



Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement

Managementsysteem

NNK PCB

Management System

NNK PCB

Inhoud / Content

1 Algemeen – General	3
1.1 Voorwoord – Preface	3
1.2 Documentbeheer en wijzigingshistorie - Document management and change log.....	3
1.3 Termen en Definities – Terms and Definitions.....	4
1.4 Afkortingen – Abbreviations	5
2 Context PCB NNK	6
2.1 Analyse interne en externe aandachtspunten PCB - Analyses internal and external issues.....	6
2.2 Belanghebbenden en behoeften & verwachtingen – Stakeholders, needs and expectations	7
2.3 Toepassingsgebied kwaliteitsmanagementsysteem – Scope QMS.....	7
2.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en processen PCB – QMS and processes PCB.....	7
3 Leiderschap – Leadership	15
3.1 Betrokkenheid NNK-bestuur – Commitment NNK-board.....	15
3.2 Kwaliteitsbeleid – Quality Policy	15
3.3 TVB's PCB-onderdelen of -leden – Tasks, responsibilities, authorities PCB-entities or members .	15
4 Planning	18
4.1 Risico's en kansen – Risks and opportunities	18
4.2 Kwaliteitsdoelstellingen en planning ervan – Quality Objectives and planning	18
4.3 Planning van wijzigingen KMS – Planning of changes QMS.....	18
5 Ondersteuning – Support	18
5.1 Middelen, infrastructuur en kennis – Resources, infrastructure and knowledge	18
5.2 Competenties – Competences.....	19
5.3 Bewustzijn en Communicatie - Awareness and Communication	20
5.4 Gedocumenteerde informatie – Documented information.....	20
6 Uitvoering – Operations	21
6.1 Planning	21
6.2 Eisen product - Product requirements	21
6.3 Ontwikkeling producten – Product development	22
6.4 Externe diensten – External services.....	22
6.5 Productie - Production	23
6.6 Beheersing van afwijkingen – Control of non-conformities.....	23
7 Evaluatie van prestaties – Performance evaluation	24
7.1 Monitoren, meten, analyseren, evalueren – Monitoring, measurement, analysis, evaluation.....	24
7.2 Interne audit – Internal audit	24
7.3 Directiebeoordeling - Management review	24
8 Verbetering – Improvement	25
9 Diversen – Miscellaneous	25
9.1 Geheimhouding en onpartijdigheid - Secrecy and impartiality	25
9.2 Gebruik van certificaat en logo's - Use of the certificate and logos.....	25
9.3 Aansprakelijkheid - Liability.....	26
Bijlage 10.1 Communicatie-matrix	27
Bijlage 10.2 Correlatiematrix KMS met ISO 9001:2015 en ISO 17024:2012	28

1 Algemeen – General

1.1 Voorwoord – Preface

Dit document beschrijft het kwaliteitsmanagement-systeem (KMS) van de Personnel Certification Body (PCB) van het Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK).

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

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

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

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

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

1.2 Documentbeheer en wijzigingshistorie - Document management and change log

Dit document wordt beheerd door de PCB-beheerder. This document is controlled by the PCB-manager.

Versie - Version	Datum - Date	Hoofd Wijziging – Main Change
2019 1.0	01-01-2019	Update to ISO 9001:2015
2020 1.0	10-12-2019	1.4: changed abbreviation PRU into ECC, 2.3: changed CoS and CS 9000:2015/2016 into CoS and CS 9000:2019, 3.3: added Assessors, 5.2: added Assessors and Admission Committee and adapted the intro text regarding the annual appointment of examiners 6.4: adapted regarding a contract per assignment Removed Annex 10.1 (overview PCB-members) and adapted appendix 10.2 (now 10.1) Communication matrix

1.3 Termen en Definities – Terms and Definitions

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

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

1.4 Afkortingen – Abbreviations

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

2 Context PCB NNK

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Document 4.6 describes the attention points relevant for:

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

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

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

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

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

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

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

2.3 Toepassingsgebied kwaliteitsmanagementsysteem – Scope QMS

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

This document describes the QMS of the NNK PCB.

Kwaliteitsprofessionals kunnen zich volgens de CoS en CS 9000:2019 laten certificeren als:
- NNK/EOQ Quality Manager (HBO/WO-niveau)
- NNK Quality Officer/EOQ QM Representative (MBO-niveau).

Quality Professionals can be certified according to the CoS and CS 9000:2019 as:
- NNK EOQ Quality Manager (Level: higher or university education)
- NNK Quality Officer / EOQ QM Representative (Level: secondary school).

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en processen PCB – QMS and processes PCB

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.1 Persoonscertificatie

De kandidaat stuurt het aanmeldingsformulier en nodige bijlagen in.

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

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

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

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

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

De PCB-beheerder beslist op basis van het verslag (proces-verbaal) van het examen of de kandidaat gecertificeerd wordt. Hij geeft de beslissing via het Bureau NNK door aan de kandidaat
Bij negatieve beoordeling van het examen kan de kandidaat binnen 6 weken beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep).

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

Bij positief besluit registreert het Bureau NNK de kandidaat met certificaatnummer in het openbare NNK-register (per certificaat type: Certificaatnummer – Naam certificaathouder – Verloop datum – Opm.) en stuurt het NNK- en EOQ-certificaat.

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

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

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

Personal certification

The candidate sends in the request form and required appendixes.

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

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

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

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

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

The PCB Manager decides – based on the report of the exam - whether the candidate is going to be certified or not. He passes the decision on to the candidate through the NNK Office
In case of a negative exam result, the candidate has the right to appeal within 6 weeks (see info Complaints and Appeal).

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

In case of a positive decision the NNK Office registers the candidate with a certificate identity code in the public NNK register (per certificate type: Certificate Number – Name certificate holder – Expiring date – Remarks) and sends the NNK and EOQ certificate.

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

Proces PI's zijn:

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

NB: Per kandidaat wordt alle info en correspondentie opgeslagen in de kandidaat-file en bewaard zolang het certificaat geldig is.

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

De certificatieovereenkomst wordt beëindigd door:

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

Bij beëindiging van de certificatieovereenkomst wordt de naam van de certificaathouder uit het openbare register verwijderd. Het dossier van de ex-certificaathouder wordt nog 5 jaar bewaard.

EOQ registers the candidate in her public register. Further the candidate receives an exam process assessment questionnaire.

Process PI's are:

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

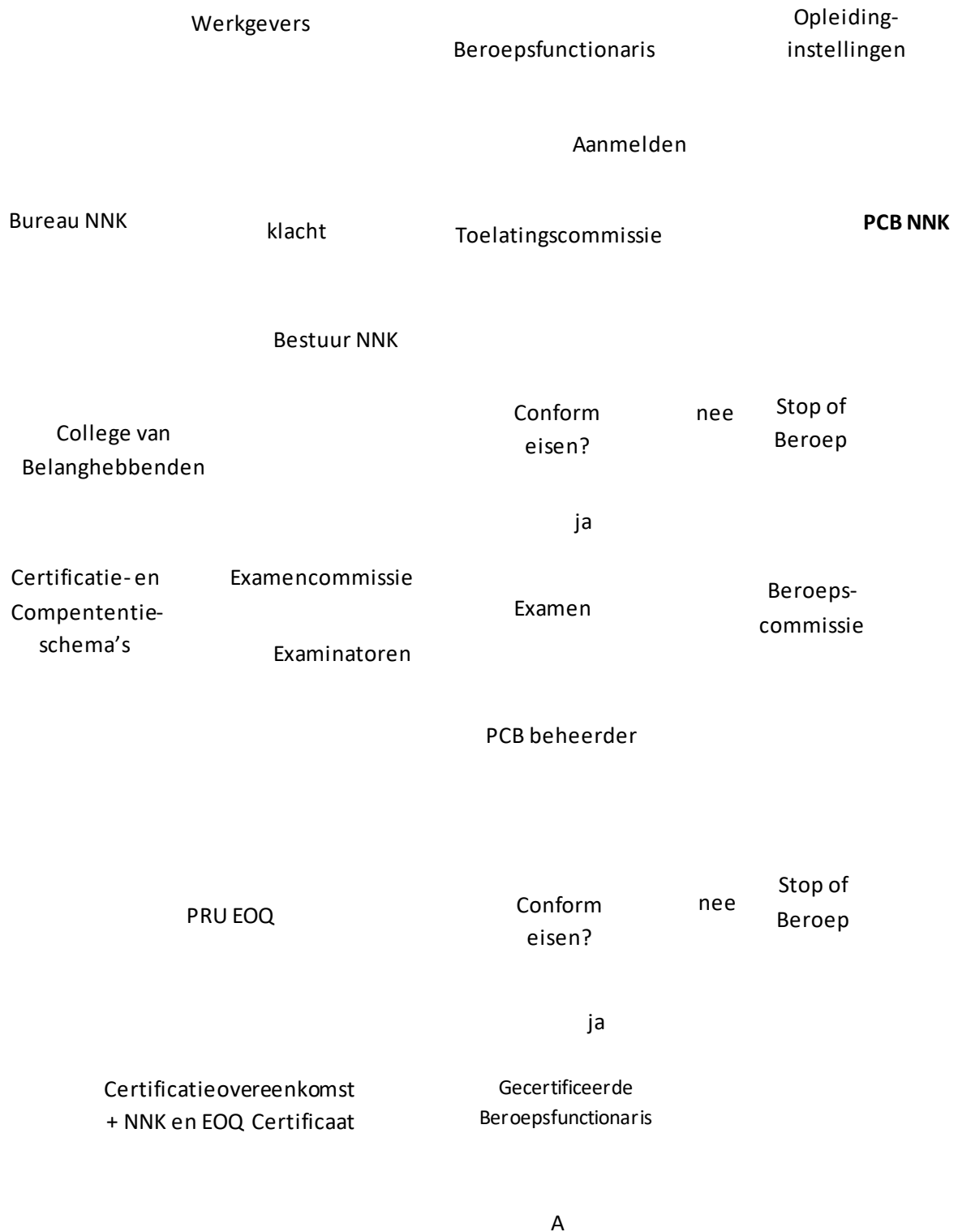
Note: Per candidate all information and correspondence will be stored in the candidate's file for as long the certificate is valid.

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

The certification agreement is ended when:

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

If the certification agreement is ended, the name of the certificate holder is removed from the public register. The file of the ex-certificate holder is stored for 5 years.



