



Examenkamer

Kwaliteitsnorm voor examenorganisaties

Status: Vastgesteld
Datum: 28 April 2025



© 2025 – De Examenkamer, Apeldoorn.

Deze norm voor examenorganisaties is opgesteld door de Examenkamer. Organisaties die deze norm willen toepassen kunnen hiervoor schriftelijk een verzoek indienen bij de Examenkamer door te e-mailen naar info@examenkamer.nl.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, in een voor anderen toegankelijk gegevensbestand worden opgeslagen of worden openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Examenkamer.

De Examenkamer behoudt zich in deze het algehele intellectueel eigendom voor.

Deventerstraat 35, 7311 LT APELDOORN
info@examenkamer.nl / www.examenkamer.nl
Telefoon: +31 55 5225 433
K.v.K. nr.: 41159758
ING bank NL68 INGB 066.25.42.940

Inhoudsopgave

1	Inleiding bij de kwaliteitsnorm voor examenorganisaties	4
2	Kwaliteitsnorm en PDCA-cyclus	5
3	Onderwerp en toepassingsgebied	6
3.1	Specificatie werkveld, beleid en doelstellingen	6
3.2	Toepassingsgebieden	6
3.3	Wettelijke vereisten	6
3.4	Kwaliteit	6
4	Normatieve verwijzingen	7
5	Termen en definities	7
5.1	7	
	Verwijzen naar relevante termen en definities van normen en beginselen.	7
6	Eisen aan organisatie, management en kwaliteitssysteem	7
6.1	Organisatie	7
6.2	Kwaliteitssysteem	8
6.3	Beheersing van documentatie	9
6.4	Beheersing van registraties	9
6.5	Examenreglement	9
6.6	Vakkundigheids- en vakdeskundigheidsvereisten	10
6.7	Interne audits	10
6.8	Directiebeoordeling	10
6.9	Archivering en vernietiging	11
7	Eisen aan examenprocessen	11
7.1	Uitbesteden van werkzaamheden	11
7.2	Inkoop of inhuur van diensten, infrastructuur en goederen	11
7.3	Dienstverlening aan de klant	12
7.4	Aspecten van controle en validatie	12
7.5	Functieprofielen, eind- en toetstermen, taxonomie en toetsmatrijs	12
7.6	Instroomvereisten en vrijstellingen	13
7.7	Examenstructuur (examenvorm/-type), cesuur en eindcijferbepaling	13
7.8	Opbouw en samenstellen van examens, examendelen en antwoorden	13
7.9	Examenvoorbereiding	14
7.10	Examenuitvoering	14
7.11	Beoordelen examenwerk en het vaststellen examenresultaat	15
7.12	Berichtgeving inzake examenresultaten	16
7.13	Vervaardigen en verstrekken diploma/certificaat/getuigschrift	16
7.14	Proces van bewaken en meten in kwalitatieve en kwantitatieve zin	17
7.15	Technische voorzieningen en apparatuur	17
8	Verbetering	17
8.1	Klachten, bezwaren en beroep	17
8.2	Beheersing van afwijkingen in werkwijze of dienstverlening en corrigerende dan wel preventieve maatregelen	18
8.3	Continue verbetering	18
9	Werkwijze auditoren Examenkamer	18



1 Inleiding bij de kwaliteitsnorm voor examenorganisaties

De Examenkamer heeft een kwaliteitsnorm voor examens ontwikkeld. Deze norm is bedoeld voor examenorganisaties die verantwoordelijk zijn voor theorie- en praktijkexamens. De norm is van toepassing op het hele examenproces en beschrijft de eisen waaraan een examenorganisatie in het examenproces moet voldoen.

Goede en betrouwbare toetsing is belangrijk: alle kandidaten moeten voldoen aan dezelfde eisen en moeten dezelfde kansen krijgen om voor een examen te slagen. Hoewel er al normen bestaan die van toepassing kunnen zijn op het examenproces, ontbrak er nog een norm die is toegesneden op het examineren en beoordelen van kandidaten.

De kwaliteitsnorm voor examenorganisaties sluit aan bij de ISO 9001:2015 norm, de ISO/IEC 17020 norm voor inspectiebedrijven en de NEN-EN ISO-IEC 17024 norm voor persoonscertificering. De eisen in de norm richten zich op kwaliteit en toetstechniek en onderschrijft de Algemene beginselen van behoorlijk examineren.

De norm geeft aan welke organisatorische competenties van belang zijn:

- Examens maken, ook inhoudelijk
- Examinering, toetsing of assessments uitvoeren
- Kandidaten beoordelen
- Klachten en bezwaren afhandelen.

Hoe meer examenorganisaties deze norm toepassen, hoe eenvoudiger de uitwisseling van informatie tussen examenorganisaties kan verlopen en harmonisatie van normen en procedures kan worden bereikt.

2 Kwaliteitsnorm en PDCA-cyclus

In deze versie van de kwaliteitsnorm voor examenorganisaties vragen we aandacht voor het belang van het continu verbeteren van de kwaliteit van het examenproces. De audits van de Examenkamer en de bevindingen die uit de audits naar voren komen, kunnen bijdragen aan een structurele verbetering van de kwaliteitscyclus van examenstelsels en examenorganisaties. De auditoren maken organisaties bewust van mogelijk zwakke punten die tijdens een audit naar voren komen, denken mee en doen suggesties voor verbetering.

De Examenkamer adviseert om voor het structureel doorvoeren van verbetering in het examenproces de PDCA-cyclus te gebruiken. Deze methode, die ook wel de kwaliteitscirkel van Deming wordt genoemd, is een hulpmiddel voor continue kwaliteitsverbetering.

PDCA-cyclus in het kort

Over de PDCA-cyclus is veel informatie te vinden. In deze inleiding behandelen we de methode dan ook alleen kort. De vier letters van de PDCA-cyclus staan voor de vier fases die doorlopen worden: Plan, Do, Check, Act.

Plan - maak een plan met de resultaten die de organisatie wil bereiken

Do - voer het plan uit

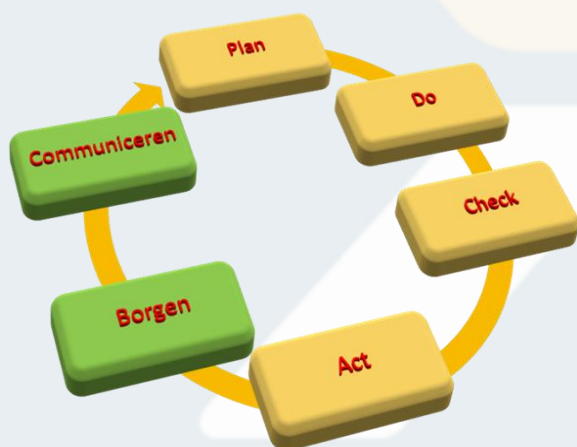
Check - vergelijk de resultaten met wat de organisatie had willen bereiken

Act - bij afwijkingen: neem maatregelen om de resultaten alsnog te bereiken

Het is de bedoeling dat deze stappen telkens volledig worden doorlopen, worden geborgd en worden gecommuniceerd in de eigen organisatie.

