

Bijlage 2: Beoordelingsdocument externe examenorganisaties

*Door Kiwa gehanteerde eisen bij het beoordelen
van externe examenorganisaties met betrekking tot
certificatie van vakbekwaamheid*

Datum: 1 augustus 2017

© 2017 Copyright Kiwa Nederland B.V.

Niets uit deze uitgave mag ver-
veelvoudigd en/of openbaar
gemaakt worden door middel
van druk, fotokopie, microfilm
of op welke andere wijze dan
ook, zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van
de uitgever.

Kiwa Nederland B.V.

Sir W. Churchill-laan 273
Postbus 70
2280 AB Rijswijk
Telefoon 070 41 44 400
Fax 070 41 44 580
www.kiwa.nl

INHOUD

Inleiding.....	3
1 Beleid en Organisatie.....	4
2 Beheer van (verplichten) documentatie en documentwijzigingen.....	4
3 Toegankelijkheid.....	4
4 Kwalificatie van medewerkers.....	4
5 Examenreglement.....	4
6 Procesbeheersing.....	5
7 Faciliteiten en middelen.....	6
8 Registraties.....	6
9 Accreditatie.....	6
10 Klachtenregistratie.....	6
11 Toetsing primaire proces.....	8
Bijlage 1: Uitbreiding erkenning afnemen examens.....	8
Bijlage 2: Interpretatiedocument.....	9

INLEIDING

Persoonscertificatie is gebaseerd op kennis en kunde. Kennis kan eenvoudig getoetst worden door middel van een examen. Kunde is het geheel van vaardigheden en moet op een andere manier worden getoetst. Dit kan door een praktische test. De certificerende instelling kan hiervoor beroep doen op een externe examenorganisatie, die als dusdanig opereert binnen het operationele kader van de certificerende instantie en daardoor onderhevig is aan een regelmatige audit vanuit de certificerende instantie. Deze laatste zal daartoe op regelmatige tijdstippen (jaarlijks) een audit uitvoeren aan de hand van een rapportmodel (zie bijlage 1). Tevens is er blijvend toezicht of de gecertificeerde persoon nog aan de criteria voldoet, met andere woorden de aantoonbaarheid van de instandhouding van vakbekwaamheid.

Dit document bevat de eisen waaraan de examenorganisatie dient te voldoen en wordt door Kiwa gehanteerd bij het beoordelen van examenorganisaties in het kader van de laatst geldende versie ISO 17024.

De samenwerking tussen Kiwa en de examenorganisatie is vastgelegd in een overeenkomst. Eventuele operationele afspraken tussen de twee partijen zullen als appendix worden toegevoegd aan de overeenkomst.

Deze versie vervangt de voorgaande versie van 1 september 2016.

In het hoofdstuk "beoordelingsrichtlijnen" zijn de eisen omschreven waaraan de examenorganisatie dient te voldoen. Hoofdstuk "uitbreiding erkenning afnemen examens" bevat de criteria voor de uitbreidingserkenning om examens af te nemen.

BEOORDELINGSRICHTLIJNEN

1. Beleid en Organisatie

1.1 Beleid

De examenorganisatie dient een beleid te hebben vastgelegd waaruit het volgende blijkt:

- Afgestemd op de behoefte van de klant;
- Relevant voor de doelstellingen van de examenorganisatie;
- Toegankelijkheid voor eenieder;
- Onafhankelijk van de specifieke opleiding;
- Hanteren van Kiwa richtlijnen;
- Beschikken over interne werkinstructies;
- Vakkundig personeel.

Het beleid dient op schrift te zijn vastgelegd en bekendgemaakt aan de examenorganisatie.

De organisatie moet onpartijdig zijn en geheimhouding waarborgen zoals bepaald in de wettelijke regelingen.

1.2 Organisatiestructuur

Een korte beschrijving van de juridische status is vereist. Uit de organisatorische structuur moeten de hiërarchische lijnen duidelijk zijn; in het bijzonder de positie t.a.v. het bestuur van de examenorganisatie.

1.3 Onafhankelijkheid

De examenorganisatie dient onpartijdig te zijn. Dit geldt ook voor de bij het examen (incl. voorbereiding en nakijken) betrokken medewerkers. Mocht blijken dat een examiner of andere direct betrokkenen één persoon of één groep heeft beoordeeld boven de andere dan worden de rechten om te examineren ingetrokken en wordt het betreffende examen of examens nietig verklaard. De examens dienen door één onafhankelijk persoon nagekeken te worden.

2. Beheer van (verplichte) documentatie en documentatiewijzigingen

De organisatie dient een systeem in stand te houden voor de beheersing van alle relevante (verplichte) documentatie en gegevens, zodat alleen de geldige uitgave wordt gebruikt. Door Kiwa verplicht gestelde documenten dienen hierin opgenomen te zijn. Verouderde documenten dienen verwijderd te worden of als vervallen geïdentificeerd te worden. Vertrouwelijke informatie moet als dusdanig worden behandeld; met name examenvragen, resultaten en persoonsgegevens.

Dit aspect is tevens van toepassing op elektronische data.

3. Toegankelijkheid

De examenorganisatie moet borgen dat eenieder die gecertificeerd wil worden toegang krijgt tot de kennis- en kundetoets.

4. Kwalificatie van medewerkers

Namen, opleiding, ervaring en kwalificatie dienen per medewerker te worden vastgelegd. Deze registraties moeten op peil gehouden worden.

Uit het dossier moet blijken voor welke taken de medewerker is gekwalificeerd. Tevens dient men aan de eisen te voldoen die voor examenmedewerkers zijn vastgesteld in een Certificatieschema of Beoordelingsrichtlijn op basis waarvan de examenorganisatie examens afneemt.

5. Examenreglement

De examenorganisatie dient te beschikken over een examenreglement waarin de verantwoordelijkheden der partijen, financiële regelingen, tijdsafspraken en sanctiemaatregelen vastgesteld zijn. Er wordt tevens uitleg gegeven over de mogelijkheid tot herexamen en de betreffende regelingen. Deze dient inzichtelijk te zijn voor de kandidaat.

Binnen het examenreglement dient rekening gehouden te worden met de Kiwa reglementen.

In het reglement dient verwezen te worden naar het betreffende certificatieschema.

6 Procesbeheersing

De organisatie dient haar primaire proces schriftelijk te hebben vastgelegd, eventueel aangevuld met procedures en werkinstructies (documenten beheer).

6.1 Omzetting eindtermen in kennis/kundetoets (k/k)

Indien van toepassing* zal de examenorganisatie op basis van de geldige eindtermen zoals vastgesteld door het betreffende CVD de k/k-toets opstellen. Dit dient te gebeuren door vakkundige personen die controleren of het niveau van de verschillende vragenlijsten gelijk zijn. Men is verplicht de vragenlijsten zodanig te archiveren dat fraude uitgesloten is.

De validatie van de examenvragen dient minimaal door drie personen (examencommissie) te gebeuren. Deze personen dienen over vakinhoudelijke-, toetstechnische- en didactische kennis te beschikken.

Tevens dient de score per examenvraag gemeten te worden. Op het moment dat een vraag te makkelijk of te moeilijk wordt geacht, dient de vraagstelling aangepast te worden.

6.2 Itembank

Indien van toepassing* dient de examenorganisatie te beschikken over een itembank. In de itembank zijn vragen opgenomen. Deze vragen dienen geïdentificeerd te zijn. Daarnaast dient te blijken welke eindterm/toetsterm met welke vragen worden afgedekt.

De itembank dient jaarlijks te worden geëvalueerd op actualiteiten, relevantie en dekking van de eind- en toetstermen. Tevens dient aantoonbaar te zijn dat de itembank jaarlijks (waar mogelijk) ververscht wordt. * Kennis en kunde toetsen kunnen ook eigendom zijn van een overkoepelende organisatie die zelf deze toetsen heeft ontwikkeld, waarvan de examenorganisatie gebruik van mag/moet maken.

6.3 Procedure rond examen

6.3.1 Berichtgeving van examens

De verschillende partijen moeten op de hoogte gesteld worden van het examen. De wijze van aanmelden moet aantoonbaar zijn, zowel richting examenkandidaten als richting de certificerende instelling.

6.3.2 Aanmelding tot examens

De aanmelding geschiedt via Kiwa of de examenorganisatie. Aanmelding bij het instituut betekent tegelijkertijd aanmelding bij de certificatie-instelling. Indien de aanvraag valt onder de overeenkomst met Kiwa en het daaruit voortvloeiende certificatieschema dient vastgestelde informatie te worden verstrekt. Deze informatie wordt per certificatieregeling vastgesteld en moet onder meer bestaan uit:

- Schriftelijke aanmelding (aanvraag formulier dient volledig te worden ingevuld);
- Overeenkomst met CI;
- Overeenkomst met Examenorganisatie;
- Vermelding naar relevante reglementen.

De aanmelding tot examens geschiedt via een aanmeldingsformulier, tevens dient de aanvrager de overeenkomst te tekenen voor akkoord.