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

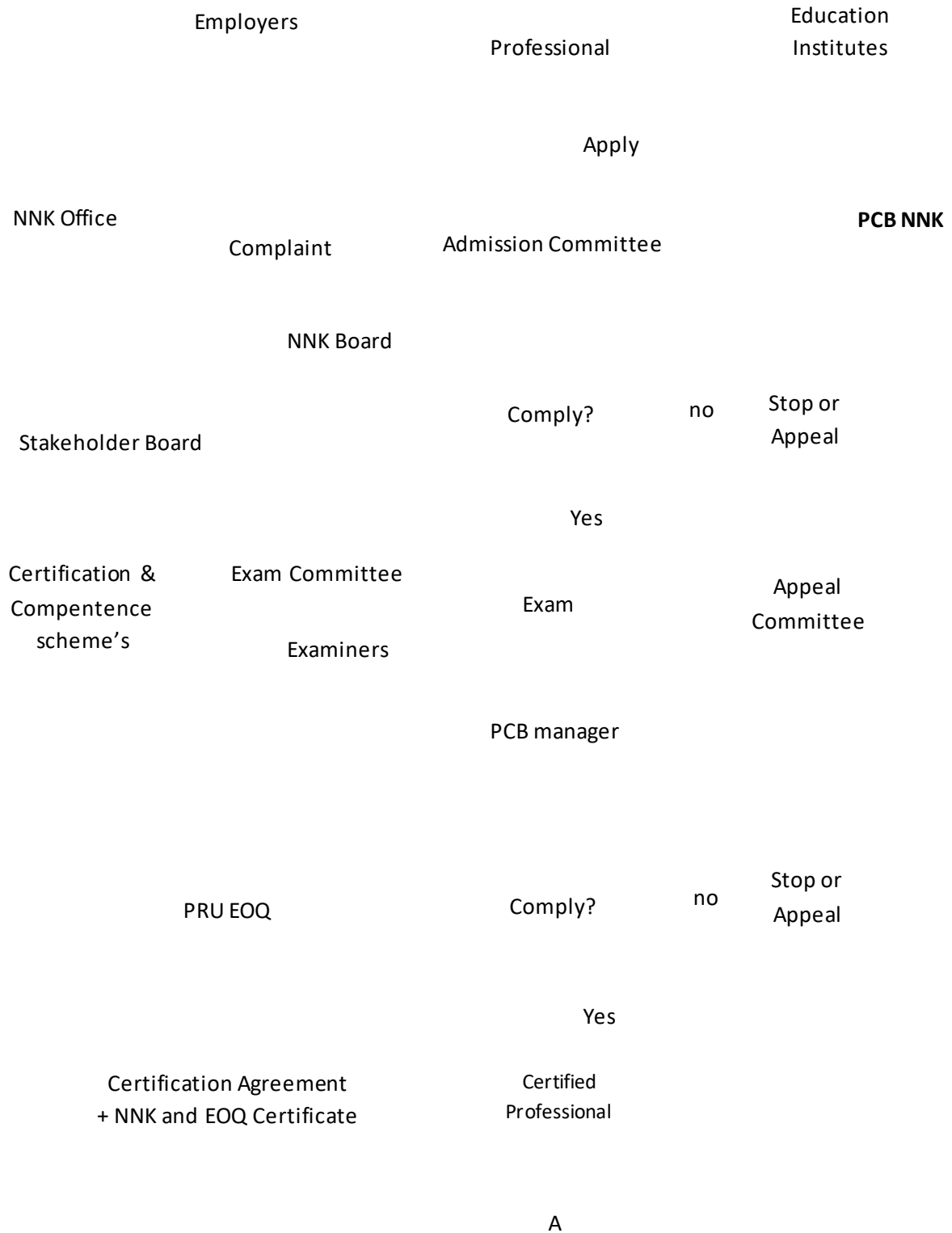


Figure 1 Flow chart of certification process and the relationship between the PCB entities and stakeholders.

2.4.2 Verlenging certificaat

Als een certificaathouder zijn certificaat wil verlengen stuurt hij het betreffende aanmeld-formulier (zie NNK-website) en nodige bijlagen naar het Bureau NNK.

Het Bureau NNK controleert de aanmelding op compleetheid en stuurt het aanmeldformulier met bijlagen door aan de PCB-beheerder welke beoordeelt of de aanvrager aan de EOQ-verlengingseisen voldoet. Indien gewenst kan aanvullende informatie gevraagd worden.

De PCB-beheerder geeft de uitslag via het Bureau NNK door aan de certificaathouder.

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

Bij positief besluit ontvangt de certificaathouder van het Bureau NNK een factuur en afspraak voorstel voor de beoordeling van een reflectieverslag dat de certificaathouder dient te schrijven over de afgelopen 2,5 jaar en een ontwikkelplan voor de komende 3 jaar m.b.t. vakinhoudelijke en professionele ontwikkeling en eventuele bijdrage aan het vakgebied.

De certificaathouder zal verslag en plan bespreken met twee beoordelaars. Dit zijn examinatoren en/of gecertificeerde Quality Managers. De beoordelaars beoordelen de gerealiseerde en geplande ontwikkeling en bespreken dit met de certificaathouder.

Na de bespreking sturen de beoordelaars digitaal hun gezamenlijke beoordeling aan de PCB-beheerder

De PCB-beheerder beoordeelt alle documenten. Bij een positieve beoordeling verlengt hij het certificaat.

Bij een negatieve beoordeling wordt het certificaat ingetrokken. Hiertegen kan de certificaathouder binnen 6 weken beroep aantekenen (zie info Klachten en Beroep). De PCB-beheerder geeft de uitslag via het Bureau NNK door.

Proces PI's zijn:

- Toelatingsbeoordeling binnen 2 weken afgerond. (registratie PCB-manager)
- Correcte uitvoering beoordeling; geen klachten of afwijkingen. (registratie PCB-manager)
- Tevredenheid kandidaten: gemiddeld >7. (registratie op evaluatieformulier 4.22)

Prolongation certificate

If a certificate holder wants to prolong his certificate the relevant application form and necessary attachments (see NNK Website) has to be sent to the NNK Office.

