordelijk voor het:

- beheren van alle PCB-documenten en files van de PCB-functionarissen.
- benaderen van potentiële leden voor PCB-entiteiten en hen voor te dragen aan het NNK-bestuur.
- evalueren van hun inzet en competenties (m.u.v. examinatoren). Deze beoordeling is input voor de jaarlijkse management review.
- digitaal archiveren van examendocumenten.
- tijdig certificaathouders informeren over het verlopen van hun certificaat.
- toekennen certificaat en de verlenging ervan.
- contact onderhouden met EOQ.
- voorzitten van het CvB.

De taken en verantwoordelijkheden van de overige PCB-entiteiten of leden zijn:

The Management Review covers:

- the assessment and test of the PCB's policy, objectives, MS, performance (PI's) with the PCB context as reference
- the definition of new targets
- the provision of financial and human resources
- the initiation of improvements
- the performance (PI) of the satisfaction analysis of exam candidates.

The NNK Board assigns improvement actions to a Board member and determines the final date.

The NNK network is dedicated to connecting Quality Professionals, organizations applying quality management, and everybody involved in quality management.

The NNK association supports Quality Professionals with:

- exchanging knowledge and experience
- guarding and recognizing their workmanship and professional attitude by personnel certification.

You can find the NNK PCB Quality Policy on the NNK Website and PCB information sheets.

The PCB-manager is appointed by the NNK-board as responsible for the establishment and operation of the PCB, the development, implementation, maintenance and improvement of its MS and the control of the PCB-processes.

Further responsibilities of the PCB-manager are:

- controlling all PCB-documents and files of the PCB-members.
- approaching potential PCB-members and proposing them to the NNK Board.
- evaluating their performance and competences (except examiners). This evaluation is input for the annual management review.
- digitally archiving the exam documents
- timely informing the certificate holders regarding the expiring of their certificate.
- deciding on certification and the extension of it.
- maintaining contact with the EOQ.
- chairing of the Stakeholders Board.

The tasks and responsibilities of the other PCB-entities or members are:

Pcb-entiteit/entity	Taken/ verantwoordelijkheden	Tasks/ responsibilities
Bestuur NNK NNK Board	<ul style="list-style-type: none"> • Benoemt en ontslaat de PCB-leden • Keurt alle PCB-documenten, procedures reglementen, incl. wijzigingen goed. 	<ul style="list-style-type: none"> • Installs and discharge the PCB-members. • Approves all PCB documents, rules, procedures incl. changes. • Annually reviews the MS of the PCB.

	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeelt jaarlijks het MS van de PCB. • De voorzitter van het NNK-bestuur is back-up van de PCB-beheerder en vervult in dat geval geen andere PCB-functie. Tevens beoordeelt hij de PCB-beheerder. • Schort certificaten op of trekt ze in n.a.v. uitspraken van de beroepscommissie. 	<ul style="list-style-type: none"> • The chairman of the NNK Board is back-up for the PCB-manager. If so, he does not perform any other PCB-function. He also assesses the PCB-manager. • (Temporarily) withdraws certificates based on decisions of the Appeal Committee.
College van Belanghebbenden (CvB) <i>Stakeholders Board</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adviesorgaan bestaande uit 5 tot 15 experts, opleiders, werkgevers van verschillende sectoren, gecertificeerde kwaliteitsmanagers, auditoren, etc. • Komt eenmaal per jaar bijeen (fysiek of online). • Stelt, op basis van behoeften en ontwikkelingen in de diverse vakgebieden, aanpassingen in beroepsprofielen en certificatie spec's voor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advice council consisting of 5 – 15 experts, training institutes, employers of different economic sectors, certified Quality Managers, Auditors, etc. • Gathers once a year (live or online). • Propose, based on needs and developments in the various fields, changes in professional profiles and certification specifications.
Beroepscommissie <i>Appeal Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt beroepszaken • Bestaat uit 3 personen die geen zitting hebben in andere PCB-entiteiten en treden niet op als examinerator. 	<ul style="list-style-type: none"> • Handles appeals • Consists of 3 persons that are not part of any other PCB entity nor are not examiner.
Toelatings-Commissie <i>Admission Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaat uit 3 personen • Beoordeelt initiële aanvragen voor persoonscertificatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Consists of 3 persons. • Assesses initial requests for personal certification
Examencommissie <i>Exam Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de examens i.s.m. Bureau NNK 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizes the exams in cooperation with the NNK Office.
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaat minimaal drie leden waarvan één als voorzitter en één als secretaris aangewezen is 	<ul style="list-style-type: none"> • Consists of minimal three members of which one is appointed as chairman and one as secretary.
	<ul style="list-style-type: none"> • De voorzitter stelt elke drie jaar de bevoegdheid van de examinatoren vast op basis van hun actuele CV en/of LinkedIn-profiel, inzet tijdens examens en het op peil houden van hun kennis betreffende de relevante CoS (document 4.24) 	<ul style="list-style-type: none"> • Every three years the chairman determines the competence of the examiners based on their up-to-date CV and/or LinkedIn-profile, performance during exams en their up-to-date knowledge regarding the relevant CoS (form 4.24)
	<ul style="list-style-type: none"> • Wijst per examen de examinatoren aan en monitort hun prestatie en houdt van beide activiteiten een registratie bij. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appoints per exam the examiners and monitors their performance and registers the results
	<ul style="list-style-type: none"> • Leden van de examencommissie mogen optreden als examinerator m.u.v. de voorzitter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Members of the Exam Board except the chairman may act as an examiner
	<ul style="list-style-type: none"> • Eén lid houdt toezicht tijdens een examen (is dan geen examinerator). 	<ul style="list-style-type: none"> • One member is supervisor during the exam (in that case no examiner).
	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt en beoordeelt per schema meerkeuze of open vragen inclusief antwoorden en cases en legt deze vast in de item bank. 	<ul style="list-style-type: none"> • Collects and assesses multiple-choice or open questions and cases including answers per certification scheme and registers them in the item bank
	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt per examen een besluit over de samenstelling van de meerkeuze en openvragen en cases 	<ul style="list-style-type: none"> • Decides on the composition of the multiple-choice and open questions and cases per exam.