Borgen – vastleggen of documenteren van de verbetering

Intern communiceren – zorgen dat alle medewerkers volgens de verbeterde werkwijze werken.



3 Onderwerp en toepassingsgebied

3.1 Specificatie werkveld, beleid en doelstellingen

- 3.1 De examenorganisatie omschrijft het werkveld, het beleid en de doelstellingen. Hieruit moet blijken dat de organisatie werkt in het kader van het examenproces dan wel kundig hierin is. Met examenproces wordt bedoeld: het maken van examens en het examineren en beoordelen van examenwerk van kandidaten.

3.2 Toepassingsgebieden

- 3.2.1 Deze norm is bedoeld voor examenorganisaties die verantwoordelijk zijn voor het hele examenproces: functieprofielen ontwikkelen, eindtermen beheren, examens ontwerpen, de examinering, toetsing en uitvoering van assessment en het uitreiken van het diploma of certificaat. Hierbij bestaan er verschillen in organisatiestructuur, waarvoor de auditor de volgende toepassingsgebieden kan hanteren:
- Examenbureau in een gecentraliseerd examenstelsel
 - Eigenaar van een gecentraliseerd examenstelsel
 - Exameninstelling in een decentraal examenstelsel
 - Onderwijsinstelling.
- 3.2.2 De Examenkamer geeft indicatief aan in welk toepassingsgebied de examenorganisatie acteert en draagt er zorg voor dat de auditee tijdig op de hoogte is van het toepassingsgebied en de daarbij behorende normen.
- 3.2.3 De examenorganisatie geeft aan welke onderdelen van het examenproces door de organisatie zelf worden uitgevoerd en welke niet of eventueel door derden. De auditor bepaald op basis hiervan welke onderdelen uit de norm niet worden uitgevoerd.
- 3.2.4 Tijdens de intakefase zal de auditor onderzoeken of het aangegeven toepassingsgebied uit 3.2.2 en de onderdelen uit 3.2.3, voldoende dekkend zijn of dat er mogelijk onderdelen moeten worden toegevoegd of weggelaten kunnen worden.

3.3 Wettelijke vereisten

- 3.3.1 Wet- en regelgeving hebben altijd voorrang op deze norm. Als de examinering vanwege wet- en regelgeving afwijkt van deze norm, licht de examenorganisatie deze bij de implementatie van deze norm toe.
- 3.3.2 De examenorganisatie geeft aan welke wettelijke regelgeving ten grondslag ligt aan de:
- bevoegdheid tot examineren;
 - reikwijdte van het examendomein, het examenproces of beide dat de examenorganisatie uitvoert;
 - opzet en inrichting van de examenorganisatie.

3.4 Kwaliteit

- 3.4.1. Kwaliteitsborging en continue kwaliteitsverbetering volgens de PDCA-cyclus staan centraal in de werkprocessen van de examenorganisatie. De examenorganisatie geeft aan hoe de kwaliteit van het examenproces is geborgd, zowel bij uitvoering door de eigen organisatie als door derden.

4 Normatieve verwijzingen

- 4.1 De examenorganisatie geeft aan welke kwaliteitsnorm of normen van toepassing zijn voor de organisatie, bijvoorbeeld ISO 9001 en/of ISO/IEC 17024. We adviseren examenorganisaties om na te gaan of aan de meest recente versie van de norm wordt voldaan.

5 Termen en definities

5.1 Verwijzen naar relevante termen en definities van normen en beginselen.

- 5.1 De Examenkamer gebruikt termen en definities die relevant zijn in het kader van certificeren, accrediteren en examineren.
- 5.2 De examenorganisatie geeft een overzicht van de termen en definities die van toepassing zijn voor de instelling in het kader van de aanvraag, de examinering en de overige activiteiten.

6 Eisen aan organisatie, management en kwaliteitssysteem

6.1 Organisatie

- 6.1.1 De examenorganisatie toont aan dat er sprake is van een juridische, bestuurlijke, functionele en financiële onafhankelijkheid ten opzichte van de opleidingstrajecten waarmee kandidaten zich kunnen voorbereiden op de examens van de examenorganisatie.
- 6.1.2 De examenorganisatie of organisatie waar de examenorganisatie deel van uitmaakt moet een lichaam zijn met een juridische entiteit die aansprakelijk gesteld kan worden.
- 6.1.3 De examenorganisatie werkt op basis van de meest recente versie van de Algemene beginselen van behoorlijk examineren. In het kader van kwaliteitsbewaking neemt de examenorganisatie verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de relevante sleutelfuncties binnen het examenproces.
- 6.1.4 Het bestuurlijk systeem en het managementsysteem zijn van toepassing op alle delen en werkzaamheden van de examenorganisatie. Dit geldt ook voor activiteiten die door of namens de examenorganisatie binnen het examenproces worden uitgevoerd op andere plaatsen dan de locatie van de hoofdvestiging.
- 6.1.5 Als de examenorganisatie deel uitmaakt van een organisatie met meerdere processtromen, mag er geen sprake zijn van een mogelijke belangenverstrengeling. De geheimhouding en met name de functionele onafhankelijkheid moet aantoonbaar in beschrijvende én praktische vorm door de organisatie zijn geborgd en beheerst.
- 6.1.6 De examenorganisatie toont aan dat er sprake is van volledige onafhankelijkheid ten opzichte van het opleidingstraject, zodat de examinering en beoordeling van kandidaten zonder last of ruggenspraak op een objectieve en integere manier kan plaatsvinden. De examenorganisatie draagt hiervoor bewijs aan over de volgende onderwerpen.
- 6.1.7 De examenorganisatie toont aan dat de leidinggevenden en uitvoerende functionarissen beschikken over bevoegdheden en middelen om hun taken naar behoren uit te kunnen voeren. De eindverantwoordelijkheden zijn, geheel en in delen, toetsbaar vastgelegd.
- 6.1.8 Vrijwaring van invloeden op het werk met betrekking tot de samenstelling van examens, de examinering en de beoordeling van kandidaten.

- 6.1.9 Beleid en procedures voor geheimhouding en beveiliging van vertrouwelijke informatie en eigendomsrechten van klant en kandidaat, met inbegrip van beveiliging van fysieke en elektronische opslag en overdracht van resultaten. De functionaliteit van het hier bedoelde beleid wordt met relevante inhoudelijke en ondertekende actuele documenten aangetoond.
- 6.1.10 Beleid en procedures om betrokkenheid te vermijden die het vertrouwen in de competentie, onpartijdigheid, oordeelkundigheid of operationele integriteit kunnen schaden. Dit beleid wordt met goedgekeurde beleidsdocumenten inzichtelijk gemaakt.
- 6.1.11 Taakomschrijvingen, verantwoordelijkheden en bijbehorende bevoegdheden voor alle functies en medewerkers. Bijvoorbeeld in een TVB-matrix.
- 6.1.12 Mensen die betrokken zijn bij het examenproces of onderdelen daarvan en niet in loondienst zijn, moeten beschikken over een benoeming, aanwijzing of beide door een daartoe bevoegde functionaris of een organisatieonderdeel.
- 6.1.13 De examenorganisatie toont aan in een organigram en in de praktijk hoe supervisie is geregeld en functioneert.

6.2 Kwaliteitssysteem

- 6.2.1 De examenorganisatie beschikt over een functioneel kwaliteitssysteem om deze kwaliteitsnorm voor examenorganisaties voldoende te kunnen beheersen en onderhouden. Dit kwaliteitssysteem is toegesneden op de aard, reikwijdte en doelstellingen van alle activiteiten die verband houden met de examens, examineren en het beoordelen van kandidaten die voor de aanvraag in aanmerking komen.
- 6.2.2 Er is een kwaliteitsmanager aangesteld die de verantwoordelijkheid en bevoegdheid heeft zoals omschreven om toe te zien dat het kwaliteitssysteem wordt doorgevoerd en nagevolgd. De kwaliteitsmanager moet toegang hebben tot het managementniveau waar beslissingen worden genomen over het beleid of de middelen voor de examinering.
- 6.2.3 Het management, medewerkers en anderen die betrokken zijn bij het examenproces verklaren dat zij zich committeren aan een professionele werkwijze en dienstverlening. Het management verplicht zich tot het naleven van de norm. Dit is onderdeel van het kwaliteitssysteem.
- 6.2.4 Het kwaliteitssysteem moet zijn vastgelegd in een kwaliteitshandboek. Het kwaliteitsbeleid dat de basis vormt voor het kwaliteitssysteem moet door de organisatie onder verantwoordelijkheid van de hoogste functionaris binnen de organisatie worden gedragen en beheerd. De examenorganisatie toont dat aan.
- 6.2.5 In het kwaliteitshandboek staan alle ondersteunende procedures en eventuele technische procedures die van toepassing zijn. Of er staat in het handboek waar die procedures te vinden zijn en hoe deze worden beheerst.
- 6.2.6 In het kwaliteitshandboek staan alle belangrijke functies en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hiervoor wordt een bewijs van aanstelling en de inzet van een kwaliteitsmanager geleverd, inclusief taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en voorzien in plaatsvervangers.
- 6.2.7 In het examenhandboek staan de processen en procedures van examinering en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerkers die bij de examinering betrokken zijn. Deze informatie wordt op de juiste manier gedocumenteerd en beheerst. In het handboek worden de volgende activiteiten beschreven. Niet elke activiteit is van toepassing op elk examen.
- De beschikbaarheid van informatie die de kenmerken van het product en dienst beschrijft;
 - De beschikbaarheid van werkinstructies, waar nodig;
 - Het gebruik van geschikte uitrusting;
 - De beschikbaarheid en het gebruik van bewakings- en meetinstrumenten;



- De invoering van bewaking en meting;
- De invoering van activiteiten op het gebied van vrijgave, aflevering en nazorg;
- Het geldig verklaren van deze processen;
- Eisen voor registraties;
- Definiëren hoe kandidaten zich identificeren en hoe dit wordt geverifieerd.

6.3 Beheersing van documentatie

- 6.3.1 De documentatie van processen en werkwijzen moet worden beheerst. In het kwaliteitshandboek staan alle benodigde procedures of verwijzingen naar procedures en de omschrijvingen van de functies en verantwoordelijkheden van alle functionarissen in het systeem. Daarbij wordt aangetoond hoe het systeem functioneert.
- 6.3.2 Documenten mogen alleen worden goedgekeurd door mensen die hiertoe zijn bevoegd. Er is een procesbeschrijving voor het goedkeuren van documenten dat passend is voor het kwaliteitssysteem. De examenorganisatie maakt inzichtelijk welk systeem wordt gehanteerd.
- 6.3.3 De examenorganisatie beschrijft het proces voor het wijzigen en vernietigen van kwaliteitsdocumenten. Bij dit proces wordt rekening worden gehouden met geheimhouding en vertrouwelijkheid van de informatie.
- 6.3.4 Wijzigingen in documenten moeten worden beoordeeld en goedgekeurd.
- 6.3.5 Markeren van wijzigingen of aanpassingen.
- 6.3.6 Werken met procedures bij handmatige wijzigingen.
- 6.3.7 Werken met procedures bij geautomatiseerde wijzigingen.

6.4 Beheersing van registraties

- 6.4.1 De examenorganisatie voorziet in een afdoende beheersing van registraties gekoppeld aan het examineringproces.
- 6.4.2 De examenorganisatie beschikt over functionele procedures, systemen en werkwijzen volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 6.4.3 De examenorganisatie toont aan bevoegd dan wel gevrijwaard te zijn om over dergelijke informatie en registraties te beschikken, in het bezit te mogen hebben, er mee te mogen werken, enzovoort.
- 6.4.4 De examenorganisatie beschikt over een sluitend en functioneel technisch systeem waarmee de benodigde registraties betrouwbaar en efficiënt kunnen worden uitgevoerd en worden beheerst. De gegevens van kandidaten en diplomagegevens zijn tenminste traceerbaar en veilig opgeslagen. De examenorganisatie zorgt voor een back-up van de informatie. De feitelijke gegevens en de back-up worden veilig en op fysiek gescheiden locaties bewaard. In geval van een calamiteit moet de initiële back-up worden bewaard.
- 6.4.5 De examenorganisatie beschikt over beheersbare procedures die erin voorzien dat betrouwbare en vertrouwelijke informatie wordt bewaakt, alleen beschikbaar is voor bevoegde personen en dat wijzigingen alleen door bevoegde personen kunnen worden uitgevoerd.