The NNK Office checks the application for completeness and sends it with attachments to the PCB manager who assesses whether the candidate meets the EOQ prolongation requirements. If required, additional information can be requested from the candidate.

The PCB manager passes the results to the certificate holder via the NNK Office.

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

In the event of a positive decision, the certificate holder receives an invoice and proposal date for the assessment of a reflection report that the certificate holder has to write reflecting the past 2.5 years and a development plan for the coming 3 years with regard to his professional development and any contribution to field of profession.

The certificate holder will discuss report and plan with two assessors. These are examiners and/or certified Quality Managers. The assessors assess the realized and planned development and discuss this with the certificate holder.

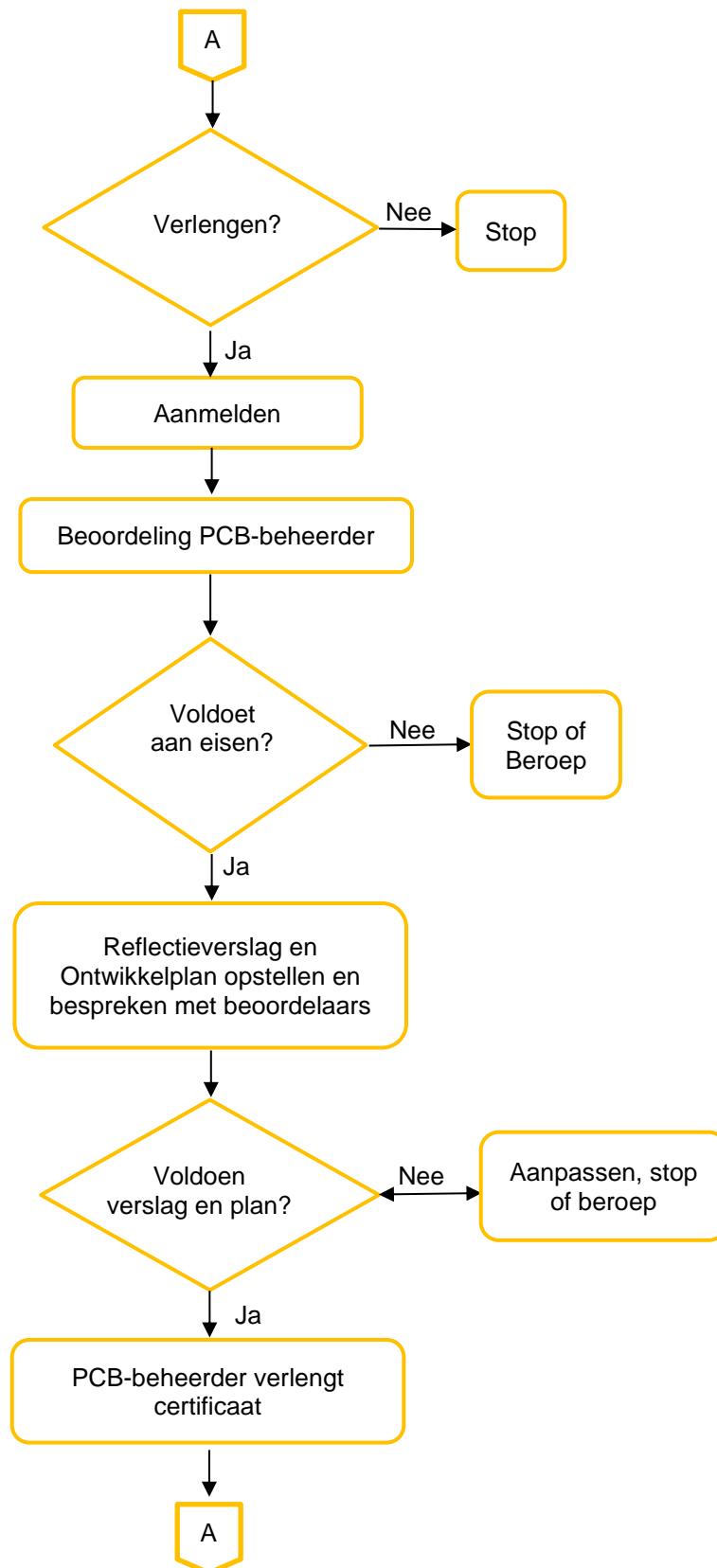
After the discussion the assessors send their joint assessment digital to the PCB-manager.

The PCB-manager evaluates all documents. With a positive assessment, he prolongs the certificate.

In case of a negative decision the certificate will not be prolonged. The certificate holder has the right to appeal within 6 weeks after receiving the decision (see info Complaints and Appeal). The PCB manager communicates the result via the NNK Office.

Process PI's are:

- Assessment candidate < 2 weeks (registration PCB manager)
- Correct execution assessment: no complaints or issues. (registration PCB manager)
- Satisfaction candidates; average >7. (registration on evaluation form 4.22)



Figuur 2 Certificaat verlengingsproces.

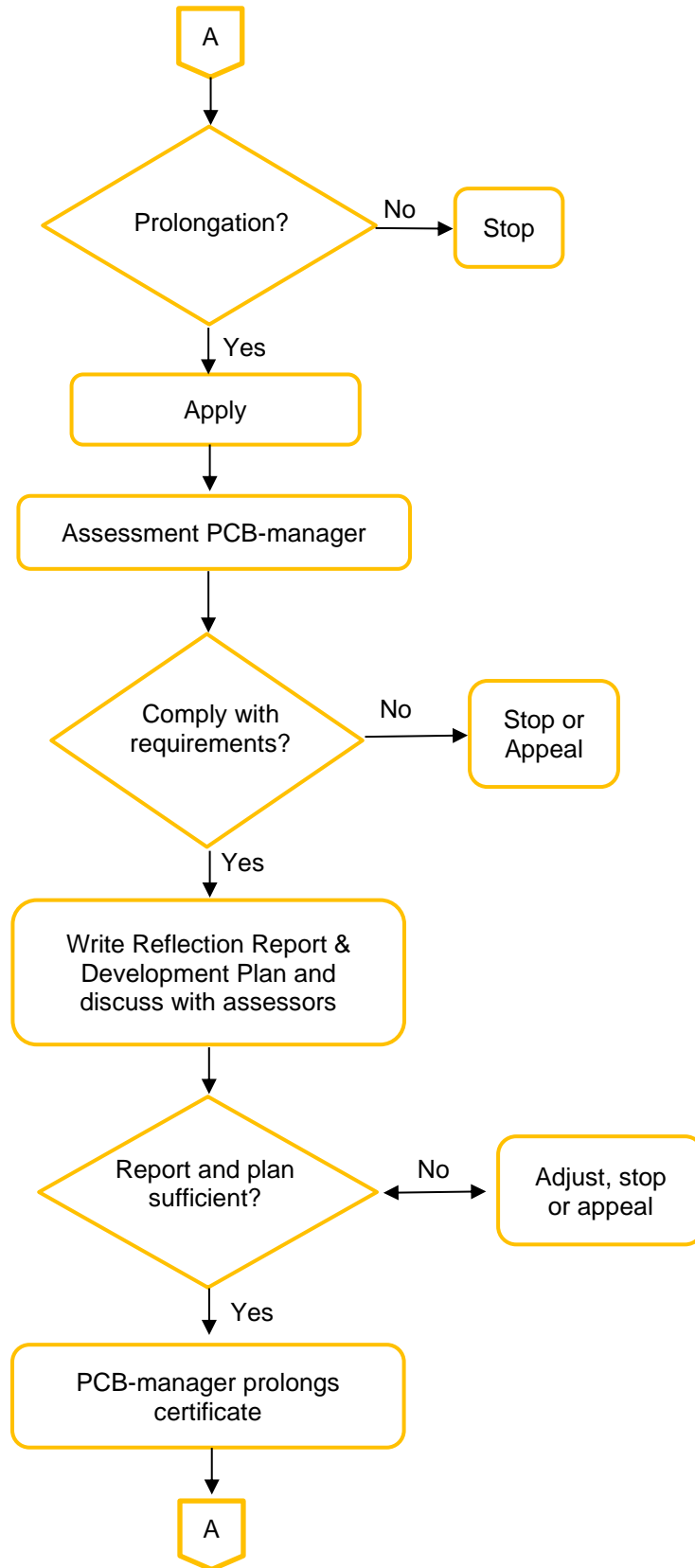


Figure 2. Flow chart of the certificate prolongation process.

3 Leiderschap – Leadership

3.1 Betrokkenheid NNK-bestuur– Commitment NNK-board

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

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

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

Tijdens de jaarlijkse management review PCB worden beleid, doelstellingen, KMS en uitvoering (PI's) beoordeeld en getoetst aan de context van de PCB (analyse van behoeften van belanghebbenden, aandachtspunten en risico's en kansen) en worden nieuwe doelstellingen geformuleerd, financiële, IT en personele middelen beschikbaar gesteld en verbeteringen geïnitieerd. In de beoordeling wordt ook de tevredenheid van de examenkandidaten en certificaathouders meegenomen (is PI).

Het bestuur wijst verbeteracties toe aan een bestuurslid en bepaalt de einddatum.

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

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

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

The Management Review covers:

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

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

3.2 Kwaliteitsbeleid – Quality Policy

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

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

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

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

The NNK association supports Quality Professionals with:

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

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

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

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

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

Verder is de PCB-beheerder verantwoordelijk voor het:

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

Further responsibilities of the PCB-manager are:

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

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

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

Pcb-entiteit/entity	Taken/ verantwoordelijkheden	Tasks/ responsibilities
Bestuur NNK <i>NNK Board</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Benoemt en ontslaat de PCB-leden • Keurt alle PCB-documenten, procedures reglementen, incl. wijzigingen goed. • Beoordeelt jaarlijks het KMS van de PCB. • De voorzitter van het NNK-bestuur is back-up van de PCB-beheerder en vervult in dat geval geen andere PCB-functie. Tevens beoordeelt hij de PCB-beheerder. • Schort certificaten op of trekt ze in n.a.v. uitspraken van de beroepscommissie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Installs and discharge the PCB-members. • Approves all PCB documents, rules, procedures incl. changes. • Annually reviews the QMS of the PCB. • The chairman of the NNK Board is back-up for the PCB-manager. If so, he does not perform any other PCB-function. He also assesses the PCB-manager. • (Temporarily) withdraws certificates based on decisions of the Appeal Committee.
College van Belanghebbenden (CvB) <i>Stakeholders Board</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adviesorgaan bestaande uit 5 tot 15 experts, opleiders, werkgevers van verschillende sectoren, gecertificeerde kwaliteitsmanagers, auditoren, etc. • Komt minimaal eenmaal per jaar bijeen. • Stelt, op basis van behoeften en ontwikkelingen in de diverse vakgebieden, aanpassingen in beroepsprofielen en certificatiespec's voor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advice council consisting of 5 – 15 experts, training institutes, employers of different economic sectors, certified Quality Managers, Auditors, etc. • Gathers once a year or more if needed. • Propose, based on needs and developments in the various fields, changes in professional profiles and certification specifications.
Beroepscommissie <i>Appeal Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt beroepszaken • Bestaat uit 3 personen die geen zitting hebben in andere PCB-entiteiten en treden niet op als examiner. 	<ul style="list-style-type: none"> • Handles appeals • Consists of 3 persons that are not part of any other PCB entity nor are not examiner.
Toelatings-Commissie <i>Admission Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaat uit 3 personen • Beoordeelt initiële aanvragen voor persoonscertificatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Consists of 3 persons. • Assesses initial requests for personal certification

Examencommissie <i>Exam Committee</i>	<ul style="list-style-type: none"> Organiseert de examens i.s.m. Bureau NNK 	<ul style="list-style-type: none"> Organizes the exams in cooperation with the NNK Office.
	<ul style="list-style-type: none"> Bestaat minimaal drie leden waarvan één als voorzitter aangewezen is en één als secretaris. 	<ul style="list-style-type: none"> Consists of minimal three members of which one is appointed as chairman and one as secretary.
	<ul style="list-style-type: none"> Beoordeelt jaarlijks de examinatoren op basis van hun CV en prestatie bij examens 	<ul style="list-style-type: none"> Annually assess examiners based on their CV and performance during the exams.
	<ul style="list-style-type: none"> Wijst per examen de examinatoren aan en monitort hun prestatie en houdt van beide activiteiten een registratie bij. 	<ul style="list-style-type: none"> Appoints per exam the examiners and monitors their performance and registers the results
	<ul style="list-style-type: none"> Leden van de examencommissie mogen optreden als examiner m.u.v. de voorzitter. 	<ul style="list-style-type: none"> Members of the Exam Board except the chairman may act as an examiner
	<ul style="list-style-type: none"> Eén lid houdt toezicht tijdens een examen (is dan geen examiner). 	<ul style="list-style-type: none"> One member is supervisor during the exam (in that case no examiner).
	<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt en beoordeelt per schema meerkeuze of open vragen inclusief antwoorden en cases en legt deze vast in de item bank. 	<ul style="list-style-type: none"> Collects and assesses multiple-choice or open questions and cases including answers per certification scheme and registers them in the item bank
	<ul style="list-style-type: none"> Neemt per examen een besluit over de samenstelling van de meerkeuze vragen en cases 	<ul style="list-style-type: none"> Decides on the composition of the multiple-choice questions and cases per exam.
	<ul style="list-style-type: none"> Evalueert voor elk examen de kwaliteit en het niveau van deze vragen en cases en evalueert na afloop het gehele examenproces. Registratie in e-mails, itembank en notulen. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluates before each exam the quality level of the questions and cases and afterwards evaluates the entire exam process. Registration in e-mails, item-bank and minutes.
Examinatoren <i>Examiners</i>	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen of en in welke mate kennis, vaardigheden en attitude van de kandidaat voldoen aan de gestelde eisen voor het behalen van het praktijkexamen. <p>NB: De examinatoren worden voor periodes van 3 jaar benoemd door de voorzitter van de examencie. Zie formulier 4.24.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assess if and to what extent the knowledge, skills and attitude of the candidate complies with the requirements set for the practical exam. <p>Note: The examiners are appointed for periods of 3 years by the chairman of the exam committee. See form 4.24.</p>
Beoordelaren <i>Assessors</i>	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen bij certificaatverlenging of en in welke mate kennis en vaardigheden van de certificaat-houder ontwikkeld zijn en worden aan de hand van zijn/haar reflectieverslag en ontwikkelplan 	<ul style="list-style-type: none"> Assess at certificate prolongation if and to what extent the knowledge and skills of the certificate holder are and will be developed by assessing and discussing his/her reflection report and development plan.
Bureau manager NNK <i>NNK Office Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor de administratie en financiële afhandeling van NNK en PCB. 	<ul style="list-style-type: none"> Manages the administration and finance of NNK and PCB.
	<ul style="list-style-type: none"> Houdt openbaar register bij van gecertificeerde personen. 	<ul style="list-style-type: none"> Maintains the public register of certified persons.
	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwt tijdig certificaat-houders over verloop certificaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Timely warns certified persons regarding the ending of their certificate.
	<ul style="list-style-type: none"> Registreert klachten en beroeps-zaken en publiceert schorsingen en intrekkingen van certificaten 	<ul style="list-style-type: none"> Registers complaints and appeals and publishes suspending and withdrawal of certificates.
	<ul style="list-style-type: none"> Beheert de NNK website. 	<ul style="list-style-type: none"> Controls the NNK website.
	<ul style="list-style-type: none"> Archiveert examenstukken. 	<ul style="list-style-type: none"> Archives exam documents.

4 Planning

4.1 Risico's en kansen – Risks and opportunities

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

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

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

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

4.2 Kwaliteitsdoelstellingen en planning ervan – Quality Objectives and planning

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

De voortgang wordt per kwartaal besproken in het NNK-bestuur. Indien nodig zal bijgestuurd worden

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

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

The NNK Board discusses progress quarterly and takes corrective actions when needed.

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

4.3 Planning van wijzigingen KMS – Planning of changes QMS

Zie §7.3: Management Review

See §7.3 Management Review.