	<ul style="list-style-type: none"> Evalueert voor elk examen de kwaliteit en het niveau van deze vragen en cases en evalueert na afloop het gehele examenproces. Registratie in e-mails, itembank en notulen. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluates before each exam the quality level of the questions and cases and afterwards evaluates the entire exam process. Registration in e-mails, itembank and minutes.
Examinatoren <i>Examiners</i>	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen of en in welke mate kennis, vaardigheden en attitude van de kandidaat voldoen aan de gestelde eisen voor het behalen van het praktijkexamen. 	<ul style="list-style-type: none"> Assess if and to what extent the knowledge, skills and attitude of the candidate complies with the requirements set for the practical exam.
Bureau manager NNK NNK Office Manager	<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor de administratie en financiële afhandeling van NNK en PCB. Houdt openbaar register bij van gecertificeerde personen. Bestelt EOQ-certificaten Registreert klachten en beroepszaken en publiceert schorsingen en intrekkingen van certificaten Beheert de NNK website. 	<ul style="list-style-type: none"> Manages the administration and finance of NNK and PCB. Maintains the public register of certified persons. Orders EOQ certificates Register's complaints and appeals and publishes suspending and withdrawal of certificates. Controls the NNK website.

4 Planning

4.1 Risico's en kansen – Risks and opportunities

In document 4.6 zijn risico's en kansen geanalyseerd die betrekking hebben op het behalen van de resultaten van het MS zijnde een onpartijdige beoordeling van kandidaten en correcte uitvoering examens. Hierbij zijn ook de contextanalyses van aandachtspunten en belanghebbende meegenomen.

Opportunities and risks related to the performance of the MS: impartial assessment of candidates and fair exams are described in document 4.6. With this the context analysis of internal and external issues and stakeholders are considered.

Bij deze analyse zijn ook acties geformuleerd hoe de onderkende risico's en kansen opgepakt, geïmplementeerd en geëvalueerd worden.

In this analysis also actions are formulated to implement and evaluate measures to reduce risks and to utilize opportunities.

4.2 Kwaliteitsdoelstellingen en planning ervan – Quality Objectives and planning

Tijdens de jaarlijkse management review worden de PCB-doelstellingen geëvalueerd en worden nieuwe geformuleerd inclusief de benodigde middelen, verantwoordelijke(n) en planning

The annual Management Review covers the evaluation of the PCB objectives and setting new goals including the allocation of resources, assignment of responsible persons and planning.

De PCB-beheerder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, monitoren en communicatie. Zie document 4.26 voor de kwaliteitsdoelstellingen.

The PCB Manager is responsible to prepare, monitor and communicate the state of the MS. See document 4.26 for the Quality Objectives.

4.3 Planning van wijzigingen MS – Planning of changes MS

Zie §7.3: Management Review

See §7.3 Management Review.

5 Ondersteuning – Support

5.1 Middelen, infrastructuur en kennis – Resources, infrastructure and knowledge

Tijdens de management review stelt het NNK-bestuur de benodigde financiële en personele middelen beschikbaar.

During the Management Review the NNK Board decides on providing the financial and human resources.

De PCB-beheerder draagt zorg voor de bemensing van de diverse PCB-functies. Hij benadert daarvoor NNK-leden die voldoen aan de voor de functies gestelde eisen (zie §5.2).

The PCB Manager assures the manning of the different PCB functions. For this he approaches NNK Members who comply with the required competence, see §5.2.

De Bureau Manager regelt de accommodatie voor examens. Hierbij rekening houdend met de eisen die gesteld in de examenreglementen.

The Office Manager arranges accommodations for the exams considering the requirements stated in the Exam Regulations.

In § 5.2 worden de door de EOQ en NNK vereisten competenties voor de PCB-leden opgesomd.

§5.2 describes the NNK EOQ PCB members required competences.

De examinatoren zijn verplicht hun kennis van het vakgebied op peil te houden.

Examiners are obliged to maintain their expertise level.

5.2 Competenties – Competences

De EOQ schrijft voor welke competenties de examinatoren dienen te hebben. Voor de overige PCB-leden heeft het NNK de competenties bepaald. Jaarlijks worden deze door de PCB-beheerder beoordeeld. De PCB-beheerder wordt door de voorzitter van het NNK beoordeeld. Zie formulier 4.23.

