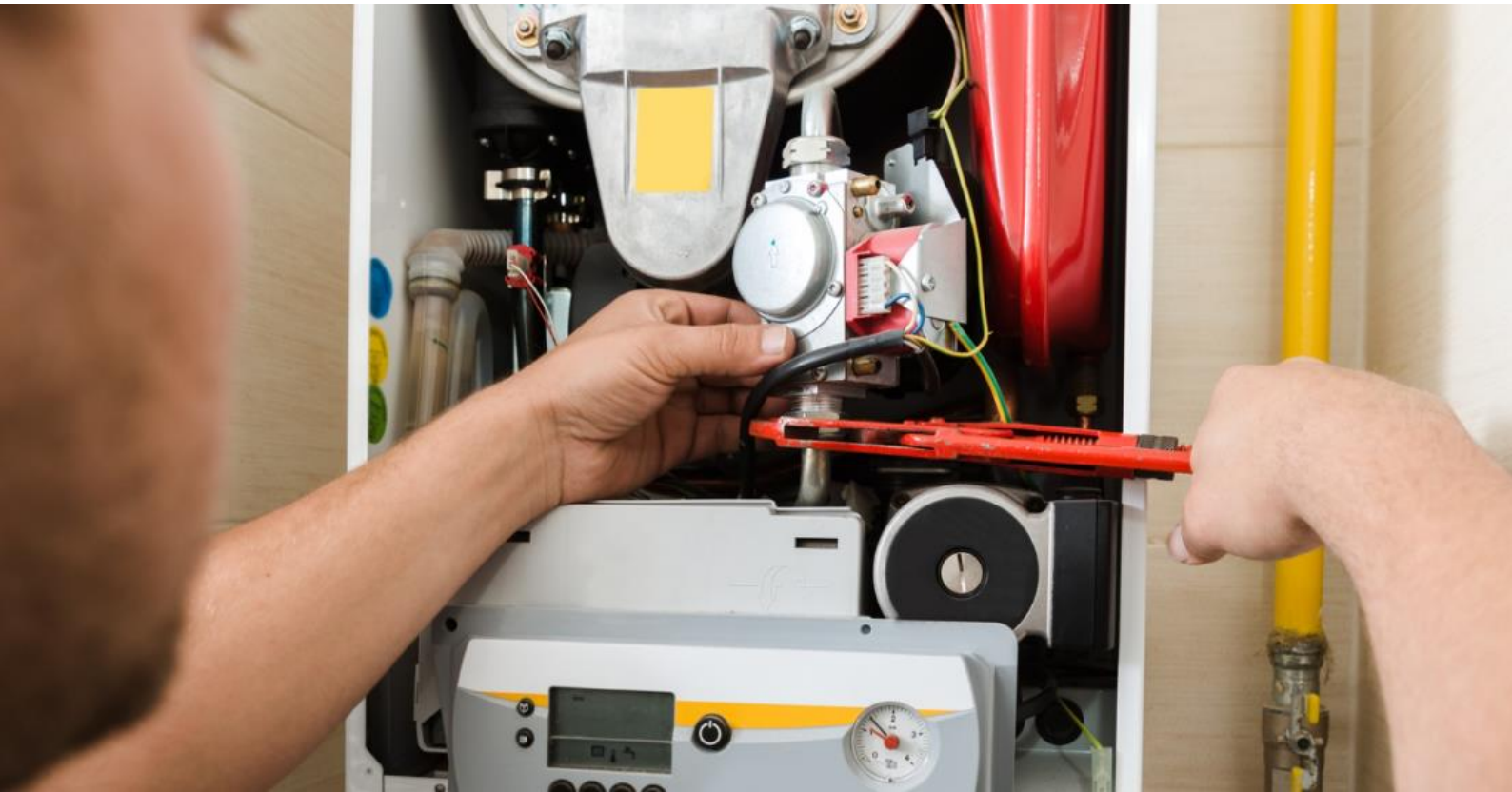




Accreditatie-eisen voor theorie-examenorganisaties verlenging vakmanschap-CO

Inhoudsopgave

Inleiding

Doel en context

Begrippenlijst

1. Governance & Onafhankelijkheid

- 1.1 Juridische en bestuurlijke structuur
- 1.2 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het examenproces
- 1.3 Leiderschap en verantwoordelijkheden
- 1.4 Scope van accreditatie en Certificeringsaanpak

2. Procesbeheersing bij Toetsafname

- 2.1 Uniforme werkwijzen en documentbeheersing
- 2.2 Locatiecontroles en naleving
- 2.3 Locatie-eisen en faciliteiten
- 2.4 Identificatie en registratie van kandidaten
- 2.5 Toetslocatiereglement
- 2.6 Toezichthouders en uitvoeringskwaliteit
- 2.7 Informatiebeveiliging tijdens afname
- 2.8 Fraude- en incidentafhandeling