6.3.3 Bevestiging van inschrijving

Vastgelegd moet zijn op welke wijze de kandidaten een bevestiging ontvangen voor deelname aan het examen.

6.3.4 Afname examens

Het afnemen van de toets gebeurt volgens het examenreglement en onder supervisie van vakkundig en gekwalificeerd en personeel. Hierop zal tijdens de audit worden gecontroleerd.

Het examen dient afgenomen te worden volgens de vastgestelde methodiek en moet volledig repliceerbaar zijn.

Voor het afnemen van examens dient de examenorganisatie te beschikken over een procedure. In deze procedure moeten de volgende activiteiten behandeld worden:

- Controle identiteit; de examinatoren zullen de identiteit van de geëxamineerden vaststellen.
- Uitreiken van examen (het uit te reiken examen mag nog niet zichtbaar zijn geweest);

- Omgang met fraude en te laatkomers; indien er incorrect gedrag wordt vastgesteld zullen sancties worden ondernomen zoals vermeld in de reglementen.
- Toezicht tijdens examens.

6.3.5 Controles examens

In ieder Certificatieschema is bij het onderdeel "eindtermen" bepaald over welke categorieën vragen gesteld moeten worden en is tevens bepaald het minimaal en maximaal te stellen vragen. Dit geldt voor zowel het onderdeel theorie als voor het onderdeel praktijk.

6.4 Niet-discriminerende beoordelingsprocedure

De examens dienen op een onafhankelijke wijze zonder discriminerend gedrag op peil beoordeeld te worden door gekwalificeerd personeel. Binnen tien werkdagen na het examen dienen de examenkandidaten de voorlopige uitslag te ontvangen.

6.5 Toetsing door beslisser

De uiteindelijke beslissing tot certificeren ligt bij de certificerende instelling.

6.6 Administratieve verwerkingen

Alle administratieve handelingen dienen te geschieden volgens een vastgestelde methodiek en moeten volledig replicerbaar zijn.

De verwerking van de resultaten dient te geschieden binnen een tijdspanne die tussen de examenorganisatie en Kiwa is afgesproken of binnen de tijdspannen die is vastgesteld in een Certificatieschema. Daarbij dient de juistheid en volledigheid van de gegevens te zijn gewaarborgd; en te zijn ingevoerd in een systeem dat niet toegankelijk is voor onbevoegden.

6.7 Contractfase

Alvorens de certificatietraject start door middel van het afleggen van een examen dient de persoon in kwestie een contract aan te gaan met de certificerende instelling. De exameninstelling dient aantoonbaar te kunnen maken dat de kandidaten op de hoogte zijn van de eisen die met een certificaat verbonden zijn.

7 Faciliteiten en middelen

Indien de voorbereiding van certificatie wordt uitgevoerd door de examenorganisatie moet deze laatste voorzien in voldoende en juiste middelen.

Vastgelegd dient te worden aan welke eisen de faciliteiten en middelen moeten voldoen.

8 Registraties

De examenorganisatie dient te beschikken over een veilig en betrouwbaar registratiesysteem. Dit systeem dient te beschikken over identificatie van de examenresultaten, opleidingen, persoonsgegevens enz. Tevens moet een systematiek van archiveren te herleiden zijn.

9 Accreditatie

De examenorganisatie mag geen uitingen in de externe communicatie verrichten op het gebied van accreditatie die is gerelateerd aan de Raad voor Accreditatie (RvA). De enige uiting die mag plaatsvinden die is gerelateerd aan de RvA, is op het persoonscertificaat als het een schema betreft waarvoor Kiwa door de RvA geaccrediteerd is. De RvA accrediteert Kiwa en niet de exameninstelling.

10 Klachtenregistratie

Klachten over gecertificeerde personen die bij de examenorganisatie binnenkomen moeten geregistreerd worden en direct aan Kiwa worden gemeld. Kiwa is verantwoordelijk voor onderzoek naar de oorzaak van de klachten en bepaalt de te treffen maatregel. De terugkoppeling naar de klager gebeurt per brief.

Klachten over het certificatieproces dienen onverwijld aan Kiwa te worden gemeld. Kiwa is verantwoordelijk voor het onderzoek naar de oorzaak van de klachten en bepaalt de te treffen maatregel. De terugkoppeling naar de klager gebeurt per brief of e-mail.

11 Toetsing primaire proces

De examenorganisatie dient minimaal één keer per jaar zelf haar primaire proces te toetsen. Met name de vakbekwaamheid van het bij examens ingezette personeel dient te worden getoetst. Van deze toetsingen dienen de registraties aantoonbaar te zijn.

Bijlage 1: uitbreiding erkenning afnemen examens

De door Kiwa erkende examenorganisaties hebben de mogelijkheid om het aanbieden van verschillende soorten examens uit te breiden. Op het moment dat een examenorganisatie meerdere examens wil aanbieden moet deze, voordat examens afgenomen mogen worden, voor de desbetreffende regeling erkend worden door Kiwa. Tijdens de uitbreiding van de reeds bestaande erkenning dient de examenorganisatie beoordeeld te worden op verschillende aspecten m.b.t. de desbetreffende regeling.

In dit hoofdstuk komen de aspecten aan de orde welke beoordeeld dienen te worden op het moment dat een examenorganisatie een regeling wil toevoegen aan de examens die al worden aangeboden.

Wanneer een examenorganisatie een regeling wil toevoegen of het examen in een andere vorm wil afnemen, zal Kiwa de volgende aspecten beoordelen:

- Kwalificatie van medewerkers (paragraaf 4);
- Omzetting eindtermen in kennis / kundetoets (K/K) (paragraaf 6.1);
- Itembank (paragraaf 6.2).

Bijlage 2: Interpretatiedocument behorende bij “Beoordelingsdocument externe examenorganisaties”

Algemeen

Indien een examenorganisatie niet voldoet aan de eisen die in het certificatieschema aan de examenorganisatie zijn gesteld, kan dit consequenties hebben voor de certificering. Indien de examenorganisatie niet voldoet aan één of meerdere eisen, dient men binnen een bepaalde termijn de tekortkoming(en) op te lossen. Omdat de ene eis zwaarder kan wegen dan de andere, wordt in dit interpretatiedocument per artikel, te vinden in “Beoordelingsdocument externe examenorganisaties”, de zwaarte aangegeven. Om het verschil te benoemen, geven we per artikel aan wat de zwaarte van de tekortkoming is, als men niet aan de eis voldoet.

Kritische Tekortkoming (KTK)

Bij deze categorie is er sprake van een zware tekortkoming. Zodra er sprake is van een kritische tekortkoming dient de examenorganisatie binnen 4 weken een concrete oplossing aantoonbaar te maken. Indien de aantoonbare oplossing betekent dat de certificerende instelling op locatie dit moet controleren, dan dient de examenorganisatie de kosten die hiervoor worden gemaakt te betalen.

Een kritische tekortkoming die is vastgesteld tijdens de initiële toetsing om gecertificeerd te worden, houdt certificatie tegen. Een kritische tekortkoming die is vastgesteld tijdens tussentijdse toetsing, geeft Kiwa het recht het betreffende certificaat in te trekken.

Tekortkoming (TK)

Bij deze categorie is er sprake van een lichtere tekortkoming. In overleg met de auditor van de certificerende instelling wordt er een termijn afgesproken waarbinnen de examenorganisatie aantoonbaar een concrete oplossing biedt. Voldoet de examenorganisatie binnen deze afgesproken termijn niet aan de eis dan wordt de tekortkoming omgezet in een kritische tekortkoming en gelden de regels zoals boven zijn beschreven.

Overzicht

In onderstaand overzicht wordt per artikel de zwaarte aangegeven. Indien men niet voldoet aan de eisen gesteld in het betreffende artikel, dan leidt het tot de tekortkoming zoals boven zijn beschreven. KTK staat voor “Kritische Tekortkoming” en TK staat voor “Tekortkoming.”

1.1.	Beleid	KTK
1.2.	Organisatiestructuur	TK
1.3.	Onafhankelijkheid	KTK
2.	Beheer van (verplichte) documentatie en documentatiewijzigingen	KTK
3.	Toegankelijkheid	KTK
4.	Kwalificatie van medewerkers	KTK
5.	Examenreglement	KTK
6.1.	Omzetting eindtermen in kennis/kundetoets	KTK
6.2.	Itembank	KTK
6.3.1.	Berichtgeving rond examen	TK
6.3.2.	Aanmelding tot examens	KTK
6.3.3.	Bevestiging van inschrijving	TK
6.3.4.	Afname examens	KTK
6.3.5.	Controles examens	KTK
6.4.	Niet- discriminerende beoordelingsprocedure	KTK
6.6.	Administratieve verwerkingen	KTK
7.	Faciliteiten en middelen	TK
8.	Registraties	TK
9.	Accreditatie	KTK
10.	Klachtenregistratie	KTK
11.	Toetsing primair proces	TK