The EOQ dictates the competences of the examiners. The NNK has defined the competences of the other PCB-members. Annually the PCB-manager assesses the competences and commitment of the PCB members. The PCB-manager is assessed by the Chairman of the NNK. See form 4.23.

	PCB-leden vereiste competenties	PCB members required competences
Algemene eisen <i>(o.a. voor examen en toelatingscommissie)</i> <i>General requirements (e.g., for exam and admission committee)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Opleidingsniveau: HBO of hoger Minimaal 5 jaar werkervaring Actuele vak- en/of onderwijskundige/ toets technische en/of certificatie-deskundigheid. Onpartijdig en integer 	<ul style="list-style-type: none"> Education level Bachelor or higher. Minimal 5 years working experience Up to date QM-expertise and/ or teaching/ assessment expertise and/or certification expertise. Impartial and integer.
Aanvullende eisen/ Additional requirements		
PCB-beheerder <i>PCB Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> Lid NNK bestuur Kennis van de CoS en CS-criteria Analytisch en besluitvaardig. 	<ul style="list-style-type: none"> Member of the NNK Board Knowledge of the CoS en CS criteria Analytical and decisive
College van Belanghebbenden <i>Board of stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> Werkzaam in een relevant vakgebied/beroep of bij een van de betrokken opleidingsinstituten of in een van de betrokken sectoren. 	<ul style="list-style-type: none"> Working in a relevant sector or profession or at a training institute.
Beroepscommissie <i>Appeal Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> Academisch opleidingsniveau Juridische deskundigheid is aanbevolen 	<ul style="list-style-type: none"> Academic education level Legal knowledge is recommended
Examinatoren <i>Examiners</i> Toezichthouder <i>Exam Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> Bij voorkeur EOQ-certificaathouder Ervaring met examineren Minimaal 2 jaar werkervaring aan de te examineren CoS. Onderhoudt zijn deskundigheid m.b.t. de betreffende CoS-en Communicatievaardig. Besluitvaardig en objectief. Kennis hebben van het examenreglement en –proces. Heeft begrip voor de invloed die een examensituatie kan hebben op het gedrag van de kandidaten en speelt hier zodanig op in dat het proces optimaal verloopt en schept daarom optimale toets condities voor de kandidaten. 	<ul style="list-style-type: none"> Preferable EOQ certificate holder. Experienced with examining. Minimum 2 years' work experience regarding the concerning CoS. Maintains his competence regarding the concerning CoS('s). Communication skills. Decisive and objective. Is familiar with the exam regulation and process. Understands the impact an exam situation can have on the behaviour of a candidate and responds to this in such a way to ensure the process runs smoothly and creates optimal exam conditions for the candidates.

5.3 Bewustzijn en Communicatie - Awareness and Communication

De PCB-beheerder communiceert kwaliteitsbeleid, doelstellingen en proces indicatoren en de realisatie daarvan met de PCB-leden via email en tijdens commissie- bijeenkomsten.
In bijlage 10.1 is een PCB-communicatiematrix opgenomen waarin vermeld is wie met wie wanneer, waarover communiceert en hoe.

The PCB Manager communicates the Quality Policy, objectives, Process Indicators and results with the PCB members via email and during committee and board meetings. Annex 10.1 is the PCB communication matrix describing who communicates with who, when, about what and how.

5.4 Gedocumenteerde informatie – Documented information

Elk document (incl. verslagen) is voorzien van een titel en versienummer en/of uitgiftedatum.

Every document (incl. minutes) has a title, version number and an issue date.

De PCB-beheerder beheert alle documenten, reglementen, formulieren, etc. op die binnen de PCB gebruikt worden. Het NNK-bestuur beoordeelt deze documenten en keurt ze goed. De examendocumenten worden in overleg met de examencommissie opgesteld.

The PCB-manager controls all documents, regulations, forms, etc. used within the PCB. The NNK-board assesses all documents and approves them. The documents regarding the examination are developed in cooperation with the exam committee.

Wijzigingen in documenten, reglementen, etc. worden door de PCB-beheerder besproken met betrokkenen en door het NNK-bestuur goedgekeurd.

Changes in documents, regulations, etc. are discussed by the PCB-manager with the persons involved and approved by the NNK-board.

De itembank met examen vragen en cases wordt beheerd door de secretaris van de examencommissie en is beveiligd opgeslagen in Dropbox. Zie verder het Examenreglement.

The item-bank with exam questions and cases is controlled by the secretary of the exam committee and is safely filed at Dropbox. See the Exam Regulation for more details.

Informatieve documenten worden op de NNK-website gepubliceerd door de NNK Website Manage. Bureau NNK beheert het register van gecertificeerden en hun dossiers.

Informative documents are published on the NNK-website by the NNK Website Manager. The NNK Office Manager controls the register of the certified persons and their files.

Documenten (ook vervallen), rapporten, notulen, etc. worden minimaal 3 jaar fysiek en/of digitaal bewaard door de betreffende beheerder. Na deze periode worden ze vernietigd of gewist.

Documents (also expired), report, minutes, etc. are physically and or digitally archived for 3 years by the concerning controller. After this period, they will be destroyed or erased.

Dossiers en documenten beheert door de Bureau Manager staan op in een beveiligde Cloud (Q-NAP). Dagelijks wordt automatisch een back-up gemaakt.

Dossiers and documents controlled by the NNK Office Manager are filed in a secured Cloud (Q-NAP). Daily an automatic back-up is made.

Dossiers met persoonsgegevens van (potentiële) examenkandidaten staan ook privé computers van de Toelatingscommissie. Deze zijn beveiligd met een firewall. De dossiers worden nadat de beoordeling afgerond is direct verwijderd. De examencommissie heeft geen persoonsdossiers.

Files with personal details of (potential) exam candidates are also stored on the private computers of the admission committee. These are secured with a firewall. The files are immediately deleted after the final assessment. The exam committee has no personal files.

De privacy van kandidaten en certificaathouders is gewaarborgd door de geheimhoudingsverklaringen van alle PCB-leden en NNK-bestuur.

The privacy of candidates and certificate holders is assured by the non-disclosure agreement signed by all PCB members and NNK-board.

De PCB is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) en het NNK incl. PCB voldoet aan de AVG.

The PCB is registered at the Dutch Council for Protection of Personal data and the NNK including PCB complies with the GDPR.

6 Uitvoering – Operations

6.1 Planning

Het product van de PCB is het erkennen van vakbekwaamheid van kwaliteitsprofessionals door middel van toetsing.

The PCB product is assessing and recognizing the competence of Quality Professionals.

Deze toetsing dient gepland te worden. Dit gebeurt door de examencommissie in overleg met examinatoren en PCB-beheerder.

The assessment must be planned by the Exam Committee during a meeting with Examiners and the PCB Manager. The NNK Office Manager allocates the accommodation and publishes the exam date on the NNK Website. See the Exam Regulations for details.

De NNK-bureau manager regelt de accommodatie en publiceert de datum op de NNK-website. Zie voor meer informatie het Examenreglement.

6.2 Eisen product - Product requirements

Op de NNK-website staan infobladen die informatie geven over het certificatie- en examenproces. Verder zijn dit MS-document en examenreglementen gepubliceerd als ook informatie over klachten en beroep en het opschorten of intrekken van het certificaat.

The NNK Website contains this MS and information about the certification process, exam regulations, complaints & appeal and certificate suspension or withdrawal.

Zie §2.4.1 en §2.4.2 voor de behandeling van certificatie aanvragen (initieel of verlenging) en §6.5 voor het verkrijgen van feedback.

See §2.4.1 and §2.4.2 for the handling of certification applications (initial or prolongation) and §6.5 regarding collecting feedback

In §5.4 wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met eigendom van geïnteresseerde kwaliteitsprofessionals en certificaathouders (persoonsgegevens en aangeleverde documenten).

§5.4 shows how property of interested quality professionals and certificate holders is handled (personal data and documents supplied)

In de examenreglementen zijn maatregelen voor bijzondere omstandigheden bij het examen gedefinieerd.

In the exam regulations measures are stated for special circumstances during the exam.

De eisen voor certificatie en de verlenging ervan zijn vastgesteld door de EOQ en het NNK-bestuur. De PCB zorgt dat aan deze eisen voldaan wordt.

The requirements for certification and prolongation are defined by EOQ and the NNK board. The PCB takes care that these requirements are met.

Door middel van evaluatie door examenkandidaten, certificaathouders, examinatoren, toezichthouder en door de jaarlijkse interne en driejaarlijkse EOQ-audit wordt vastgesteld of aan de eisen voldaan is en of nieuwe eisen nodig zijn. Deze beoordelingen worden vastgelegd in formulieren en verslagen.

Via evaluation by exam candidates, certificate holders, examiners, supervisor and by the annual internal and three yearly EOQ audit, it is established whether the requirements have been met and whether new requirements are required. These assessments are recorded in forms and reports.

Indien EOQ competentie- en/of exameneisen wijzig worden deze door de PCB-beheerder besproken met de examencommissie en ingevoerd. Documentatie wordt aangepast.

Changes in competence or exam requirements by EOQ will be communicated by the PCB Manager with the Exam Committee. They will be implemented, and documents adapted accordingly.

6.3 Ontwikkeling producten – Product development

Het NNK-bestuur besluit op basis van marktbehoefte tegen welke competentie specificaties (CoS) van de EOQ getoetst wordt. Momenteel is dat alleen de CoS 9000 voor kwaliteitsmanager en -medewerker.

The NNK-board decides based on market needs against which EOQ competence specifications (CoS) will be assessed. Currently only the CoS 9000 is used for Quality Manager and QMR.

De invoering van een nieuwe CoS zal door een door het NNK-bestuur aangestelde projectgroep gedaan worden.

The implementation of a new CoS shall be done by a project group, appointed by the NNK-board.

De EOQ-competentiespec's worden ontwikkeld en onderhouden door EOQ Competence Center Agents. Deze komen minimaal tweemaal per jaar bijeen.

The EOQ competence specs are developed and maintained by EOQ Competence Center Agents which gather minimal twice a year.

Tijdens de CC Agents-vergaderingen wordt beoordeeld of certificatiespecificaties aangepast of ingetrokken moeten worden en of er behoefte is aan het ontwikkelen van nieuwe schema's.

During the CC Agents meetings it is decided to change or withdraw competence specs or to develop new ones

Bij schema intrekking of gewijzigde verlengingseisen zal het NNK de betreffende certificatiehouders hiervan op de hoogte stellen.

In case of CoS withdrawal or changes in prolongation requirements the NNK will inform the applicable certificate holders.

Na intrekking van een schema kunnen de certificatiehouders hun certificaat nog driemaal verlengen.

After withdrawal the certificate holders can still prolong their certificate for maximal three times.

Ook het College van Belanghebbenden beoordeelt jaarlijks de actualiteit van de gebruikte competentie-spec's en kunnen wijzigings- of ontwikkelvoorstellen indienen bij NNK en via NNK bij de EOQ.

Also, the Stakeholders Board assesses annually the actuality of the used competence specs and can file change or development amendments with NNK or via NNK with the EOQ.

6.4 Externe diensten – External services

In principe zijn alle personen die een functie binnen de PCB vervullen 'extern'. Allen vervullen hun functie vrijwillig zonder vergoeding, m.u.v. examinatoren en de NNK Bureau- en Websitemanager.

All officials of the PCB are externally resourced. These persons fulfil their role voluntarily without fee, except examiners and the NNK office and website manager.

De competentie-eisen van alle PCB-functionarissen zijn beschreven in § 5.2. Hun prestatie wordt eenmaal per jaar door de PCB-beheerder, voorzitter van de examencommissie of NNK beoordeeld.

The competence requirements of all PCB officials are described in §5.2. Annually their performance is assessed by the PCB Manager, Chairman Exam Committee or NNK.

Voor de initiële toetsing van vakbekwaamheid worden examinatoren ingehuurd die als zelfstandige werkzaam zijn in het vakgebied (zie document 4.16) en voldoen aan de door de EOQ vereiste competenties.

To perform the initial assessment of competences examiners are contracted (see document 4.16). The examiners are independent quality professionals and comply with the EOQ requirements.

Hun inzet wordt tijdens het examen beoordeeld door de toezichthouder en vastgelegd in een protocol (formulier 4.5). Het examen wordt besproken tijdens de vergadering van de examencommissie. Verder wordt de inzet vastgelegd in de driejaarlijkse bevoegdheidsverklaring. Zie taken examencommissie.

The Supervisor assesses their performance during the exam. This is recorded in a protocol (form 4.5) and discussed during the meeting of the Exam Committee. Furthermore, the performance is documented in their three-yearly competence assessment. See tasks exam committee.

Verder wordt de NNK Bureau manager ingehuurd. De bureau manager verzorgt o.a. de communicatie met examenkandidaten en PCB-onderdelen.

The NNK Office Manager is sourced for a.o. communication with exam candidates and PCB teams.

De prestatiebeoordeling van alle externe dienstverleners is onderdeel van de jaarlijkse NNK management review.

The performance assessment of every external service provider is part of the annual NNK Management Review.

Tot slot wordt een geschikte accommodatie gehuurd voor het afnemen van de examens. De eisen voor de examenlocatie zijn vastgelegd in het examenreglement. De kwaliteit ervan wordt beoordeeld in de vergadering van de examencommissie die binnen 6 weken na het examen wordt gehouden.

An appropriate accommodation is rented for the exams. The accommodation requirements are described in the Exam Regulatory. The quality of the accommodation is assessed during the Exam Committee meeting, within 6 weeks after the exam.

6.5 Productie - Production

Het te leveren product is de erkenning van vakbekwaamheid d.m.v. toetsing. De uitvoering- en inhoudseisen van deze toetsing en zijn vastgelegd in de examenreglementen.

Hierin zijn ook eisen opgenomen voor de accommodatie, borging van onafhankelijkheid en richtlijnen voor de examenvragen en cases.

De uitvoering en resultaten worden vastgelegd in formulieren en een procesverbaal van het examen waardoor proces en uitvoering traceerbaar zijn en waarmee het product vrijgegeven wordt.

De nazorg bestaat uit het toezenden van een evaluatieformulier waarbij de examenkandidaat gevraagd wordt feedback te geven over de verstrekte informatie, verloop van het examen, de locatie, de vragen en cases en de examinatoren en hun beoordeling.

De feedback is input voor de management review en verbeteringen.

The PCB product is to assess and recognize competences. The assessment methods and requirements are described in the Exam Regulations.

These regulations also cover the requirements for accommodation, assuring impartiality and guidelines for exam questions and cases.

The execution and results are recorded in forms and exam protocol. Hence process, execution and sign off of the product are traceable.

Aftercare is performed by the feedback of the exam candidate. The form covers information received, exam process, exam location, exam questions and cases, examiners and their assessment.

The feedback is input for the Management Review and improvements.

6.6 Beheersing van afwijkingen – Control of non-conformities

Afwijkingen in de uitvoering of inhoud van de examinering worden in het procesverbaal vastgelegd.