3. Personeel & Competenties

- 3.1 Werving en selectie
- 3.2 Integriteit (onafhankelijkheid)
- 3.2 Scholing, training en beoordeling

4. Kwaliteitsborging & Verbetering

- 4.1 Kwaliteitsmanagement en interne audits
- 4.2 Kwaliteitsmetingen en kandidatenervaring
- 4.3 Externe toetsing en mystery visits

5. Toezicht & Sancties

- 5.1 Operationeel toezicht en certificeringsaudits
- 5.2 Rapportage, afwijkingen en opvolging
- 5.4 Sancties, schorsing en intrekking accreditatie

Inleiding

Om de kwaliteit, onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van examenorganisaties te waarborgen, geldt een uitgebreid pakket aan accreditatie-eisen. Deze eisen zijn gebaseerd op het formele kader zoals vastgesteld door InstallQ en de Vakbekwaamheidscommissie (VBC) binnen het CO-stelsel.

Doel van deze eisen:

- ✓ Het garanderen van een uniforme en transparante werkwijze bij de afname van theorie-examens;
- ✓ Het borgen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gehele examenproces;
- ✓ Het bevorderen van continue kwaliteitsverbetering en naleving van relevante wet- en regelgeving.

De accreditatie-eisen sluiten aan op nationale en internationale normen en voorschriften, waaronder:

- ✓ BRL 6000-25 (Certificeringsregeling werkzaamheden aan gasverbrandingsinstallaties);
- ✓ ISO 17024 (Conformiteitsbeoordeling: algemene eisen voor instellingen die personen certificeren);
- ✓ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor bescherming van persoonsgegevens binnen examenprocessen;
- ✓ De uitvoeringskaders van Vakmanschap Techniek.

Deze accreditatie-eisen hebben uitsluitend betrekking op de erkenning van theorie-examenorganisaties en beschrijven de voorwaarden waaraan een organisatie moet voldoen op het gebied van:

- ✓ governance en onafhankelijkheid;
- ✓ kwaliteitsborging en toezicht;
- ✓ personele integriteit en competenties;
- ✓ naleving van wettelijke en stelselgebonden verplichtingen.

De operationele uitvoering van de examens, inclusief procesinrichting, ICT-koppelingen, gegevensuitwisseling en administratieve afhandeling, valt buiten de scope van dit document en wordt vastgelegd in de uitvoeringseisen van het betreffende stelsel.

De bepalingen in dit document zijn:

- ✓ bindend voor organisaties die accreditatie aanvragen voor de verlening van het vakmanschap-CO;
- ✓ van toepassing bij initiële accreditatie, her-accreditatie en periodieke beoordelingen;
- ✓ integraal onderdeel van de accreditatieovereenkomst tussen InstallQ, Vakmanschap Techniek en de geaccrediteerde organisatie.

Strikte toepassing van deze eisen waarborgt dat wordt voldaan aan de hoogste standaarden op het gebied van governance, procesbeheersing, personele integriteit, kwaliteitsborging en toezicht.

Dit document biedt een overzicht van alle eisen en borgingsmaatregelen, zodat iedere medewerker en verantwoordelijke direct inzicht heeft in de te nemen stappen en te waarborgen condities.

Begrippenlijst

Juridisch zelfstandige entiteit: Een rechtspersoon of onderneming met een eigen inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, met eigen statuten of oprichtingsdocumenten, en met een zelfstandig bevoegd bestuur, directie of ondernemer, dat niet hiërarchisch ondergeschikt is aan een opleidingsorganisatie of werkgever en zelfstandig verantwoordelijk is voor besluitvorming en aansprakelijkheid over de examenactiviteiten.

Onafhankelijkheid: De situatie waarin het examenproces vrij is van directe of indirecte beïnvloeding door opleidingsbelangen, commerciële belangen of werkgeversbelangen.

Onpartijdigheid: Het ontbreken van vooringenomenheid, belangenverstrengeling of voorkeursbehandeling bij ontwikkeling, afname en beoordeling van examens.

Functionele scheiding: Interne verdeling van taken binnen één organisatie zonder juridische afsplitsing; binnen dit accreditatiekader onvoldoende voor het borgen van onafhankelijkheid.

Structurele scheiding: Duurzame, aantoonbare en juridisch geborgde scheiding tussen opleidingsactiviteiten en examenactiviteiten, vastgelegd in governance, organisatie-inrichting, personeel, systemen en administratie.

Governance: De wijze waarop taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en toezicht binnen een organisatie zijn ingericht, vastgelegd en gecontroleerd.

Belangenverstrengeling: Een situatie waarin persoonlijke, commerciële of organisatorische belangen de objectieve uitvoering van het examenproces kunnen beïnvloeden.

Auditwaardigheid: De mate waarin processen, structuren en besluiten aantoonbaar, verifieerbaar en controleerbaar zijn voor toezicht door InstallQ.

Handhaafbaarheid: De mate waarin InstallQ op basis van vastgestelde normen daadwerkelijk corrigerend kan optreden, inclusief sanctieoplegging.

Examenentiteit: De organisatie die formeel verantwoordelijk is voor de afname, beoordeling, registratie en borging van examens binnen het accreditatiekader.

Werkgever-examinering: Het afnemen van examens door een organisatie ten behoeve van het eigen personeel, uitsluitend toegestaan onder voorwaarden van juridisch en structureel geborgde onafhankelijkheid.

Her-accreditatie: De periodieke herbeoordeling waarbij wordt vastgesteld of een organisatie blijvend voldoet aan de accreditatie-eisen, inclusief onafhankelijkheid en governance.

1. Governance & Onafhankelijkheid

Een solide bestuurlijke basis en onafhankelijkheid in de uitvoering zijn de hoekstenen van een betrouwbaar en transparant examenstelsel. De verantwoordelijke organisatie moet aantoonbaar in staat zijn om het volledige proces van theorie-examinering te beheren en uit te voeren, zonder dat externe belangen de objectiviteit of integriteit van de examens beïnvloeden.

De organisatie borgt dat besluitvorming, kwaliteitsverantwoording en toetsafname onafhankelijk plaatsvinden, in lijn met de eisen die gelden voor wettelijk geborgde examenstelsels.

1.1 Juridische en bestuurlijke structuur

- **Context**

Een heldere juridische structuur is noodzakelijk om onafhankelijkheid, continuïteit en bestuurlijke verantwoordelijkheid te waarborgen. De examenorganisatie opereert als zelfstandige rechtspersoon en draagt zelf de verantwoordelijkheid voor naleving van de accreditatie-eisen, ook indien werkzaamheden (deels) worden uitbesteed.

- **Eis**

De organisatie borgt dat alle examenactiviteiten juridisch, organisatorisch en operationeel onafhankelijk worden uitgevoerd van opleidingsactiviteiten en andere commerciële belangen.

Werkgevers, opleiders of aan hen gelieerde organisaties mogen uitsluitend examens voor eigen medewerkers of deelnemers afnemen indien:

- de examenactiviteiten zijn ondergebracht in een juridisch zelfstandige entiteit, en
- sprake is van een aantoonbaar gescheiden inrichting van personeel, systemen, administratie en besluitvorming.

Onafhankelijkheid mag niet uitsluitend berusten op vertrouwen, cultuur of intentie, maar moet structureel, toetsbaar en handhaafbaar zijn ingericht.

Zodra deze structurele scheiding niet aantoonbaar is geborgd, is geen sprake van een onafhankelijk examenproces in de zin van dit accreditatiekader.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie levert een actueel KvK-uitreksel, statuten en een volledig organogram aan waaruit de juridische structuur en zeggenschapsverhoudingen blijken.
2. Wijzigingen in eigendom, rechtsvorm of bestuur worden binnen 30 dagen schriftelijk gemeld aan InstallQ, inclusief onderbouwing en aangepaste documentatie.
3. De organisatie beschikt over een interne beschrijving waarin verantwoordelijkheden voor beleid, uitvoering en toezicht zijn vastgelegd.

1.2 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het examenproces

- **Context**

De onafhankelijkheid van het examenproces vormt de basis voor een betrouwbaar en geloofwaardig stelsel van vakbekwaamheid. Zowel op juridisch als op organisatorisch en operationeel niveau moet een duidelijke scheiding bestaan tussen het opleiden van kandidaten en het afnemen van examens. Deze scheiding voorkomt dat belangenverstrengeling, commerciële druk of afhankelijkheidsrelaties invloed kunnen uitoefenen op de examinering of de beoordeling van resultaten.

Opleiders, werkgevers of organisaties die (mede) betrokken zijn bij de voorbereiding van kandidaten, mogen geen examens afnemen bij eigen deelnemers of werknemers, tenzij zij aantoonbaar voldoen aan de voorwaarden voor onafhankelijkheid. Dit kan uitsluitend wanneer er sprake is van een juridisch zelfstandige entiteit en een feitelijke scheiding in uitvoering, personeel en administratie tussen de opleidingsactiviteiten en de examenactiviteiten. De organisatie moet dit kunnen onderbouwen met heldere governance-afspraken en toetsbare bewijslast.