6.5 Examenreglement

- 6.5.1 Er is een examenreglement beschikbaar waarin de wederzijdse rechten en plichten van de examenorganisatie en de examenkandidaat staan. Op het examenreglement zijn de Algemene beginselen van behoorlijk examineren van toepassing.
- 6.5.2 De examenorganisatie toont bij de examinering aan dat het examenreglement dat is gebruikt is voorzien van een datum en dat het openbaar beschikbaar is.

6.6 Vakkundigheids- en vakdeskundigheidsvereisten

- 6.6.1 De vakkundige mensen functioneren onafhankelijk van opleidingsinstituten en opleidingstrajecten. De examenorganisatie toont aan hoe onafhankelijkheid en vakkundigheid in combinatie met toets- en vakdeskundigheid in het werkproces zijn geborgd. Deze onafhankelijkheid moet ook zijn geborgd bij de samenstelling van examencommissies, examencolleges en examenbesturen, en bij de samenstelling van bezwaar- en beroepscommissies of beroepscolleges.
- 6.6.2 De examenorganisatie toont aan dat de examencommissies, examencolleges en examenbesturen voldoende expertise op het gebied van toetsing en vakinhoud inzetten om de actualiteit en het niveau van de examens en de procesgang die daarmee samenhangt te borgen.
- 6.6.3 De examenorganisatie zorgt voor de volgende acties:
- Het aanwijzen en benoemen van deskundige constructeurs voor het opstellen van examenvragen, praktijkopdrachten of beide;
 - De juiste bemensing van commissies of het selecteren van functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de inhoud en het niveau van de examens;
 - Het aanwijzen en benoemen van deskundige constructeurs dan wel een examencommissie voor de opgestelde examenvragen, praktijkopdrachten of beide;
 - Het aanwijzen en benoemen van deskundige taal- en toetsdeskundige beoordelaars van de opgestelde examenvragen.

6.7 Interne audits

- 6.7.1 De examenorganisatie beschikt over een auditprogramma.
- 6.7.2 Interne audits zijn een vast onderdeel van het kwaliteitssysteem. De examenorganisatie is verplicht om elk jaar een interne auditrapportage met bevindingen te publiceren. De bevindingen zijn bedoeld voor de directiebeoordeling.
- 6.7.3 De examenorganisatie beschikt over een geschikt en werkend intern auditsysteem. Het is van belang dat opzet, uitvoering en frequentie in overeenstemming zijn met de cyclus van het product en de dienstverlening, en dat er aandacht wordt besteed aan het voorkomen van afwijkingen.
- 6.7.4 Op grond van de audits worden corrigerende of preventieve maatregelen genomen of verbetermaatregelen.

6.8 Directiebeoordeling

- 6.8.1 De directie van de examenorganisatie is verplicht om jaarlijks het eigen kwaliteitssysteem te beoordelen. Dit om de blijvende geschiktheid en effectiviteit te waarborgen en om zo nodig wijzigingen of verbeteringen aan te brengen. De directiebeoordeling bestaat uit de volgende onderdelen:
- de geschiktheid van het beleid en de procedures, rapporten van leidinggevendenden, toezichthouders, examencommissies en dergelijke;
 - bewaking van examenreglement;
 - bevindingen vanuit de interne audits en het operationeel toezicht;
 - corrigerende en preventieve maatregelen;
 - beoordelingen door externe instellingen;
 - de examenresultaten;
 - feedback vanuit de markt of stakeholders;
 - veranderingen in type en omvang van de werkzaamheden;
 - klachten en bezwaren en overige factoren die voor de kwaliteitsbeheersing van de organisatie, het product en de examinering van belang zijn.

- 6.8.2 Bevindingen uit directiebeoordelingen en de maatregelen die daaruit voortvloeien moeten worden geregistreerd. De examenorganisatie maakt inzichtelijk en aantoonbaar hoe het management erop toeziet dat deze maatregelen worden uitgevoerd binnen een passend, vastgesteld tijdschema.

6.9 Archivering en vernietiging

- 6.9.1 Archivering en vernietiging van persoonsgegevens, in fysieke en digitale vorm, worden beheerst uitgevoerd volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 6.9.2 De examenorganisatie geeft een beschrijving van de archivering die is gebruikt: methoden, technieken en duur.
- 6.9.3 Beschrijving van gehanteerde vernietigingstechnieken is verifieerbaar.

7 Eisen aan examenprocessen

7.1 Uitbesteden van werkzaamheden

- 7.1.1 Werkzaamheden op het gebied van examinering kunnen geheel of op onderdelen worden uitbesteed aan derden, met uitzondering van het vaststellen van de uitslag van het examen. De examenorganisatie is verantwoordelijk voor het gehele examenproces.
- 7.1.2 Uitbesteden kan alleen aan competente toeleveranciers of derden (zie 7.1.3.)
- 7.1.3 Delen van het examenproces kunnen door derden worden uitgevoerd. In dat geval zijn er procedures beschikbaar voor het opstellen en beheren van aanvragen, offertes en contracten, inclusief de dienstverleningsovereenkomsten die daar aan verbonden zijn.
- 7.1.4 Registraties van belangrijke wijzigingen tijdens uitvoeringsperiode moeten worden vastgelegd.
- 7.1.5 Uitbesteede werkzaamheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de examenorganisatie.
- 7.1.6 Er zijn procedures voor het beheer van informatie van de klant over wijzigingen.
- 7.1.7 Aanpassing contract tijdens looptijd ligt procedureel vast.
- 7.1.8 Indien van toepassing beschikt de examenorganisatie over de benodigde relevante documenten.
- 7.1.9 Er is een overzicht van alle toeleveranciers met beoordeling en verificatie van toepassing van deze norm door de toeleverancier of derde.

7.2 Inkoop of inhuur van diensten, infrastructuur en goederen

- 7.2.1 De inkoop of inhuur van goederen, diensten en infrastructuur die van direct belang zijn voor de primaire processen van de examenorganisatie, moet zijn uitgewerkt.
- 7.2.2 De examenorganisatie toont aan over beleid en procedures te beschikken wanneer dat van toepassing is.
- 7.2.3 Als er gebruik wordt gemaakt van diensten van derden die invloed hebben op het examenproces, zijn voor die diensten ook andere criteria van deze norm van toepassing. Zo gelden voor diensten die worden ingekocht criteria als kwaliteit, zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, objectiviteit, integriteit, enzovoort.
- 7.2.4 De examenorganisatie toont aan op welke manier de benodigde controles plaatsvinden.
- 7.2.5 De examenorganisatie toont aan met relevante documenten te werken.
- 7.2.6 De examenorganisatie toont aan op welke manier beoordelingen plaatsvinden, hoe informatie wordt verzameld en hoe informatie en procedures worden beheerst.

