Leidinggeven in de contactcenterbranche (K0265)

Servicedocument – Portfolio + Presentatie/CGI

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Implementeert en begeleidt (nieuwe) projecten in het contactcenter	
Complexiteit:	Bij het implementeren van (nieuwe) projecten werkt een leidinggevende in een contactcenter volgens standaardwerkwijzen die naar eigen inzicht worden uitgevoerd en levert hij zo nodig een bijdrage aan het ontwikkelen van nieuwe standaarden en procedures. Hij kan te maken krijgen met afwijkingen op het gebied van in te zetten middelen, werkprocessen en procedures die om oplossingen vragen. Voor de werkzaamheden heeft de beroepsbeoefenaar specialistische kennis en vaardigheden nodig met betrekking tot relevante wet- en regelgeving in de contactcenterbranche, gebruik van in contactcenters gebruikte systemen en besturingsmodellen, de sturingscriteria en het specifieke vakjargon. Een complicerende factor is dat nieuwe projecten tot hectische situaties kunnen leiden, terwijl voor de uitvoering van het werk door het team rust nodig is.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De leidinggevende in een contactcenter is bij implementatie van (nieuwe) projecten op teamniveau verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden, maar ook medeverantwoordelijk voor de prestaties van het team. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en rapporteert aan de direct leidinggevende. Zo nodig pleegt hij tussentijds overleg. De leidinggevende in een contactcenter heeft een voorbeeldfunctie en is zichtbaar aanwezig op de werkvloer.
Examenvorm:	Portfolio met een eindpresentatie of met een CGI. De docent of examinator kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Bespreekt het (nieuwe) project met de opdrachtgever	De beginnend beroepsbeoefenaar voert bij de start van een (nieuw) project overleg met de opdrachtgever over de inrichting, bespreekt mogelijkheden op basis van wensen en middelen, en zet keuzes uiteen.	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt gerichte vragen, vat afspraken kort samen, toetst kritisch eigen aannames, legt gemaakte keuzes helder voor en legt afspraken correct vast.	De benodigde informatie is tijdens het eerste gesprek verzameld; gemaakte keuzes zijn voorgelegd. Juiste materialen en middelen zijn gekozen en teruggekoppeld, afspraken vastgelegd en projectvoortgang helder geïnformeerd.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Implementeert een (nieuw) project op teamniveau	De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt de projectideeën naar acties en activiteiten voor het team en koppelt projectkenmerken aan kennis uit eerdere projecten bij zijn voorstellen.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt werkinstructies, (nood)scripts en sturingscriteria af met leidinggevende en supportafdelingen, en draagt afspraken helder, veilig en volledig uit aan medewerkers.	De beginnend beroepsbeoefenaar levert financieel verantwoorde voorstellen voor de projectinrichting, reële sturingscriteria en een vertaling van het projectidee naar acties, activiteiten en instructies voor het team.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen	De beginnend beroepsbeoefenaar start en sluit systemen af, meldt medewerkers aan diverse contactcentersystemen en maakt zo nodig inlogcodes aan, bewaakt toegang en handelt kleine systeemcalamiteiten af.	De beginnend beroepsbeoefenaar lost kleine calamiteiten snel en adequaat op, roept indien nodig support in, en blijft in stressvolle situaties geconcentreerd en gericht op het werken en afronden van taken.	De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt dat medewerkers gemachtigd toegang hebben tot contactcentersystemen. Eventuele calamiteiten zijn verholpen en medewerkers kunnen hun werkzaamheden uitvoeren.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Bewaakt de service levels en targets van een project	De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt service levels en targets door dag- en weekrapportages te analyseren en te toetsen op relevantie, waarbij relaties worden gelegd.	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert zorgvuldig de haalbaarheid van service levels en targets, doet indien nodig realistische voorstellen en initieert tijdig corrigerende acties om de doelstellingen te behalen.	De getoetste dag- en weekrapportages worden actueel geacht, relevante informatie is vastgesteld. Eventuele knelpunten zijn tijdig gesignaleerd met realistische voorstellen voor de direct leidinggevende.

Werkproces: D1-K1-W5			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover	De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert projectprestaties met dag- en weekrapportages en controleert communicatie om kwaliteit en kwantiteit van teamwerk te beoordelen en vast te leggen in rapportages.	De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert regelmatig de kwaliteit en kwantitatieve prestaties van het team met behulp van rapportages en beoordeelt deze zorgvuldig volgens vastgestelde werkprocedures.	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft geanalyseerde teamprestaties op projectniveau vastgelegd in rapportages en evaluatierapporten, en de besproken uitkomsten gecommuniceerd met leidinggevende en zo nodig opdrachtgever.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De beoordelaar controleert eerst de kwaliteit en volledigheid van de bewijzen met de Quick Check. Daarna wordt iedere portfolio-opdracht beoordeeld met Voldaan of Niet voldaan. Minimaal vijf van de zes criteria moeten voldaan zijn. Het portfolio levert geen punten op. Als alle bijbehorende portfolio-opdrachten voldaan zijn, wordt de presentatie of het CGI afgenomen en beoordeeld. Alleen de presentatie of het CGI wordt beoordeeld met de volgende puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle werkprocessen	Het examen bestaat uit de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting.	De examenkandidaat bereidt een presentatie of criteriumgericht interview (CGI) voor over het portfolio. De kandidaat licht de uitvoering, gemaakte keuzes en resultaten toe. In beide vormen stelt de examinator zo nodig aanvullende vragen bij de beoordelingscriteria. De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2, D1-K1-W3	1, 2, 3	30
2	D1-K1-W4, D1-K1-W5	4, 5	20

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl