

## **Profiel kwaliteitscoördinator**

## Colofon

Titel: Profiel Kwaliteitscoördinator  
Auteur : Kenniscentrum EVC  
Versie: 1.0  
Datum: 31 maart 2011  
Projectnummer: 12822.17



Kenniscentrum EVC  
Postbus 19194  
3501 DD Utrecht  
Tel: 030-6374711  
Fax: 030-6360431  
[www.kenniscentrumevc.nl](http://www.kenniscentrumevc.nl)

© Kenniscentrum EVC 2011

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever.

## **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Aanleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Doel .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Het profiel kwaliteitscoördinator .....</b>	<b>3</b>



# 1 Aanleiding

In het kader van de erkenning van EVC-aanbieders komt de nadruk steeds meer te liggen op de kwaliteit van de EVC-procedures en de primaire en secundaire processen rond EVC in organisatie. Het systeem van EVC staat. De vraag is nu hoe EVC-aanbieders een systeem voor kwaliteitszorg binnen de organisatie kunnen inbedden zodat de kwaliteit van EVC gewaarborgd is en er altijd aandacht blijft voor mogelijke verbeteringen. Het gaat om bewustwording van kwaliteitsdenken en inzicht krijgen in de gehele kwaliteitscyclus binnen de organisatie van de EVC-aanbieder.

Een EVC-aanbieder kan een kwaliteitssysteem voor EVC opbouwen als dat er nog niet is, maar kan ook verbeteringen aanbrengen in een bestaand kwaliteitssysteem voor EVC. Daarnaast komt het voor dat een EVC-aanbieder onderdeel is van een grotere organisatie en zodoende bij het bestaande kwaliteitssysteem wordt aangesloten. In al deze situaties kan een profiel voor kwaliteitscoördinatie EVC binnen uw organisatie helpen de kwaliteitszorg zo goed mogelijk vorm te geven. In dit document wordt het profiel van een kwaliteitcoördinator aangereikt. De focus binnen dit profiel ligt op de rollen die in deze functie voorkomen. De rol van een kwaliteitscoördinator is cruciaal in het proces van kwaliteitsborging en –verbetering. Kwaliteitszorg wordt benadrukt in code 5 van de Kwaliteitscode EVC: *De kwaliteit van de EVC-procedure is geborgd en wordt continu verbeterd. De kwaliteit van de EVC-procedure en het bij de procedure gehanteerde instrumentarium zijn geborgd. Er vinden regelmatig evaluaties plaats. De resultaten daarvan worden verwerkt in verbeteracties.*

## **2 Doel**

Het profiel van de kwaliteitscoördinator is ontwikkeld vanuit het Actieplan Kwaliteit EVC. Dit profiel is nadrukkelijk bedoeld als hulpmiddel dat gebruikt kan worden om het kwaliteitsproces en de kwaliteitscyclus (Plan-Do-Check-Act) in de organisatie vorm te geven en/of te verbeteren.

### 3 Het profiel kwaliteitscoördinator

<b>Algemeen</b>	
Naam van het beroep	Kwaliteitscoördinatoren bij EVC-aanbieders
Datum en versie	25 maart 2011
Ontwikkeld door	Kenniscentrum EVC in het kader van het Actieplan Kwaliteit EVC
Legitimering beroepsbeeld door	Dit profiel is gebaseerd op de beschreven rol van kwaliteitscoördinator in The NVQ assessor verifier & candidate handbook (Ollin & Tucker, 2008). In het geldende systeem rond assessment in Groot Brittannië (NVQ) wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen taken rond assessment (assessoren) en kwaliteitszorg (zogenaamde verifiers). Kwaliteitszorg wordt op deze manier sterk uitgelicht. Een goede inspiratie en mooie basis voor ontwikkeling van een profiel voor de kwaliteitscoördinator voor EVC-aanbieders in Nederland.