5 Ondersteuning – Support

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

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

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

Het NNK-bestuur maakt afspraken met de Bureau Manager en beheerder van de server en website.

De Bureau Manager regelt de accommodatie voor de vergaderingen van de PCB-onderdelen en de examens. Hierbij rekening houdend met de eisen die gesteld in de examenreglementen.

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

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

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

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

The NNK Board contracts the Office Manager and Website and Server Manager.

The Office Manager arranges accommodations for PCB meetings and exams considering the requirements stated in the Exam Regulations

§5.2 describes the NNK EOQ PCB members required competences.

Examiners are obliged to maintain their expertise level.

5.2 Competenties – Competences

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

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

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

5.3 Bewustzijn en Communicatie - Awareness and Communication

De PCB-beheerder communiceert kwaliteitsbeleid, doelstellingen en proces PI's en de realisatie daarvan met de PCB-leden via email en tijdens commissie-bijeenkomsten.

In bijlage 10.1 is een PCB-communicatiematrix opgenomen waarin vermeld is wie met wie wanneer, waarover communiceert en hoe.

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

5.4 Gedocumenteerde informatie – Documented information

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

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

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

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

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

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

De itembank met examen vragen en cases wordt beheerd door de secretaris van de examencommissie. Zie verder het Examenreglement.

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

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

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

Documenten (ook vervallen), rapporten, notulen, etc. worden maximaal 5 jaar digitaal bewaard door de betreffende beheerder. Na deze periode worden ze gewist.

Documents (also expired), report, minutes, etc. are digitally archived for 5 years by the concerning controller. After this period, they will be erased.

Dossiers en documenten beheert door de Bureau Manager en de NNK-website staan op een beveiligde externe server waar dagelijks een back-up van wordt gemaakt.

Dossiers and documents controlled by the NNK Office Manager and the NNK website are located on a secured server which is backed up daily.

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

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

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

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

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

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

6 Uitvoering – Operations

6.1 Planning

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

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

Deze toetsing dient gepland te worden. Dit gebeurt door de examencommissie in overleg met examinatoren en PCB-beheerder. Tijdens de bijeenkomst wordt een datum vastgesteld en examinatoren aangewezen. De NNK-bureau manager regelt de Accommodatie en publiceert de datum op de NNK-website. Zie voor meer informatie het Examenreglement.

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

6.2 Eisen product - Product requirements

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

The NNK Website contains information about:

- processes for certification and exams
- this QMS
- the Exam Regulations
- Complaints & Appeal and Certificate suspension or withdrawal.

Communicatie met geïnteresseerde kwaliteitsprofessionals, certificaathouders, examinatoren en andere belanghebbenden verloopt via het Bureau NNK.

Communication with interested quality professionals, certificate holders, examiners and other interested parties takes place through the NNK Office

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 Ontwikkeling producten – Product development

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

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

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

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

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

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

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

During the ECC-meetings it is decided to change or withdraw competence specs or to develop new ones.

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

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

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

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

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

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

6.4 Externe diensten – External services

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

All officials of the PCB are externally resourced. These persons are all NNK members and fulfil their role voluntarily without fee, except examiners and assessors.

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

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

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

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

Hun inzet wordt tijdens het examen beoordeeld door de toezichthouder en vastgelegd in een protocol (formulier 4.5). Het examen wordt besproken tijdens de vergadering van de examencommissie. Verder wordt de inzet vastgelegd in de beoordeling van de PCB-leden. Hierbij worden ook de competenties gecheckt.

The Supervisor assesses their performance during the exam. This is recorded in a protocol (form 4.5) and discussed during the meeting of the Exam Committee. Furthermore, the performance is documented in the annual assessment of the PCB-members. Also their competencies are checked.

Bij de verlenging van het certificaat vindt een gesprek plaats tussen de certificaathouder en twee beoordelaren. Hierin wordt het reflectieverslag en ontwikkelplan besproken en beoordeeld. De beoordeelaars zijn of examinatoren of collega certificaathouders. Ook de beoordelaars ondertekenen een uitvoeringsovereenkomst (document 4.14).

In case of certificate prolongation, the certificate holder has a meeting with two assessors in which the reflection report and development plan are discussed and assessed. The assessors are examiners or fellow EOQ/NNK certified quality professionals. Also, the assessors sign an assignment contract (document 4.14).

Verder wordt de NNK Bureau manager ingehuurd. De bureau manager verzorgt de communicatie met en tussen examen kandidaten en PCB-onderdelen. De prestatie van deze externe dienstverlener wordt jaarlijks met haar besproken door de penningmeester van het NNK.

De prestatie van alle externe dienstverleners is onderdeel van de management review.

Tot slot wordt een geschikte accommodatie gehuurd voor het afnemen van de examens.

De eisen voor de examenlocatie zijn vastgelegd in het examenreglement. De kwaliteit ervan wordt beoordeeld in de vergadering van de examencommissie die binnen 6 weken na het examen wordt gehouden.

The NNK Office Manager is sourced for communication with and between exam candidates and PCB teams. Yearly the performance of the NNK Office Manager is reviewed by and discussed with the NNK Treasurer.

The performance of every official is part of the Management Review.

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

6.5 Productie - Production

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

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

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

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

Ook de certificatiehouders die hun certificaat verlengd hebben krijgen na het gesprek een dergelijk formulier.

De feedback is input voor de management review en verbeteringen.

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

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

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

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

Also, certificate holders who prolong their certificate receive a feedback form.

The feedback is input for the Management Review and improvements.

6.6 Beheersing van afwijkingen – Control of non-conformities

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

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

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

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

Deviations in the execution of the exam or its content are recorded in an Exam Protocol. This Protocol and declined candidates are discussed by the Exam Committee during the evaluation meeting within 6 weeks after the exam.

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

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

7 Evaluatie van prestaties – Performance evaluation

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

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

Deze indicatoren zijn:

- de in § 2.4.1 en 2.4.2 genoemde proces PI's
- de evaluatie door de examenkandidaten en beoordeelde certificatiehouders m.b.t. tot verlenging van hun certificaat.

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

These indicators are:

- the Process Indicators see §2.4.1. and 2.4.2
- the evaluation by exam candidates and assessed certificate holders regarding their certificate prolongation.

7.2 Interne audit – Internal audit

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

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

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

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

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

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

7.3 Directiebeoordeling - Management review

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

De PCB-beheerder bereidt de review voor.

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

De beoordeling omvat:

- a) de status van acties voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen;
- b) wijzigingen in aandachtspunten (issues) en risico's en kansen relevant voor het KMS;
- c) informatie over de prestaties en doeltreffendheid van het KMS, met inbegrip van:
 - 1) tevredenheid kandidaten/certificaathouders en feedback van belanghebbenden;
 - 2) de mate waarin kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;
 - 3) prestaties van processen (PPI's) en het voldoen aan eisen van producten/diensten;
 - 4) afwijkingen, klachten, beroepszaken en corrigerende maatregelen;
 - 5) resultaten van monitoren;
 - 6) auditresultaten;
 - 7) de prestaties van externe aanbieders en PCB-leden;
- d) de toereikendheid van middelen;

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

The review is prepared by the PCB-manager.

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

The review covers:

- a) the status of actions initiated in previous management reviews;
- b) changes in issues and risks and opportunities relevant for the QMS;
- c) information on the performance and effectiveness of the QMS including:
 - 1) satisfaction of candidates and certificate holders and feedback of stakeholders;
 - 2) the level of achieving quality objectives;
 - 3) process performance (PPI's) and compliance with product/service requirements;
 - 4) deviations, complaints, appeals and corrective measures;
 - 5) monitoring results;
 - 6) audit results;
 - 7) the performance of external suppliers and PCB members;
- d) the adequacy of means;

- e) de doeltreffendheid van ondernomen acties voor het oppakken van risico's en kansen;
- f) onpartijdigheid van de PCB
- g) kansen voor verbetering.

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

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

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

- e) the effectiveness of actions taken to reduce risks and take up opportunities;
- f) impartiality of the PCB;
- g) opportunities for improvement.

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

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

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

8 Verbetering – Improvement

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

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

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

9 Diversen – Miscellaneous

9.1 Geheimhouding en onpartijdigheid - Secrecy and impartiality

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

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

Bij inschakeling van externe deskundigen ondertekenen deze een geheimhoudingsverklaring.

Also hired external experts sign the non-disclosure agreement.

De PCB-beheerder maakt om de drie jaar een gevaren-analyse m.b.t. mogelijke belangenverstremgeling van leden van de PCB-entiteiten en implementeert maatregelen om onpartijdigheid te garanderen. De analyse wordt besproken tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling.

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

De onpartijdigheid wordt ook tijdens de jaarlijkse interne audit vastgesteld.

The impartiality is also assessed during the annual internal audit.

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

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

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

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

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

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

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

9.3 Aansprakelijkheid - Liability

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

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

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

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

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

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

Bijlage 10.1 Communicatie-matrix

Zender	Ontvanger	Waarover	Hoe	Wanneer
NNK-bestuur incl. PCB-beheerder en Bureau Manager	Idem	Strategische en operationele verenigingszaken	Bijeenkomst	Elke 6 – 8 weken
Examencommissie met examinatoren en PCB-beheerder	Idem	Vorbereiding en evaluatie examens en itembank.	Bijeenkomst en email	Voor en na elk examen, minimaal 2x/jaar
College van Belanghebbenden en PCB-beheerder	Idem	Competentie profielen en specificaties	Bijeenkomst	Eenmaal per jaar
Toelatingscommissie	Bureau NNK	Voldoen aan toelatingseisen.	Per email	Wanneer een potentiële kandidaat zich aanmeldt
Bureau NNK	Potentiële Examenkandidaat Certificaathouder	Aanmelding, facturen, resultaten beoordeling, examens, klachten, beroepszaken, verlenging, etc.	Per email	Wanneer van toepassing
Bureau NNK	PCB-leden	Aanmelding, vergaderdatums en locaties, klachten, beroepszaken, verlenging, etc.	Per email	Wanneer van toepassing

Annex 10.1 Communication Matrix

Source	Receiver	Subject	How	When
NNK Board with PCB Manager and Office Manager	Idem	Strategic and operational association business	Meeting	Every 6 – 8 weeks
Exam Committee Examiners PCB Manager	Idem	Preparations and evaluation of exams and item bank	Meeting and email	Before and after every exam, minimal 2x/year
Stakeholders Board PCB Manager	Idem	Competence profiles and specifications	Meeting	Once a year
Admission Committee	NNK Office Manager	Compliance with EOQ admission requirements	Email	As soon as a candidate enters
NNK Office Manager	(Potential) Exam Candidate Certificate holder	Application, invoices, assessment/exam results, exams, complaints, appeals, prolongations, etc.	Email	When applicable
NNK Office Manager	PCB Members	Applications, meeting dates & locations, complaints, appeals, prolongation, etc.	Email	When applicable

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

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