Dit wordt door de examencommissie besproken in de evaluatievergadering die binnen 6 weken na het examen plaatsvindt. Hierbij worden ook afgewezen kandidaten besproken.

De examencommissie zal afhankelijk van de afwijking maatregelen nemen. Evaluatie en maatregelen worden in het verslag van de vergadering vastgelegd.

Examenkandidaten en certificaathouders kunnen bij onvrede een klacht indienen bij het NNK-bestuur en in beroep gaan tegen beslissingen van examinatoren, examencommissie, PCB-beheerder of NNK-bestuur. Zie info Klachten en Beroep.

Deviations in the execution of the exam or its content are recorded in an Exam Protocol.

This protocol and declined candidates are discussed by the Exam Committee during the evaluation meeting within 6 weeks after the exam.

The Exam Committee will take measures dependent on the deviation. Evaluation and measures are recorded in the meeting report.

Exam candidates and Certificate Holders who do not agree can file a complaint with the NNK Board. They may appeal to decisions of examiners, Exam Committee, PCB Manager or NNK Board. See Complaints and Appeal.

7 Evaluatie van prestaties – Performance evaluation

7.1 Monitoren, meten, analyseren, evalueren – Monitoring, measurement, analysis, evaluation

Om de effectiviteit van het MS vast te stellen worden en aantal indicatoren gevolgd, geanalyseerd en geëvalueerd tijdens de management review.

Deze indicatoren zijn:

- de in § 2.4.1 en 2.4.2 genoemde proces indicatoren
- de evaluatie door de examenkandidaten.

To review the effectiveness of the MS a number of indicators are monitored, analysed and evaluated during the Management Review.

These indicators are:

- the Process Indicators see §2.4.1. and 2.4.2
- the evaluation by exam candidates.

7.2 Interne audit – Internal audit

In het najaar voert een team van twee kundige, onafhankelijke personen met auditervaring een interne audit uit. Deze personen worden door de PCB-beheerder benaderd. Jaarlijks wordt één van de auditoren vervangen.

In the last quarter of the year a team of 2 skilled, independent persons with audit experience perform an internal audit. These persons are invited by the PCB-manager. Every year one of the auditors is replaced.

Scope van de interne audit is het management-systeem zoals beschreven in dit document. Tevens worden de onpartijdigheid van de certificatie activiteiten en de implementatie van de correctieve maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van de tijdens de vorige audit geconstateerde afwijkingen beoordeeld.

Het auditteam plant interviews met betrokkenen en legt haar bevindingen en aanbevelingen vast in een rapportage aan het NNK-bestuur.

7.3 Directiebeoordeling - Management review

Voor de ALV in april wordt door het NNK-bestuur het managementsysteem van de PCB beoordeeld en indien nodig aangepast.

De PCB-beheerder bereidt de review voor.

Het MS wordt beoordeeld op geschiktheid, toereikendheid, effectiviteit en afstemming met de strategische richting van de PCB.

De beoordeling omvat:

- a) de status van acties voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen;
- b) beoordelen doeltreffendheid genomen corrigerende maatregelen
- c) wijzigingen in aandachtpunten (issues) en risico's en kansen relevant voor het MS;
- d) informatie over de prestaties en doeltreffendheid van het MS, met inbegrip van:
 - 1) tevredenheid kandidaten/certificaathouders en feedback van belanghebbenden;
 - 2) de mate waarin doelstellingen zijn gerealiseerd;
 - 3) prestaties van processen (PI's) en het voldoen aan eisen van producten/diensten;
 - 4) afwijkingen, klachten, beroepszaken en corrigerende maatregelen;
 - 5) resultaten van monitoren;
 - 6) auditresultaten;
 - 7) de prestaties van externe dienstverleners en PCB-leden;
- e) de toereikendheid van middelen;
- f) de doeltreffendheid van ondernomen acties voor het oppakken van risico's en kansen;
- g) onpartijdigheid van de PCB;
- h) (her)benoemen van PCB-leden;
- i) vaststellen geschiktheid, toereikendheid en effectiviteit MS en afgestemd op strategische richting PCB;
- j) kansen voor verbetering.

Op basis van de review neemt het NNK-bestuur gepaste maatregelen om de effectiviteit van het MS en certificatie service te verbeteren en worden benodigde middelen toegekend.

De review, doelstellingen, maatregelen, etc. worden genoteerd in het verslag van de bestuursvergadering.

The scope of the internal audit is the management system as described in this document. Also, the impartiality of the certification activities are assessed as also the implementation of the corrective measures taken in response to the deviations found during the previous audit.

The audit team plans the interviews with persons involved and submit its findings and recommendations in a report to the NNK Board.

Before the General Assembly in April the NNK Board reviews the MS of the PCB and change it when needed.

The review is prepared by the PCB-manager.

The MS is reviewed on suitability, adequacy, effectiveness and tuning to the strategic direction of the PCB.

The review covers:

- a) the status of actions initiated in previous management reviews;
- b) assessment effectiveness taken corrective measures
- c) changes in issues and risks and opportunities relevant for the MS;
- d) information on the performance and effectiveness of the MS including:
 - 1) satisfaction of candidates and certificate holders and feedback of stakeholders;
 - 2) the level of achieving objectives;
 - 3) process performance (PI's) and compliance with product/service requirements;
 - 4) deviations, complaints, appeals and corrective measures;
 - 5) monitoring results;
 - 6) audit results;
 - 7) the performance of external service providers and PCB members;
- e) the adequacy of means;
- f) the effectiveness of actions taken to reduce risks and take up opportunities;
- g) impartiality of the PCB;
- h) (re)appoint PCB-members;
- i) assess suitability, adequacy en effectiveness of the MS and alignment with strategic direction of the PCB;
- j) opportunities for improvement.

Based on the review the NNK Board takes suitable measures and provides adequate means to improve the effectiveness of the MS and certification service.

The review, objectives, measures, etc. are recorded in the NNK Board meeting report.

De implementatie en effectiviteit van de maatregelen worden in de volgende bestuursvergadering(en) besproken en genotuleerd.

The implementation and effectiveness of the measures are discussed and recorded in the next NNK Board meetings and

8 Verbetering – Improvement

8.1 Continu verbeteren - corrigerende maatregelen – Continual improvement - corrective measures

PCB past haar producten/diensten en processen aan op basis van de behoeften van CvB en certificaathouders, eisen van EOQ, ISO 9001 en ISO 17024, directiebeoordeling, afwijkingen, klachten, beroepszaken, analyse van indicatoren en ontwikkelingen in het vakgebied en neemt waar noodzakelijk mitigerende maatregelen.

The PCB adapts its products/services and processes to the needs of the Stakeholder Board and Certificate holders, requirements from EOQ, ISO 9001 and ISO 17024, management review, deviations, complaints, appeals, analysis of indicators and developments in the profession and takes – where needed – corrective measures.

9 Diversen – Miscellaneous

9.1 Geheimhouding en onpartijdigheid - Secrecy and impartiality

Leden van relevante PCB-entiteiten ondertekenen bij aanvaarding van hun functie een geheimhoudings- en onpartijdigheidsverklaring waarin ze verklaren de door hun functie verkregen informatie over kandidaten niet te verspreiden of te bespreken met derden.

Members of relevant PCB entities sign a non-disclosure and impartiality declaration when they accept their function. In this declaration they declare not to distribute or discuss information on candidates with third parties.

Bij inschakeling van externe deskundigen ondertekenen deze een geheimhoudingsverklaring.

Also hired external experts sign the non-disclosure agreement.

De PCB-beheerder maakt om de drie jaar een gevarenanalyse m.b.t. mogelijke belangenverstremming van leden van de PCB-entiteiten en implementeert maatregelen om onpartijdigheid te garanderen. De analyse wordt besproken tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling. De onpartijdigheid wordt ook tijdens de jaarlijkse interne audit vastgesteld.

Every three years the PCB manager drafts a risk analysis to identify any conflict of interest of the members of the PCB entities and implements measures to safeguard impartiality. The analyses are discussed during the annual management review.

The impartiality is also assessed during the annual internal audit.

9.2 Gebruik van certificaat en logo's - Use of the certificate and logos

Een certificaathouder mag zijn geldige certificaat gebruiken om de daarop aangegeven vakbekwaamheid aan te tonen en mag daarbij het logo van het NNK gebruiken. Het gebruik van het EOQ-logo is verboden.

A certificate holder may use his valid certificate to prove the mentioned competence and may use the NNK logo. The use of the EOQ-logo is forbidden.

Bij onterecht gebruik of misbruik van het EOQ-logo wordt het certificaat opgeschort of ingetrokken.

Unjustified use or abuse of the EOQ logo leads to suspension or withdrawal of the certificate.

Indien de certificaathouder bewust misbruik maakt van het certificaat of van een vervallen/ingetrokken certificaat is deze strafbaar inzake het burgerlijk wetboek met betrekking tot het plegen van valsheid in geschrifte.

If the certificate holder makes conscious abuse of the certificate or an expired / withdrawn certificate, the holder is committing forgery and is prosecutable.

9.3 Aansprakelijkheid - Liability

Het NNK is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade direct of indirect als gevolg van het gebruik of misbruik van een certificaat, voor schade direct of indirect veroorzaakt door werkzaamheden uitgevoerd door de certificaathouder, noch voor schade die verband houdt met het intrekken of opschorten van het certificaat.

In no event the NNK will be liable for direct or indirect damages resulting from the use or abuse of a certificate or for damages directly or indirectly caused by work carried out by the certificate holder, nor for damages caused by the withdrawal or suspension of the certificate.

Indien er sprake is van een aan NNK verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan is NNK uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voor de certificaathouder tot ten hoogste het bedrag dat de certificaathouder voor het initiële examen of verlengingsonderzoek in rekening is gebracht.

De certificaathouder vrijwaart NNK tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden ter zake van ondeugdelijkheid van door certificaathouder geleverde diensten.

If there is an on NNK blameworthy omission in the performance of its obligations, then NNK can only be liable for direct damages the certificate holder suffered to the maximum amount that the certificate holder paid for the initial examination or elongation assessment.

The certificate holder indemnifies NNK against all claims by third parties relating to unsound-ness services provided by certificate holder.

