



Leidinggeven in de contactcenterbranche (K0265)

Servicedocument - Afnamevorm: Portfolio-opdrachten + Presentatie/CGI

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

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>

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 examiner 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 beroepsbeoefenaar bespreekt bij de start met de opdrachtgever de inrichting, wensen, middelen en organisatie, stelt vragen, vat samen, toetst aannames, legt keuzes vast en evalueert na afronding het verloop en resultaat.	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt tijdens het gesprek de juiste vragen, vat kort samen wat er is gezegd en afgesproken, toetst kritisch de eigen aannames en legt heldere keuzes voor, vast afspraken correct en rapporteert volledig en duidelijk.	- Alle noodzakelijke informatie voor de inrichting van het project is tijdens het (eerste) gesprek boven tafel gekomen en eventueel te maken keuzes zijn voorgelegd. - De juiste materialen en middelen zijn gekozen en informatie hierover is teruggekoppeld aan de opdrachtgever. - Afspraken zijn vastgelegd. - De opdrachtgever is volledig en op heldere wijze (tussentijds) geïnformeerd over (de stand van zaken/het verloop van) het project. - Het evaluatiegesprek is correct gevoerd en er is voldoende informatie boven tafel gekomen.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Implementeert een (nieuw) project op teamniveau	De beginnend beroepsbeoefenaar relateert projectkenmerken aan eerdere kennis, doet voorstellen voor inrichting en acties, let op financiën, stelt sturingscriteria, schakelt support in, ontwikkelt en wijzigt werkinstructies, licht criteria toe, zorgt voor toegankelijke informatie en geeft teaminstructies.	De beginnend beroepsbeoefenaar geeft volledige en bruikbare aanwijzingen aan supportafdelingen voor de inrichting van het project, stelt uitvoerbare en efficiënte werkinstructies en (nood)scripts op of bij, en brengt instructies volledig, helder en krachtig over op medewerkers.	- Relevante en financieel verantwoorde voorstellen voor de inrichting van een project. - Reële voorstellen wat betreft te hanteren sturingscriteria. - Een vertaling van het project(idee) naar concrete acties, activiteiten en instructies.

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 systemen op, sluit ze af, meldt contactcenter medewerkers aan en af, maakt inlogcodes aan, verhelpt kleine calamiteiten en meldt grotere incidenten aan leidinggevenden en support, bewaakt de afhandeling ervan.	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.	- Medewerkers zijn gemachtigd om in de contactcentersystemen te werken. - Eventuele calamiteiten zijn opgelost.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Bewaakt de service levels en targets van een project	De beroepsbeoefenaar bewaakt de service levels en targets van een project, analyseert gegevens uit rapportages, toetst en relateert deze, signaleert knelpunten en doet, indien nodig, voorstellen aan de leidinggevende om de doelstellingen te realiseren.	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 informatie in dag- en weekrapportages is getoetst en de relevantie is vastgesteld. - Eventuele problemen en knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en er zijn realistische voorstellen aan de leidinggevende gedaan voor het oplossen ervan.

Werkproces: D1-K1-W5			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover	De beroepsbeoefenaar monitort en meet de kwaliteit en kwantiteit van teamwerk, analyseert rapportages, luistert telefoongesprekken, controleert e-mails en social media berichten, verwerkt resultaten, beoordeelt adresbestanden, scripts, doelgroeprelaties en bereikbaarheid, zoekt patronen, doet verbetervoorstellen en bespreekt deze met leidinggevende of opdrachtgever.	De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert regelmatig de kwaliteit en kwantitatieve prestaties van het team met behulp van rapportages en beoordeelt deze zorgvuldig volgens vastgestelde werkprocedures.	- Teamprestaties zijn op projectniveau geanalyseerd en weergegeven in rapportages en evaluatierapporten. - Prestaties zijn besproken met de direct leidinggevende en zo nodig met de (externe) opdrachtgever.

Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De examinerator beoordeelt het portfolio op basis van een enkele criteria om de kwaliteit en kwantiteit te controleren. Als dit is goed bevonden kan met het beoordelingsmodel het portfolio inhoudelijk worden beoordeeld. Hierna wordt de presentatie of het CGI gehouden en beoordeeld. Beoordelen gebeurt aan de hand van een 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 opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle werkprocessen	Het examen bestaat uit het de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinerator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting. De docent kan kiezen in welke vorm het examen wordt afgenomen, eventueel in samenspraak met de student: - Portfolio met een eindpresentatie - Portfolio met een CGI	De examenkandidaat bereidt een presentatie voor over zijn portfolio. Hij krijgt onder andere vragen over wat hij heeft gedaan in het portfolio, welke keuzes hij heeft gemaakt en wat hij heeft geleerd. De vorm waarin de kandidaat de toelichting geeft, wordt van tevoren bepaald ((online) presentatie of CGI). De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

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