<b>Beroepsspecifiek</b>
<b>Mogelijke functiebenamingen</b> Kwaliteitscoördinator, kwaliteitsmanager, kwaliteitsfunctionaris, interne auditor, internal verifier (deze benaming wordt in Groot Brittannië gebruikt door Tucker om de rol van een kwaliteitscoördinator of auditor te beschrijven).
<b>Rollen en verantwoordelijkheden</b> De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor kwaliteitsborging binnen EVC-procedures. Hij of zij is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en implementeren van een kwaliteitstrategie en –cyclus (PCDA) ten aanzien van EVC. Het doel hiervan is om de kwaliteit van het primaire proces en de secundaire processen rond EVC te verbeteren. Dit kan leiden tot hogere kwaliteit van EVC en het Ervaringscertificaat. Als de EVC-aanbieder onderdeel is van een grotere organisatie, kan worden voortgebouwd op het bestaande kwaliteitssysteem. De kwaliteitscoördinator zorgt dat de EVC-aanbieder voldoet aan de kwaliteitscode EVC.
<b>Beroepscontext</b> EVC-procedures worden uitgevoerd volgens de stappen: intake-herkennen-waarderen-rapporteren. Een kwaliteitscoördinator vervult voor, tijdens en na uitvoering van de EVC-procedure een coördinerende rol. De voornaamste taak van een kwaliteitscoördinator is het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van EVC-procedures in processen (assessments) en van de mensen die daarbij betrokken zijn (deskundigheid van assessoren). De rol van een kwaliteitscoördinator is al vaker impliciet aanwezig bij EVC-aanbieders. Steeds meer EVC-coördinatoren voeren steekproeven uit bij assessment om te onderzoeken of volgens het handboek wordt gewerkt. Dit profiel kan worden gezien als een formalisering van de activiteiten rond kwaliteit die steeds meer EVC-aanbieders uitvoeren.

Het managen van interne kwaliteitsprocessen is cruciaal voor het leveren van een Ervaringscertificaat van hoge kwaliteit. Daarnaast is kwaliteit belangrijk voor het imago en de erkenning van de aanbieder. De kwaliteitscoördinator onderhoudt een goede relatie met de beoordelende organisatie.

Kwaliteitscoördinatoren dienen de kwaliteitscode EVC volledig te kennen en geïnternaliseerd te hebben. Dit is immers de code waaraan de kwaliteit van de EVC-aanbieder moet voldoen. Een goede kwaliteitscoördinator ziet verbeteringsmogelijkheden voordat problemen ontstaan. Het is van belang dat hij of zij ervaren is in het uitvoeren van assessments. De kwaliteitscoördinator is bekend met de gebruikte assessmenttechnieken en beoordelingsprotocollen voor de standaarden die vanuit de organisatie worden aangeboden. Een belangrijke competentie van een kwaliteitscoördinator is het opbouwen van een relatie met assessoren, zodat assessoren weten waar zij terecht kunnen met vragen over kwaliteit van het assessment. Tegelijkertijd moet de kwaliteitscoördinator in staat zijn om assessoren op een objectieve manier te beoordelen en daarin integer te handelen. Kwaliteitscoördinatoren dragen er zelf zorg voor dat ze op de hoogte blijven van de ontwikkelingen rond de kwaliteitscode EVC.

Algemene beroepshouding van de kwaliteitscoördinator:

- handelt pro-actief
- handelt integer
- bewaart onafhankelijkheid
- toont empathie
- heeft een helicopterview
- beweegt zich gemakkelijk op alle niveaus van de organisatie.

#### **Profiel kwaliteitscoördinator**

<b><i>Algemene kennis over EVC</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van de doelstellingen, procedure (volgorde van stappen) en processen van EVC.</li> <li>• Kan de essentie van EVC verwoorden in de context van loopbaan.</li> <li>• Kan uitleggen wat EVC is, maar ook wat het niet is. Kan bijvoorbeeld het verschil in doel en positionering van EVC, vrijstellingenbeleid en intake verwoorden.</li> <li>• Kan, conform de kwaliteitscode EVC, een eigen visie op EVC en die van de EVC-aanbieder waarvoor hij werkt verwoorden.</li> <li>• Kan de kwaliteitscode vertalen naar interne en externe processen van de EVC-aanbieder.</li> </ul>
<b><i>Vakinhoudelijke kennis en ervaring met audits en assessments</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft ervaring met het uitvoeren van assessments in relatie tot beroepsstandaarden.</li> <li>• Is getraind in het voeren van kwaliteitsaudits ten aanzien van assessmentprocedures.</li> <li>• Kan uitkomsten van audits vertalen naar concrete kwaliteitsverbeteringen.</li> <li>• Is bekend met de laatste ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit van assessments.</li> </ul>



**Belangrijkste taken van de kwaliteitscoördinator zijn:**

1. Opzetten en evalueren van intern kwaliteitssysteem
2. Monitoren kwaliteit van assessments
3. Input geven aan assessoren
4. Voldoen aan eisen van extern beoordelende instantie.

<b>Taken</b>	<b>Uitwerking taak</b>	<b>Beheersingscriteria</b>
<b>Opzetten en evalueren van intern kwaliteitssysteem</b>	Richt een kwaliteitssysteem in met kwaliteitsprocedures of sluit aan bij bestaand kwaliteitssysteem en organiseert interne audits.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Is bekend met de eisen van de extern beoordelende organisatie en stemt het interne kwaliteitssysteem hierop af.</li><li>• Formuleert en implementeert kwaliteitsbeleid en zorgt voor bekendheid van dit beleid bij alle medewerkers in de organisatie.</li><li>• Maakt afspraken met assessoren hoe interne audits kunnen plaatsvinden (tracking records, steekproeven e.d.).</li><li>• Heeft makkelijk toegang tot informatie over o.a. de EVC-kandidaat, de assessor, voortgang van kandidaten, beoordelingsformats en VRAAK-formulieren.</li><li>• Ontwikkelt een klachten- en bezwarenprocedure voor EVC-kandidaten en zorgt dat deze wordt toegepast.</li><li>• Doet aanbevelingen om de kwaliteit te verbeteren en ontwikkelt een plan om verbeteringen door te voeren.</li><li>• Evalueert jaarlijks het kwaliteitssysteem met input van alle betrokkenen van EVC.</li></ul>
	Zet een administratiesysteem op gericht op snelle beschikbaarheid van informatie voor de extern beoordelende organisatie.	
	Maakt afspraken rond kwaliteitsvereisten en deskundigheidsbevordering van assessoren.	
	Stelt kwantitative en kwalitative prestatie-indicatoren vast om te sturen op kwaliteit van EVC-procedures.	
<b>Monitoren kwaliteit van assessments</b>	Bewaakt systematisch de vooruitgang van de EVC-kandidaat en de planning van assessments.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beoordeelt regelmatig voortgangsdokumentten van assessoren voor groepen kandidaten en individuele kandidaten.</li><li>• Bekijkt steekproefsgewijs beoordelingsformulieren en loopt na of VRAAK-criteria worden toegepast.</li><li>• Speelt actief in op vragen rond de kwaliteit van beoordelen die leven bij assessoren.</li></ul>
	Voert steekproeven uit door bekijken van documenten en het observeren van assessoren.	

	<p>Monitort assessoren op het volledig en nauwkeurig documenteren van verslagen van beoordelingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekijkt beoordelingsdocumenten waaruit blijkt hoe de assessor tot zijn oordeel over een bepaalde eenheid van beoordelen komt.</li> <li>• Organiseert bijeenkomsten met assessoren om te zorgen dat op een eenduidige manier wordt beoordeeld.</li> <li>• Observeert steekproefsgewijs de assessor bij het afnemen van assessment.</li> <li>• Analyseert de evaluaties van EVC-betrokkenen na afloop van een EVC-procedure.</li> <li>• Rapporteert over aantallen kandidaten, de fase van de EVC-procedure waarin zij zich bevinden en de gemiddelde doorlooptijd van een EVC-procedure.</li> </ul>
	<p>Zorgt dat assessoren op een eenduidige manier beoordelen en gebruik maken van dezelfde criteria.</p>	
	<p>Rapporteert de uitkomsten van steekproeven en analyses aan de assessoren en benoemt verbeteracties.</p>	
<b>Input geven aan assessoren</b>	<p>Zorgt dat assessoren beschikken over voldoende inhoudelijke en proceskennis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft goed inzicht in de competenties van assessoren en koppelt dit aan hun opleidingsbehoeften.</li> <li>• Geeft assessoren de kans om hun ervaring met beoordelen te ontwikkelen.</li> <li>• Zorgt voor informatie voor assessoren rond kwaliteitsprocedures en systeem.</li> <li>• Organiseert en plant trainingen en bijeenkomsten rond de kwaliteit van beoordelen.</li> <li>• Stimuleert assessoren regelmatig zelfevaluatie uit te voeren.</li> <li>• Bouwt een vertrouwensrelatie met assessoren gericht op het verbeteren van de kwaliteit van EVC.</li> <li>• Ondersteunt de assessor wanneer deze tegen knelpunten aanloopt in het proces van beoordelen.</li> <li>• Biedt verschillende methoden en trainingen aan aan assessoren: coaching, intervisie, maandelijks rapportage, feedback en trainingen.</li> </ul>
	<p>Zorgt dat assessoren bekend zijn met de interne kwaliteitsprocedures.</p>	
	<p>Identificeert bij het monitoren van assessment eventuele ontwikkelpunten van assessoren en verbindt deze met de kwaliteitseisen waaraan assessments moeten voldoen.</p>	
	<p>Zorgt dat assessoren bij elkaar komen om beslissingen te nemen rond standaardisatie en cesuur van beoordelen.</p>	
<b>Voldoen aan eisen van extern beoordelende organisatie</b>	<p>Onderhoudt regelmatig contact met de extern beoordelende organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet welke eisen worden gesteld door de extern beoordelende instantie.</li> <li>• Weet welke informatie nodig is voor het uitvoeren van de externe audit.</li> <li>• Bereidt de beoordeling voor door het verzamelen en analyseren van beoordelingsprotocollen, voortgangsdokument, overzicht van assessoren en kandidaten e.d.</li> <li>• Stemt met stakeholders binnen de organisatie af wanneer de extern</li> </ul>
	<p>Bereidt het bezoek van de extern beoordelende instantie zorgvuldig voor.</p>	

	Ontvangt de beoordelende organisatie en zorgt dat het bezoek bekend is binnen de eigen organisatie.	beoordelende instantie documenten komt bekijken of assessments gaat observeren. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt schriftelijk een rapport op voor de beoordelende instantie waarin achtergrondinformatie over het proces van beoordelen is opgenomen.</li> <li>• Zorgt voor aanvullende informatie wanneer de extern beoordelende instantie hier om vraagt.</li> </ul>
	Koppelt resultaten van de externe audit terug aan de assessoren van de organisatie.	

**Aandachtspunt voor de rol van kwaliteitscoördinator**

Het komt voor dat EVC-aanbieders EVC niet zelf aanbieden, maar inkopen bij een andere organisatie. In elk geval blijft de EVC-aanbieder eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de EVC-procedure. Het betekent wel een andere invulling voor de rol van kwaliteitscoördinator.

**Zelfstandig uitvoeren**

- De kwaliteitscoördinator overziet het gehele proces en de kwaliteit van het Ervaringscertificaat.
- Als assessoren worden ingehuurd en assessments op verschillende locaties plaatsvinden zal de kwaliteitscoördinator het kwaliteitsproces hier op moeten aanpassen om efficiency te waarborgen.

**Inkopen**

- De kwaliteitscoördinator ziet niet direct toe op het gehele proces en kwaliteit van het Ervaringscertificaat.
- De kwaliteitscoördinator maakt kwaliteitsafspraken met de organisatie waar EVC wordt ingekocht. Deze afspraken hebben o.a. betrekking op de doorlooptijd van een EVC-procedure en de kwaliteit van het Ervaringscertificaat.
- De kwaliteitscoördinator checkt of de organisatie met de standaarden in het register voor EVC-erkenningen staat.