Bijlage 10.1 Communicatie-matrix

Zender	Ontvanger	Waarover	Hoe	Wanneer
NNK-bestuur incl. PCB-beheerder	Idem	Strategische en operationele verenigingszaken	Bijeenkomst online of fysiek	Elke 2 – 4 weken
Examencommissie met examinatoren en PCB-beheerder	Idem	Vorbereiding en evaluatie examens en itembank.	Bijeenkomst online of fysiek en email	Ten minste na elk examen, minimaal 2x/jaar
College van Belanghebbenden en PCB-beheerder	Idem	Competentie profielen en specificaties	Bijeenkomst online of per email	Eenmaal per jaar
Toelatingscommissie	Bureau NNK	Voldoen aan toelatingseisen.	Per email	Wanneer een potentiële kandidaat zich aanmeldt
Bureau NNK	Potentiële Examenkandidaat Certificaathouder	Aanmelding, facturen, klachten, beroepszaken, etc.	Per email	Wanneer van toepassing
Bureau NNK	PCB-leden	Aanmelding, vergaderdatums en locaties, klachten, beroepszaken, etc.	Per email	Wanneer van toepassing

Annex 10.1 Communication Matrix

Source	Receiver	Subject	How	When
NNK Board with PCB Manager	Idem	Strategic and operational association business	Meeting online or live	Every 2 – 4 weeks
Exam Committee Examiners PCB Manager	Idem	Preparations and evaluation of exams and item bank	Meeting online or live and email	At least after every exam, minimal 2x/year
Stakeholders Board PCB Manager	Idem	Competence profiles and specifications	Meeting online or email	Once a year
Admission Committee	NNK Office Manager	Compliance with EOQ admission requirements	Email	As soon as a candidate enters
NNK Office Manager	(Potential) Exam Candidate Certificate holder	Application, invoices, exams, complaints, appeals, etc.	Email	When applicable
NNK Office Manager	PCB Members	Applications, meeting dates & locations, complaints, appeals, etc.	Email	When applicable

Bijlage 10.2 Correlatiematrix MS met ISO 9001:2015 en ISO 17024:2012

§	Titel	Title	ISO 9001:2015	ISO 17024:2012
2	Context van de PCB	Context of the PCB	4	
2.1	Analyse interne en externe aandachtspunten	Analyses internal and external issue	4.1	4.1 - 4.4
2.2	Belanghebbenden, behoeften & verwachtingen	Stakeholders, needs & expectations	4.2	
2.3	Toepassingsgebied van het MS	Scope MS	4.3	4.2 - 8.1 -8.2 – 8.3
2.4	Managementsysteem en processen PCB	MS and processes PCB	4.4	5.1
2.4.1	Initiële certificering	Initial certification	4.4	4.2-5.1-9.1-9.2-9.3-9.4
2.4.2	Certificaatverlenging	Prolongation of certificate	4.4	9.6
3	Leiderschap	Leadership	5	
3.1	Betrokkenheid NNK Bestuur	Commitment NNK-Board	5.1	5.1
3.2	Kwaliteitsbeleid	Quality Policy	5.2	-
3.3	TVB's PCB-onderdelen of -leden	Tasks, responsibilities, authorities PCB-entities or members	5.3	5.1-6.1-6.2
4	Planning		6	
4.1	Risico's en kansen	Risks and Opportunities	6.1	
4.2	Kwaliteitsdoelstellingen en planning	Quality objectives and planning	6.2	
4.3	Planning van wijzigingen	Planning of changes	6.3	
5	Ondersteuning	Support	7	
5.1	Middelen, infrastructuur, kennis	Resources, infrastructure, knowledge	7.1	6
5.2	Competenties	Competences	7.2	6.1
5.3	Bewustzijn en communicatie	Awareness and communication	7.3 - 7.4	
5.4	Gedocumenteerde informatie	Documented information	7.5	7.1-7.2-7.3-7.4-10.2.1-10.2.2-10.2.3-10.2.4
6	Uitvoering	Operation	8	
6.1	Planning	Planning	8.1	
6.2	Eisen product	Requirements for products	8.2	9.5-9.8-9.9
6.3	Ontwikkeling producten	Development of products	8.3	8.3-8.4-8.5-8.6
6.4	Externe diensten	Externally provided services	8.4	6.1-6.3-6.4
6.5	Productie	Production	8.5	
6.6	Beheersing van afwijkingen	Control of non-conforming products	8.6	9.8-9.9
7	Evaluatie van prestaties	Evaluation of performance	9	
7.1	Monitoren, meten, analyseren, evalueren	Monitoring, measurement, analysis, evaluation	9.1	
7.2	Interne audit	Internal audit	9.2	10.2.6
7.3	Directiebeoordeling	Management review	9.3	10.2.5
8	Verbetering	Improvement	10	
8.1	Continu verbeteren en corrigerende maatregelen	Continual improvement and corrective measures	10.1-10.2-10.3	10.2.7-10.2.8
9	Diversen	Miscellaneous		
9.1	Geheimhouding en onpartijdigheid	Secrecy and impartiality		4.3-6.1-7.3-7.4
9.2	Gebruik van certificaat en logo's	Use of the certificate and logos		9.7
9.3	Aansprakelijkheid	Liability		