7.3 Dienstverlening aan de klant

- 7.3.1 De examenorganisatie moet informatie over de eigen dienstverlening uitwerken en aan derden geven als daarom wordt gevraagd. Als de examenorganisatie gebruik maakt van middelen van derden die voor het examenproces ter beschikking zijn gesteld, moeten externe omstandigheden onder beheerste condities worden geborgd. De examenorganisatie blijft altijd verantwoordelijk voor het hele examenproces.
- 7.3.2 Als er sprake is van externe omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het proces van examinering, moet de examenorganisatie aantonen hoe de examinering wordt geborgd.
- 7.3.3 Als de examenorganisatie gebruik maakt van middelen van derden, zoals een zaalruimte, moet de examenorganisatie kunnen aantonen hoe de voorwaarden hiervoor tot stand zijn gekomen. Denk hier bij aan het beoordelen van offertes en contracten, het beheren en bewaken van de processen rondom de offerte en het contract, en de manier waarop wijzigingen worden vastgelegd.
- 7.3.4 De examenorganisatie moet binnen de gangbare kaders van de examenwereld medewerking verlenen als belanghebbenden vragen om verdere inhoudelijke informatie. Afhankelijk van de belanghebbende, bijvoorbeeld examenkandidaten, opleidingsinstituten, toeleveranciers, bedrijfsleven, directe dan wel indirecte klanten, moet worden bepaald welke informatie wel of niet verstrekt kan worden. De AVG is leidend als het gaat om het delen van privacygevoelige informatie.

7.4 Aspecten van controle en validatie

- 7.4.1 De examenorganisatie beschikt over functionele procedures voor de controle en validering van functieprofielen, eindtermen, toetstermen, toetsmatrijs, items, examens, examenreglement, diploma, certificaat of getuigschrift, gegevens van de kandidaat en andere aspecten die van toepassing zijn op het examenproces.
- 7.4.2 De eindtermen in relatie tot het bijbehorende functieprofiel.
- 7.4.3 In vervolg op eindtermen: het opstellen van (operationele) toetstermen en toetsmatrijs.
- 7.4.4 De examenvragen en examens.
- 7.4.5 Het examenreglement per examen(lijn).
- 7.4.6 Het diploma, certificaat of getuigschrift dat wordt verstrekt.
- 7.4.7 De registratie en archivering van gegevens van examenkandidaten en gediplomeerden.
- 7.4.8 De registratie en archivering van item- en toetsgegevens.

7.5 Functieprofielen, eind- en toetstermen, taxonomie en toetsmatrijs

- 7.5.1 Actuele, relevante, onderbouwde en beschreven functieprofielen, eind- en toetstermen, taxonomie en toetsmatrijs vormen de basis voor de examens. Deze informatie is beschikbaar voor kandidaten volgens het kenbaarheidsbeginsel.
- 7.5.2 De examenorganisatie stelt vast welke soorten examens van toepassing zijn, met welke doelstellingen en in welke vorm zij worden afgenomen.
- 7.5.3 De examenorganisatie stelt vast wat de eind- en toetstermen zijn per examensoort. Deze moeten herleidbaar zijn.
- 7.5.4 De examenorganisatie stelt vast wat de toetsmatrijs per examensoort is.
- 7.5.5 De examenorganisatie stelt de taxonomie vast die wordt toegepast. De examenorganisatie voert de taxonomie zelf uit of ziet er op toe dat deze toetsbaar en herleidbaar is.
- 7.5.6 Het uitvoeren of laten uitvoeren van de bewaking van de eindtermen en bijbehorend functieprofiel is in overeenstemming met de hiervoor geformuleerde eisen. Deze eisen worden door de vakdeskundigen bepaald.

7.6 Instroomvereisten en vrijstellingen

- 7.6.1 Er kan bij deelname aan een examen sprake zijn van instroomvereisten of van de mogelijkheid tot vrijstellingen voor (onder)delen van het examenprogramma. In dat geval beschikt de examenorganisatie over duidelijke eisen en procedures. Verstreking van een diploma of certificaat uitsluitend op basis van een stapeling of samenstel van vrijstellingen is niet mogelijk.
- 7.6.2 De examenorganisatie toont aan over een sluitend stelsel te beschikken voor het hanteren en controleren van instroomvereisten en voor het beoordelen van programma's van derden die voor vrijstelling in het examenprogramma in aanmerking komen.
- 7.6.3 De examenorganisatie toont aan over een functionerend bewakingssysteem te beschikken voor het beoordelen van vrijstellingen.

7.7 Examenstructuur (examenvorm/-type), cesuur en eindcijferbepaling

- 7.7.1 Van examens is vooraf bekend op welke manier wordt geëxamineerd: de grens tussen slagen en zakken, de scoreverdeling of weging van de examenvragen of examendelen en de manier waarop het eindcijfer wordt bepaald.
- 7.7.2 Per examen de verantwoording en beschrijving van de examenvorm.
- 7.7.3 Per examen de afnamebeschrijving en verantwoording van de objectiviteit van beoordeling.
- 7.7.4 Per examen de vastgestelde cesuur.
- 7.7.5 Per examen de procedure die van kracht is voor de vaststelling van eindcijfers.

7.8 Opbouw en samenstellen van examens, examendelen en antwoorden

- 7.8.1 Binnen de eindtermen, toetstermen, toetsmatrjjs en examenvorm worden door toetsdeskundigen betrouwbare en gevalideerde examenvragen en examens samengesteld. Als het van toepassing is op de beoordeling van het examenwerk worden ook antwoordmodellen, antwoordindicaties of antwoordrichtlijnen vastgesteld. Examenmateriaal moet voldoen aan inhoudelijke en (toets)technische kwaliteitseisen die een juiste toetsing en beoordeling van kandidaten mogelijk maakt.
- 7.8.2 De examenorganisatie toont aan op een procesmatige manier met vakinhoudelijke deskundigen en toetsdeskundigen betrouwbare en gevalideerde examenvragen en examens te maken.
- 7.8.3 Het vastleggen van de examenvorm: schriftelijk, elektronisch, praktijktoets, mondeling, assessment, competentie-examen.
- 7.8.4 Het vastleggen van de vraagstelling: gesloten vragen, open vragen, essay of scriptie, portfolio en dergelijke of combinaties hiervan.
- 7.8.5 Verwerken van opgestelde examenvragen of items in een itembank als dat van toepassing is doordat examens vaker voor de examinering worden ingezet.
- 7.8.6 Zorgen voor voldoende aantallen examenvragen of een itembank van voldoende omvang in relatie tot de omvang van examens die worden afgenomen.
- 7.8.7 De examenorganisatie toont aan de processen en werkwijzen die horen bij de gebruikte examenvormen te beheersen en de kwaliteit te borgen.
- 7.8.8 Als validering van het examenmateriaal vooraf niet mogelijk is, moet de examenorganisatie gebruik maken van andere verificatie- of validatiemethoden. Zoals ankervragen, pre-testing of andere methoden die borgen dat verschillende examens voor hetzelfde diploma gelijkwaardig zijn.
- 7.8.9 Als er sprake is van examenvormen met een open structuur, zoals open vragen of een assessment, beschikt de examenorganisatie over een gestructureerde werkwijze voor het maken van