- **Eis**

De organisatie borgt dat alle examenactiviteiten onafhankelijk worden uitgevoerd van opleidingsactiviteiten

of andere commerciële belangen. Er bestaat geen directe of indirecte invloed tussen partijen die opleiden en partijen die examineren. De onafhankelijkheid is vastgelegd in beleid, juridische documenten en operationele werkwijzen, en wordt gehandhaafd bij elke vorm van toetsafname.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een formeel vastgesteld onafhankelijkheidsbeleid, ondertekend door de directie, en past dit aantoonbaar toe.
2. Alle medewerkers en betrokken derden ondertekenen jaarlijks een onafhankelijkheids- en integriteitsverklaring.
3. De juridische en organisatorische scheiding tussen opleidingsactiviteiten en examenactiviteiten is vastgelegd in documentatie (zoals statuten, overeenkomsten of structuurdiagrammen).
4. Personeel, systemen en administraties die worden gebruikt voor opleiden en examineren zijn aantoonbaar gescheiden ingericht.

1.3 Leiderschap, verantwoordelijkheden en functiescheiding

- **Context**

Effectief leiderschap en een heldere verdeling van verantwoordelijkheden zijn essentieel om onafhankelijkheid en kwaliteit te waarborgen. Functiescheiding voorkomt dat personen met uitvoerende taken invloed hebben op besluitvorming of beoordeling.

- **Eis**

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn schriftelijk vastgelegd. Functies voor beleid, uitvoering, toezicht en beoordeling zijn organisatorisch gescheiden. Leidinggevendens dragen verantwoordelijkheid voor naleving van de accreditatie-eisen en stimuleren een cultuur van integriteit.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een actueel organogram waarin functies, verantwoordelijkheden en rapportagelijnen zijn vastgelegd.
2. Voor sleutelfunctionarissen (zoals examenleider, kwaliteitsfunctionaris, locatieverantwoordelijke) zijn benoemings- of mandaatbrieven beschikbaar.
3. Er is een vastgelegde procedure voor functiescheiding en vervanging, inclusief rollen voor beleid, uitvoering, toezicht en beoordeling.

1.4 Scope van accreditatie en certificeringsaanpak

- **Context**

De accreditatie heeft betrekking op de examenactiviteiten en toetslocaties die onder directe verantwoordelijkheid van de geaccrediteerde organisatie vallen.

De organisatie is zelf verantwoordelijk voor het beheer, de geschiktheid en naleving van de gestelde eisen op al haar examenlocaties. Het toezicht op deze naleving wordt uitgevoerd door InstallQ, onder meer door middel van audits (initieel, periodiek en herbeoordelingen) en mysterybezoeken die worden uitgevoerd door een onafhankelijke externe organisatie.

- **Eis**

De geaccrediteerde organisatie borgt dat alle examenlocaties voldoen aan de gestelde eisen en structureel worden gecontroleerd. Locaties worden steekproefsgewijs bezocht door of namens InstallQ om naleving vast te stellen.

Elke locatie die onder accreditatie valt, moet beschikbaar zijn voor open inschrijving, zodat onafhankelijk toezicht of mysterybezoek mogelijk blijft.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beheert een volledig en actueel locatieregister met per locatie: status, capaciteit, verantwoordelijke beheerder en datum van laatste interne audit.
2. Elke examenlocatie wordt minimaal jaarlijks intern gecontroleerd; rapporten en opvolging van afwijkingen worden centraal geregistreerd.
3. De organisatie bewaart audit-, inspectie- en mysterybezoekrapporten en maakt deze desgevraagd beschikbaar aan InstallQ, inclusief uitgevoerde verbetermaatregelen.

2. Procesbeheersing bij Toetsafname

Een uniforme, betrouwbare en gecontroleerde uitvoering van theorietoetsen is essentieel voor de kwaliteit en rechtsgeldigheid van het examenstelsel.

De examenorganisatie borgt dat toetsafnames plaatsvinden onder vastgestelde condities, met een transparante procesinrichting en aantoonbare beheersmaatregelen tegen fouten, fraude en belangenverstrengeling.

2.1 Uniforme werkwijzen en documentbeheer

- **Context**

Eenduidige procedures en zorgvuldig documentbeheer zorgen dat iedere kandidaat onder gelijke condities examen doet. Alle processtappen, van voorbereiding tot verslaglegging, moeten traceerbaar en consistent zijn.

- **Eis**

De organisatie beschikt over vastgestelde procedures voor voorbereiding, uitvoering, afname en nazorg van examens. Documenten en registraties worden beheerd binnen een gecontroleerd systeem met versiebeheer en toegangsbeperkingen.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek met actuele procesbeschrijvingen voor voorbereiding, afname en nazorg.
2. Er is een vastgestelde procedure voor documentbeheer en versiecontrole.
3. Documenten en registraties worden beheerd in een systeem met toegangsrechten en vastgelegde versiehistorie.

2.2 Locatiecontroles en naleving

- **Context**

De examenorganisatie blijft verantwoordelijk voor naleving van de gestelde eisen op alle examenlocaties, ongeacht of deze locaties in eigen beheer zijn of via derden worden ingezet. Door voorafgaand aan gebruik een korte controle uit te voeren, borgt de organisatie dat de examencondities voldoen aan de minimumeisen van het stelsel. InstallQ kan aanvullend toezicht houden via audits en mysterybezoeken.

- **Eis**

Elke examenlocatie wordt voorafgaand aan gebruik gecontroleerd door of namens de geaccrediteerde organisatie. De uitkomst van deze controle wordt gebruikt om eventuele afwijkingen te herstellen voordat de toetsafname plaatsvindt.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie houdt een eenvoudig overzicht bij van alle actieve examenlocaties, inclusief wie verantwoordelijk is voor de locatie.
2. Eventuele geconstateerde afwijkingen tijdens locatiecontroles worden kort geregistreerd en opgevolgd.
3. Relevante locatie-informatie is op verzoek beschikbaar voor InstallQ tijdens audits of mysterybezoeken.

2.3 Locatie-eisen en faciliteiten

- **Context**

De kwaliteit en betrouwbaarheid van de toetsafname hangen direct samen met de fysieke en digitale omstandigheden waarin examens plaatsvinden.

De examenorganisatie is verantwoordelijk voor het waarborgen van geschikte, veilige en toegankelijke examenlocaties die de onafhankelijkheid, rust en integriteit van het examenproces ondersteunen. Locaties moeten zodanig zijn ingericht dat toezicht effectief kan worden uitgevoerd en dat externe invloeden of storingen worden uitgesloten.

- **Eis**

De organisatie borgt dat examenlocaties voldoen aan minimale eisen op het gebied van:

- **veiligheid en toegankelijkheid** – de locatie is goed bereikbaar, voldoet aan arbo- en brandveiligheidsnormen en biedt een veilige omgeving voor kandidaten en toezichthouders;
- **integriteit van de afname** – de examenruimte is vrij van afleiding, beschikt over adequate werkplekken, biedt toezicht op alle kandidaten en voorkomt inzage in elkaars werk;
- **privacy en toezicht** – toezicht kan permanent worden uitgevoerd zonder de kandidaat te hinderen; onbevoegden hebben geen toegang tot de examenruimte;
- **faciliteiten en betrouwbaarheid** – werkplekken en systemen functioneren storingsvrij, met voldoende technische back-up en beveiligde verbindingen.

De organisatie controleert periodiek of deze eisen blijvend worden nageleefd.

Indien gebruik wordt gemaakt van externe locaties, blijft de geaccrediteerde organisatie volledig verantwoordelijk voor naleving van de eisen en voor de inrichting van de examencondities.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een interne richtlijn of checklist met toetslocatie-eisen (zoals vastgesteld in de Uitvoeringseisen).
2. Er is een overzicht van goedgekeurde examenlocaties met status en verantwoordelijke beheerder.
3. Interne controles op locatiecondities worden geregistreerd, inclusief opvolging van afwijkingen.
4. Locaties zijn toegankelijk voor InstallQ-toezicht en mysterybezoeken.

2.4 Identificatie en registratie van kandidaten

- **Context**

Zorgvuldige identificatie voorkomt fraude en waarborgt dat de juiste persoon het examen aflegt.

- **Eis**

De identiteit van elke kandidaat wordt vóór aanvang vastgesteld aan de hand van een geldig, origineel identiteitsdocument. De registratie van deelname en resultaten is volledig en verifieerbaar.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een vastgestelde procedure voor identiteitscontrole en registratie.
2. Presentielijsten of digitale registraties worden bewaard conform bewaartermijnen.
3. Identificatiegegevens worden opgeslagen volgens AVG en interne beveiligingsrichtlijnen.

2.5 Toetslocatiereglement

- **Context**

Heldere gedrags- en huisregels dragen bij aan een ordentelijk en eerlijk verloop van examens.

- **Eis**

De organisatie stelt een toetslocatiereglement vast waarin rechten, plichten en gedragsregels voor kandidaten zijn opgenomen. Kandidaten bevestigen vooraf dat zij hiervan kennis hebben genomen.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een actueel toetslocatiereglement dat is vastgesteld door de directie.
2. Kandidaten bevestigen vooraf kennisname (bijv. via digitale akkoordregistratie).
3. Beheer van versies en publicatie van het reglement is geborgd in documentbeheerprocedure.

2.6 Toezichthouders en uitvoeringskwaliteit

- **Context**

Toezichthouders zijn cruciaal voor een ordentelijk verloop van het examen en het signaleren van onregelmatigheden. Zij moeten aantoonbaar bekwaam en integer zijn.

- **Eis**

Elke examenafname staat onder toezicht van bevoegde toezichthouders met aantoonbare vakbekwaamheid en geldige VOG. De organisatie borgt dat het aantal toezichthouders in verhouding staat tot het aantal kandidaten en dat toezicht ononderbroken plaatsvindt.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie houdt een actueel benoemingsregister bij van bevoegde toezichthouders.
2. Opleidings- en VOG-gegevens van toezichthouders zijn vastgelegd en actueel.
3. De organisatie registreert toezichtsevaluaties of observatieverslagen en gebruikt deze voor kwaliteitsverbetering.

2.7 Informatiebeveiliging tijdens afname

- **Context**

Examengegevens en persoonsgegevens moeten tijdens de afname adequaat worden beschermd tegen verlies of ongeoorloofde toegang.

- **Eis**

De organisatie beschikt over maatregelen voor fysieke en digitale beveiliging tijdens examens, passend bij de eisen van AVG en informatiebeveiligingsnormen.

Kandidaten hebben uitsluitend toegang tot eigen exameninformatie.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid en autorisatiematrix voor examenafname.
2. Controlelijsten met toegestane hulpmiddelen worden beheerd en toegepast.
3. Incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging worden geregistreerd en opgevolgd.

2.8 Fraude- en incidentafhandeling

- **Context**

Fraude of andere incidenten kunnen de geloofwaardigheid van het stelsel aantasten. Een transparante en consequente aanpak is noodzakelijk.

- **Eis**

De organisatie beschikt over een vastgestelde procedure voor het signaleren, registreren en afhandelen van fraude- en examenincidenten. Incidenten worden onderzocht en gemeld aan InstallQ conform de afgesproken meldstructuur.

- **Borging (en/en)**

1. Gedocumenteerde incident- en fraudeprocedure.
2. Incidentenregister met opvolging en maatregelen.
3. Rapportage aan InstallQ over gemelde incidenten.

3. Personeel en competenties

De kwaliteit en integriteit van het examenproces hangen in sterke mate af van het handelen van de medewerkers die hierbij betrokken zijn. De organisatie borgt dat deze medewerkers beschikken over de juiste competenties, onafhankelijk optreden en een aantoonbare integriteitsverklaring. Het personeelsbeleid is gericht op continuïteit, professionaliteit en transparantie.

3.1 Werving en selectie

- **Context**

Het selectieproces bepaalt in hoge mate de kwaliteit en betrouwbaarheid van de uitvoering. Een zorgvuldige werving voorkomt belangenconflicten en waarborgt dat medewerkers over passende kennis en ervaring beschikken.

- **Eis**

De organisatie hanteert vastgestelde criteria voor werving en selectie van personeel dat betrokken is bij de voorbereiding, uitvoering en toezicht op examens.

Selectie vindt plaats op basis van aantoonbare bekwaamheid, onafhankelijkheid en betrouwbaarheid.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie beschikt over vastgelegde functieprofielen en een selectieprocedure voor medewerkers die betrokken zijn bij examenvoorbereiding, uitvoering of toezicht.
2. Selectie- en benoemingsbesluiten worden gedocumenteerd en centraal bewaard.

3. Kwalificaties of relevante ervaring van medewerkers zijn aantoonbaar vastgelegd.

3.2 Integriteit en onafhankelijkheid

- **Context**

De integriteit van personeel is een basisvoorwaarde voor de geloofwaardigheid van het examenstelsel. Iedere medewerker moet handelen zonder eigen of externe belangen die de objectiviteit kunnen beïnvloeden.

- **Eis**

Medewerkers en toezichthouders beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en tekenen een integriteits- en geheimhoudingsverklaring.

Bij (tijdelijke) inzet van derden worden dezelfde eisen toegepast.

- **Borging (en/en)**

1. Voor alle betrokken medewerkers en toezichthouders is een geldige VOG beschikbaar.
2. Medewerkers en derden ondertekenen een integriteits- en geheimhoudingsverklaring.
3. De organisatie beschikt over een procedure voor beoordeling en opvolging van overtredingen of signalen van integriteitsrisico's.

3.3 Scholing en beoordeling

- **Context**

Doorlopende scholing houdt kennis actueel en zorgt voor een uniforme werkwijze bij toezicht en afname. Beoordeling en feedback dragen bij aan kwaliteitsverbetering.

- **Eis**

De organisatie borgt dat medewerkers die betrokken zijn bij examenafnames periodiek worden geïnstrueerd of getraind in examenprocedures, informatiebeveiliging en klantgerichtheid. De prestaties van toezichthouders en examenfunctionarissen worden regelmatig geëvalueerd.

- **Borging (en/en)**

1. De organisatie heeft een jaarlijks scholings- of instructieprogramma voor medewerkers die betrokken zijn bij examenafnames.
2. Deelname aan scholing en training wordt geregistreerd, inclusief datum en inhoud.
3. De organisatie bewaart evaluatie- of beoordelingsverslagen van medewerkers en gebruikt deze voor kwaliteitsverbetering.

4. Kwaliteitsborging & Verbetering

Een structureel en effectief kwaliteitssysteem is noodzakelijk voor de betrouwbaarheid, consistentie en gelijkwaardigheid van toetsafnames. De organisatie borgt dat kwaliteit op een planmatige wijze wordt bewaakt, afwijkingen worden beheerst en verbeteringen aantoonbaar worden doorgevoerd. Het systeem sluit aan bij de grootte en complexiteit van de organisatie en kan, indien aanwezig, geïntegreerd zijn in een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem zoals ISO 9001.

4.1 Kwaliteitsmanagement

- **Context**

Een kwaliteitssysteem biedt de structuur om processen te monitoren, afwijkingen tijdig te signaleren en verbeteringen duurzaam te implementeren. Organisaties die al beschikken over een gecertificeerd systeem (zoals ISO 9001) kunnen hiermee aantonen dat zij aan de basisvereisten voldoen, mits de scope expliciet betrekking heeft op het afnemen van theorie-examens.

- **Eis**

De organisatie beschikt over een aantoonbaar kwaliteitssysteem waarin ten minste interne audits, klachtenafhandeling, directiebeoordeling en verbetermaatregelen zijn geborgd. Het systeem wordt periodiek geëvalueerd op effectiviteit.

(Indien de organisatie beschikt over een ISO 9001-certificaat met een scope die de examenactiviteiten omvat, kan dit dienen als bewijs voor naleving van deze eis.)

- **Borging (en/en)**

1. Beschrijving van het kwaliteitssysteem of verwijzing naar een bestaande gecertificeerde norm (bijv. ISO 9001).
2. Inzicht in interne kwaliteitsactiviteiten, zoals audits, klachtenbehandeling en verbeteracties.
3. Verslagen van directiebeoordeling of managementreview met opvolging.

4.2 Kwaliteitsmetingen en kandidatenervaring

- **Context**

Kwaliteitsmetingen en feedback van kandidaten bieden inzicht in de feitelijke uitvoering en de ervaren kwaliteit van examenafnames. Deze informatie ondersteunt structurele verbetering. Voor organisaties die beschikken over een ISO 9001-certificaat met een scope die de examenactiviteiten omvat, zijn deze elementen doorgaans al geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

- **Eis**

De organisatie verzamelt periodiek relevante gegevens over de kwaliteit van examenafnames en de ervaring van kandidaten. De resultaten worden geanalyseerd en gebruikt voor aantoonbare verbetermaatregelen. Wanneer de organisatie beschikt over een ISO 9001-certificaat waarvan de scope de examenactiviteiten omvat, volstaat het aantonen van naleving van de betreffende ISO-vereisten (zoals monitoring, evaluatie, klanttevredenheid en verbetering).

- **Borging (en/en)**

1. Registratie of rapportage van kwaliteitsmetingen en/of kandidatenfeedback, of – bij ISO 9001 – de relevante onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem.
2. Overzicht van doorgevoerde verbetermaatregelen met status en voortgang.
3. Jaarlijkse evaluatie van trends en effecten, of – bij ISO 9001 – de conclusies uit de managementreview.

4.3 Externe toetsing en mystery visits

- **Context**

Onafhankelijke waarneming is essentieel om de feitelijke uitvoering te beoordelen. Mysterybezoeken en externe audits bieden een objectieve check naast het eigen kwaliteitssysteem van de organisatie.

- **Eis**

De organisatie verleent volledige medewerking aan externe audits, onderzoeken en mysterybezoeken uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van InstallQ. Bevindingen worden opgevolgd en indien nodig opnieuw beoordeeld.

- **Borging (en/en)**

1. Registratie van audit-, inspectie- en mysterybezoekrapporten.
2. Vastlegging van corrigerende maatregelen en opvolging.
3. Beschikbaarheid van relevante documentatie voor InstallQ tijdens herbeoordelingen.

5. Toezicht en Sancties

Toezicht is gericht op het waarborgen van naleving van de accreditatie-eisen en het bevorderen van continue kwaliteitsverbetering binnen het Vakmanschap Techniek-stelsel.

InstallQ voert dit toezicht uit namens de Vakbekwaamheidscommissie (VBC) door middel van periodieke certificeringsaudits en mysterybezoeken die worden uitgevoerd door een onafhankelijke externe organisatie.

5.1 Certificeringsaudits

Certificeringsaudits vormen de kern van het toezicht en hebben tot doel te beoordelen of de organisatie structureel voldoet aan de accreditatie-eisen.

De audits richten zich op zowel het managementsysteem als de naleving van eisen bij locaties en processen. De geaccrediteerde organisatie werkt actief mee aan certificeringsaudits die door InstallQ worden uitgevoerd. Tijdens de audit wordt beoordeeld of:

- de accreditatie-eisen aantoonbaar zijn geborgd in beleid, procedures en uitvoering;
- interne audits en verbeteracties aantoonbaar zijn uitgevoerd;
- afwijkingen uit eerdere beoordelingen effectief zijn opgevolgd.

5.2 Mysterybezoeken

Mysterybezoeken bieden onafhankelijk inzicht in de feitelijke uitvoering en klantbeleving.

Ze worden onaangekondigd uitgevoerd door een externe partij onder regie van InstallQ en richten zich op integriteit, procedurele naleving en uniforme uitvoering. De geaccrediteerde organisatie zorgt dat examenlocaties altijd toegankelijk zijn voor mysterybezoeken.

Personeel en toezichthouders worden vooraf geïnformeerd dat dergelijke controles onderdeel zijn van het toezichtkader. De organisatie verwerkt de bevindingen van mysterybezoeken in haar verbetercyclus.

5.3 Rapportage en afwijkingen

Transparante rapportage en eenduidige classificatie van bevindingen zorgen voor consistentie en gelijke behandeling binnen het stelsel. Afwijkingen die tijdens certificeringsaudits of mysterybezoeken worden vastgesteld, worden geclassificeerd volgens de volgende codes:

Code 1 – Geen afwijkingen: uitvoering conform norm en voorschriften.

Code 2 – Lichte afwijkingen: voorschriften deels niet correct toegepast; corrigerende acties zijn nodig.

Code 3 – Tekortkomingen: voorschriften niet correct toegepast; directe actie noodzakelijk.

Bevindingen en classificaties worden vastgelegd in het auditrapport van InstallQ.

De organisatie levert binnen de vastgestelde termijn een plan van aanpak aan voor herstel en preventieve maatregelen.

5.4 Sancties

Bij structurele of ernstige tekortkomingen kan InstallQ maatregelen nemen om de kwaliteit en betrouwbaarheid van het stelsel te waarborgen.

De zwaarte van de maatregel is afhankelijk van de aard en herhaling van de tekortkoming. Indien afwijkingen niet tijdig of onvoldoende worden hersteld, kan InstallQ namens de VBC de volgende maatregelen nemen:

- Schriftelijke waarschuwing;
- Tijdelijke schorsing van een specifieke locatie of activiteit;
- Doorhaling van een locatie uit het register;
- Schorsing van de accreditatie van de organisatie;
- Intrekking van de accreditatie.

Bij elke maatregel wordt de organisatie schriftelijk geïnformeerd, inclusief motivering en hersteltermijn.

Indien de structurele onafhankelijkheid van het examenproces niet aantoonbaar is geborgd conform hoofdstuk 1.2, wordt dit aangemerkt als een ernstige tekortkoming die kan leiden tot schorsing of intrekking van de accreditatie.

5.5 Afwijkingenprocedure

Een uniforme procedure voor afwijkingen voorkomt interpretatieverschillen en waarborgt gelijke behandeling van organisaties. Registratie van de afwijking in het toezichtrapport. De afwijkingenprocedure omvat minimaal de volgende stappen:

- Registratie van de afwijking in het audit- of mysteryrapport;
- Schriftelijke melding aan de organisatie met verwijzing naar de relevante normartikelen;
- Aanlevering van een plan van aanpak binnen de door InstallQ gestelde termijn;
- Beoordeling door InstallQ van de effectiviteit van de maatregelen;
- Indien nodig: aanvullende audit of verificatiebezoek.