eenduidige antwoordmodellen. Deze zijn voorzien van een duidelijke normstelling en waardering per vraag of onderdeel daarvan, op basis waarvan het examenwerk door correctoren kan worden beoordeeld.

7.9 Examenvoorbereiding

- 7.9.1 De examenorganisatie toont aan over een allesomvattend gestructureerd proces te beschikken ter voorbereiding van de examendag, die past binnen de Algemene beginselen van behoorlijk examineren.
- 7.9.2 Per examen moet sprake zijn van een algehele transparante en verifieerbare planning.
- 7.9.3 De examenorganisatie beschikt over een set van criteria voor examenlocaties die past bij de examenvorm in kwestie. Een en ander moet in overeenstemming zijn met de algemeen geldende actuele criteria voor examineren die passen binnen de Algemene beginselen van behoorlijk examineren.
- 7.9.4 De examenorganisatie beschikt over een geschikte technische faciliteit en procedure om de inschrijving van kandidaten mogelijk te maken.
- 7.9.5 Als toelatingsvereisten van toepassing zijn, zorgt de examenorganisatie voor een geschikte procedure en beoordeling van de kandidaat of bewijzen die daarvoor aangedragen kunnen worden.
- 7.9.6 De examenorganisatie toont aan geschikte methodes en procedures te hebben om het examenmateriaal te voorzien van de benodigde kwaliteitsborging, pre-testing gereed te krijgen en op tijd op de aangegeven manier aan de kandidaat voor te leggen.
- 7.9.7 De examenorganisatie toont aan te zorgen voor alle benodigde procedures en maatregelen die een juiste vermenigvuldiging of reproductie van het examenmateriaal mogelijk maken. Daarbij is het aan de examenorganisatie om zorg te dragen voor geheimhouding en onafhankelijkheid, ook als een of meerdere onderdelen door derden worden uitgevoerd.
- 7.9.8 De examenorganisatie toont aan te zorgen voor een juiste aanwijzing dan wel benoeming van de examinerator, toezichthouder, surveillant of andere betrokkene bij de examinering, zodat de examinering op de juiste manier kan worden uitgevoerd.
- 7.9.9 De examenorganisatie toont aan al het mogelijke te doen om de examens en het overige examenmateriaal tijdig naar op de examenlocatie te krijgen. Hiervoor worden de relevante beveiligingsmaatregelen ingezet.
- 7.9.10 Het vastleggen van de inschrijfvorm: organisatie gebonden of open inschrijving.
- 7.9.11 Het vastleggen van het aantal examenlocaties: één examenlocatie, een beperkt aantal examenlocaties, een groot aantal examenlocaties of computerlocaties voor het afnemen van examens.
- 7.9.12 Het vastleggen van het aantal examenmomenten per jaar.
- 7.9.13 Het vastleggen en op tijd kenbaar maken van toegestaan examenmateriaal.

7.10 Examenuitvoering

- 7.10.1 De examinering wordt professioneel, vakkundig, objectief en integer uitgevoerd. De examenorganisatie hanteert procedures en omstandigheden die een deugdelijke examinering mogelijk maakt.
- 7.10.2 De examenorganisatie beschikt over handboeken en procedures voor alle relevante functionarissen in het examenproces. De examenorganisatie toont aan dat iedereen die bij het proces betrokken is over de laatste versie beschikt en conform die bepalingen werkt.

- 7.10.3 De examenorganisatie beschikt over een procedure voor het controleren en accepteren en goedkeuren van de examenlocatie.
- 7.10.4 De examenorganisatie toont aan over een geschikte procedure te beschikken op basis waarvan geheimhouding gegarandeerd is tot het examenmoment.
- 7.10.5 De examenorganisatie beschikt over documenten met relevante exameninformatie.
- 7.10.6 De examenorganisatie draagt zorg voor het feit dat kandidaten tijdig schriftelijk of mondeling over de relevante procedures en rechten en plichten worden geïnformeerd.
- 7.10.7 De examenorganisatie is verantwoordelijk voor een feitelijke verificatie van de examenkandidaat voorafgaand aan of bij de start van het examen, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs.
- 7.10.8 De beschikbaarstelling van het examenmateriaal vindt zodanig plaats dat alle kandidaten gelijktijdig aan het examen kunnen deelnemen en over dezelfde examentijd kunnen beschikken.
- 7.10.9 De examenorganisatie heeft in het examenreglement een procedure opgenomen voor kandidaten die te laat bij het examen komen, en op grond daarvan over minder tijd beschikken. Duidelijk moet zijn wanneer een kandidaat nog kan deelnemen of op grond waarvan kandidaten (alsnog) van deelneming worden uitgesloten.
- 7.10.10 De examenorganisatie is verantwoordelijk voor een ordelijk verloop van het examen en voor het feit dat alle kandidaten op gelijke basis worden beoordeeld.
- 7.10.11 Beoordeling van kandidaten door onder meer beantwoording van inhoudelijke vragen is niet toegestaan.
- 7.10.12 In het examenreglement zijn voldoende en adequate bepalingen opgenomen over hoe de examenorganisatie kan handelen in geval van fraude. De examenorganisatie is eraan gehouden al het mogelijke te doen om fraude te voorkomen.
- 7.10.13 De examenorganisatie moet een geschikt systeem ontwikkelen waardoor al het te beoordelen examenmateriaal wordt ingenomen.
- 7.10.14 Als examenmateriaal meervoudig wordt ingezet, moet er sprake zijn van een sluitende procedure om al het examenmateriaal in te nemen. Het examenreglement moet met daartoe ingerichte bepalingen voorzien in overmachtsituaties.
- 7.10.15 Als het examenmateriaal moet worden verstuurd, neemt de examenorganisatie alle benodigde maatregelen in het kader van beveiliging die het mogelijk maken het examenmateriaal te beschermen en een beoordeling mogelijk te maken.
- 7.10.16 In gevallen van uniek examenmateriaal is het nodig te werken met kopieën en het originele materiaal veilig te stellen. Als er wordt gewerkt met digitale bestanden of digitale afname, dan moet de examenorganisatie kopieën of back-ups op een andere locatie veilig stellen.
- 7.10.17 De examenorganisatie beschikt over een fraudeprotocol waarin fraudedetectie, beperkende maatregelen en bestrijdingsbeleid zijn opgenomen. In dit protocol zijn ook afdoende maatregelen opgenomen voor het geval dat er toch fraude plaatsvindt.

7.11 Beoordelen examenwerk en het vaststellen examenresultaat

- 7.11.1 Examenwerk van kandidaten moet vakkundig, objectief en integer worden beoordeeld. Het zorgvuldigheids-, gelijkheids- en betrouwbaarheidsbeginsel zijn hierbij van belang. De examenorganisatie beschikt over vastgelegde procedures voor de beoordeling van het examenwerk van kandidaten, de vaststelling van het eindcijfer voor het examenwerk van de kandidaat en de manier waarop resultaten worden gecommuniceerd.
- 7.11.2 De examenorganisatie toont aan over normantwoorden, correctievoorschriften en beoordelings- en uitvoeringsprocedures te beschikken die een juiste beoordeling van het examenmateriaal dan

wel het mondelinge examen of assessment van de kandidaten mogelijk maakt. Daarbij is het van belang dat de vaststelling van het examenresultaat herleidbaar is.

- 7.11.3 De correctiemethode moet objectiviteit garanderen en moet gevalideerd en zorgvuldig zijn beschreven. Verder moeten er procedures zijn waaruit duidelijk blijkt dat het proces correct wordt uitgevoerd en beheerst.
- 7.11.4 Per examen is er de beschrijving van de correctiesleutel.
- 7.11.5 Per examen zijn antwoorden en correcties herleidbaar.
- 7.11.6 Per examen moet een controle op de beoordeling en de goedkeuring van de examenuitslag(en) plaats vinden.
- 7.11.7 Bij enkele examentypen wordt het examenwerk op locatie gecorrigeerd. In die gevallen is het noodzakelijk dat een juiste correctie kan plaatsvinden dat er een borging is op de vaststelling van de juistheid van de beoordeling.
- 7.11.8 De examenorganisatie beschikt over een procedure voor de vaststelling van de examenresultaten en draagt er zorg voor dat er van elk examen een rapportage dan wel verantwoording is van de werkwijze en resultaten.
- 7.11.9 De examenorganisatie maakt als dat mogelijk of noodzakelijk is gebruik van een statistisch technische validering van de meetresultaten.
- 7.11.10 De examencommissie en de examenorganisatie zorgen voor een zorgvuldige uitvoering en verslaglegging van het overleg en de argumenten die aan de bepaling van de meetresultaten ten grondslag liggen.

7.12 Berichtgeving inzake examenresultaten

- 7.12.1 Er is een zorgvuldige procedure hoe examenresultaten worden gecommuniceerd aan kandidaten.
- 7.12.2 Als er andere direct belanghebbenden zijn dan de kandidaten die over de examenresultaten moeten worden geïnformeerd, beschikt de examenorganisatie over duidelijke richtlijnen ten aanzien van de belangen van de kandidaat en de privacywetgeving.
- 7.12.3 De examenorganisatie draagt zorg voor een geschikte registratie van de examenresultaten conform de bepalingen in het examenreglement, waaronder de registratieduur.

7.13 Vervaardigen en verstrekken diploma/certificaat/getuigschrift

- 7.13.1 Het maken en verstrekken van diploma's, certificaten en getuigschriften vindt zorgvuldig plaats. De examenorganisatie hanteert materialen, procedures en richtlijnen in het kader van fraudebestrijding. De examenorganisatie hanteert een beheersbaar systeem voor de uitgegeven diploma's, certificaten en getuigschriften aan de hand waarvan verificatie van in omloop zijnde documenten kan plaatsvinden en eventuele uitgifte van duplicaten mogelijk is.
- 7.13.2 Beschrijving van soorten verstrekking en verantwoording daarin en de werkprocedures van vervaardiging.
- 7.13.3 Duur van verstrekking: onbepaald of voor bepaalde tijd. Op het diploma, certificaat of getuigschrift is duidelijk de examendatum en een mogelijke uiterste geldigheidsdatum opgenomen.
- 7.13.4 Beschrijven eventuele herhalingsplicht.
- 7.13.5 Verstrekken van afschriften onder voorwaarden.
- 7.13.6 Beschrijving van beveiligingstechnieken.
- 7.13.7 Registratie van diplomagegevens en kenmerken in een diplomaregistratiesysteem.
- 7.13.8 Uitwerking van werkprocessen en besluitvorming in geval van fraude of mogelijke fraude.

- 7.13.9 De examenorganisatie beschikt over autorisaties van derden in het geval op een diploma of getuigschrift een logo, beschermde titel of beschermde tekst van derde partijen wordt gehanteerd.

7.14 Proces van bewaken en meten in kwalitatieve en kwantitatieve zin

- 7.14.1 De examenorganisatie zet een afdoende instrument of methode in om te voorzien in beproevingen en kalibratie van examens.
- 7.14.2 De examenorganisatie toont aan op grond van welk onderzoek of met behulp van welke technieken of met welk systeem de kwaliteit en kwantiteit van de itembank(en) dan wel de betrouwbaarheid, validiteit en gelijkwaardigheid van examenvragen of examens door de tijd heen wordt gegarandeerd.
- 7.14.3 Beschrijving gebruikte technieken, waarbij beschreven wordt wat de kwalitatieve en kwantitatieve meetpunten zijn.
- 7.14.4 Beschrijving van het tot stand komen van conclusies op dit gebied in kwalitatieve en kwantitatieve zin.
- 7.14.5 Het komen tot de opzet en uitvoering van een volledige statistische analyse van het uitgevoerde examen en examens, en rapportage hierover.
- 7.14.6 Proces van besluitvorming op grond van de conclusies en het komen tot voorstellen tot aanpassing.
- 7.14.7 Beschrijving van beproevingen van examens.
- 7.14.8 Beschrijving van kalibratie van examens.
- 7.14.9 Een proces van controle van de inhoud van de samengestelde itembank.
- 7.14.10 Een proces van aanpassing van delen van de itembank op grond van corrigerende dan wel preventieve maatregelen, voortkomend uit eigen controle dan wel aandragen van derden.
- 7.14.11 Een proces van uitbreiding van de itembank en verwijderen van delen van de itembank op grond van het gebruik dan wel veranderende inzichten, eisen of beide.

7.15 Technische voorzieningen en apparatuur

- 7.15.1 De examenorganisatie borgt dat er afdoende voorzieningen en apparatuur beschikbaar zijn voor het uitvoeren van het kernproces van de examenorganisatie of de examinering. Waar nodig is wordt voorzien in de keuring, kalibratie of beveiliging daarvan. Er wordt ook voorzien in procedures hoe te handelen als apparatuur niet inzetbaar is.
- Beschrijving van gebruikte technieken.
 - Beschrijving van kalibratie van gebruikte apparatuur en voorzieningen.
 - Beschrijving van gehanteerde beveiligingstechnieken.
 - Werkproces en procedure in geval apparatuur hapert of uitvalt.

8 Verbetering

8.1 Klachten, bezwaren en beroep

- 8.1.1 De examenorganisatie beschikt over een goed functionerende klachtenprocedure. De klachtenprocedure heeft betrekking op het procedureel handelen van de organisatie of onderdelen daarvan.
- 8.1.2 De examenorganisatie beschikt over een goed functionerende bezwaarprocedure.
- 8.1.3 De examenorganisatie kan beroepschriften onafhankelijk laten beoordelen en toont aan dat aan beslissingen in een beroepsprocedure uitvoering wordt gegeven.

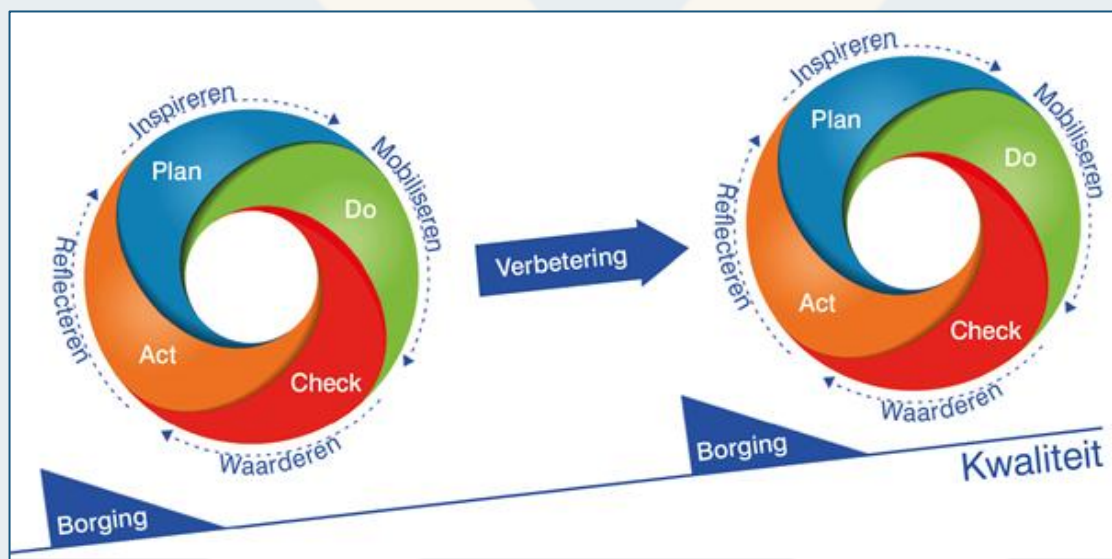
- 8.1.4 De examenorganisatie heeft vastgelegd wat de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn van de persoon of commissie die de klacht, bezwaar of beroep onderzoekt en welke besluiten door deze persoon of commissie kunnen en mogen worden genomen.

8.2 Beheersing van afwijkingen in werkwijze of dienstverlening en corrigerende dan wel preventieve maatregelen

- 8.2.1 De examenorganisatie toont aan hoe gewerkt wordt in het kader van afwijkingen, welke corrigerende maatregelen daarvoor ontwikkeld zijn en hoe die geïmplementeerd worden.
- 8.2.2 In geval van afwijkingen en uitgevoerde corrigerende maatregelen wordt daarna de oorzaak geanalyseerd en geëvalueerd.

8.3 Continue verbetering

- 8.3.1 Verbeteringen moeten worden vastgelegd. Trends, analyses en genomen maatregelen worden in de directiebeoordeling geëvalueerd. De plannen die hiervoor nodig zijn worden ontwikkeld en bewaakt voor de invoering van verbetermaatregelen en procedures. De examenorganisatie toont aan hiervoor werkprocedures te hebben en in lijn daarmee te handelen.
- 8.3.2 De PDCA-cyclus wordt in elk werkproces doorlopen.
- 8.3.3 De verbetering die is gerealiseerd wordt gedocumenteerd in de procesbeschrijving, procedure of werkinstructie.
- 8.3.4 De verbeteringen zijn intern gecommuniceerd zodat iedereen volgens de verbeterde werkwijze werkt.



PDCA-cyclus: een continu verbeterproces.

9 Werkwijze auditoren Examenkamer

De auditoren van de Examenkamer toetsen niet of mensen hun werk wel of niet goed doen, maar toetsen of de processen goed in elkaar zitten. Samen bespreken ze wat de mogelijke verbeteringen en risico's zijn in de processen. Ze beoordelen of de beheersmaatregelen voldoende zijn om de risico's te verminderen of dat ook andere maatregelen nodig zijn. Er wordt ook gekeken of de PDCA-cyclus afdoende in het proces is geïntegreerd en of wijzigingen of verbeteringen in het proces bekend zijn bij alle medewerkers van de examenorganisatie.

De auditoren van de Examenkamer zijn constateurs en geen adviseurs, tenminste niet in de rol van auditor. Na het interview mogen ze wel een suggestie of tip geven. Onze auditoren nemen actief waar en luisteren goed, zijn integer, oordelen of veroordelen niet, hebben geen vooroordelen en zijn respectvol, onafhankelijk en objectief.

De auditoren baseren zich op feiten in plaats van aannames en aantoonbaarheid is hierbij leidend. De auditoren vragen ook naar de opvolging van bevindingen uit de eerdere audit. De bevindingen uit de aankomende audit worden aan het eind van het interview altijd kort samengevat. Auditoren en geauditeerden geven akkoord op de bevindingen, zodat er overeenstemming is over wat de verbeterpunten zijn voor het bestaande examenproces.

Na de audit maakt de lead-auditor een auditrapport op. Binnen twee weken na het interview wordt een conceptrapport naar de geauditeerden gemaild met het verzoek om dit te controleren op juistheid. Daarna stelt de lead auditor het definitieve auditrapport op.