

Examenregels Starterscertificaat

Deze regels definiëren hoe het starterscertificaat moet worden afgenomen. Bij onduidelijkheid over de regels is de Stichting Exameninstituut Contactcenters (SECC) de laatst beslissende partij.

Over het examen

Het starterscertificaat bestaat uit twee examenonderdelen. Het theorie-examen en het praktijkexamen. Om het starterscertificaat te behalen dient de examenkandidaat beide examenonderdelen met goed gevolg af te leggen.

Om het examen te kunnen afnemen is er een online examenportaal. Dit bevindt zich op:

- <http://www.secc-examen.nl> : De site met algemene informatie over SECC
- <http://kandidaat.secc-examen.nl> : De plaats van het daadwerkelijke examen
- <http://beheer.secc-examen.nl> : Het beheer van kandidaten en examens.

Om uw kandidaten te certificeren moeten deze worden aangemaakt in de online examen portaal. Om toegang te krijgen tot het portaal neemt u contact op met SECC via het contact formulier op de site <http://www.secc-examen.nl/contact.aspx> of per e-mail aan info@secc-examen.nl.

Afnemen van examens binnen uw bedrijf

Het startersexamen wordt afgenomen binnen de organisatie waar de kandidaat werkzaam is.

Om examens af te kunnen nemen dient een examinerend bedrijf aan de volgende eisen te voldoen:

- het theorie en praktijkexamen mag worden afgenomen door een aan de organisatie verbonden functionaris indien deze hiervoor is gecertificeerd door SECC.
- De functionaris zorgt voor een strikte naleving van het examenreglement en dient op elk moment een SECC afgevaardigde toe te laten voor het examen.

Toegang tot examen

Een kandidaat wordt toegelaten tot een examen(onderdeel) als de werkgever beschikt over licenties, een kandidatenbeheerder, een theorie-examinator en een praktijkexaminator. Deze worden aangevraagd bij en geleverd door SECC.

Hiernaast moet de kandidaat zijn opgeven voor die examendag en tijd en zal de kandidaat bij binnenkomst zichzelf moeten identificeren waarbij presentie wordt genoteerd.

Een kandidaat moet de beschikking krijgen over een computer met een internetverbinding die het volledig toestaat www.secc-examen.nl te bezoeken. Deze computer moet verder stabiel zijn en voldoende prestaties kunnen leveren om de examens te kunnen afnemen. De internetverbinding moet voldoende goed zijn om alle kandidaten die simultaan worden geëxamineerd te voorzien van afdoende bandbreedte.

Minimale Systeemvereisten werkstation:

Hardware

Processor: 1Ghz

Werkgeheugen: 512 MB

Schermresolutie: 1024 x 768 pixels of hoger

Software

Besturingssysteem: Windows 2000, XP, Vista

Browser: Internet Explorer 6 of hoger of equivalent

Javascript: actief en gebruikt kunnen worden.

Beveiligingsinstellingen moeten gelijk staan aan: medium.

Inhoud examenonderdelen

Theorie-examen:

- Het theorie-examen is een op internet aangeboden multiple-choice examen.
- Het examen bestaat uit 15 meerkeuzevragen waarbij één van de alternatieven correct is.
- De examenkandidaat krijgt 30 minuten de tijd om het examen te maken.
- Het examen kan tussen één uur voor en één uur na de door het bedrijf opgegeven examendatum en tijd worden opgestart.
- Bij het maken van een papieren examen, behoort u een kopie te houden alvorens het examen naar het SECC wordt opgestuurd.

Praktijkexamen:

- Het praktijkexamen wordt door een, door SECC benoemde, examiner ter plaatse afgenomen.
- Het praktijkexamen wordt in een operationeel contactcenter afgenomen.
- Het praktijkexamen bestaat uit de drie eindtermen die de basis vormen onder het starterscertificaat. Deze drie eindtermen worden tijdens live meeluisteren kijk sessies door de examiner beoordeeld. De onderdelen die niet zijn waargenomen, worden door de examiner mondeling getoetst bij de kandidaat. Om te slagen voor het praktijkexamen dienen alle onderdelen als voldoende te zijn beoordeeld.
- De duur van het praktijkexamen wordt door de examiner bepaald. Ervaring van SECC leert dat hier minimaal 5 klantcontacten van verschillende aard voor nodig zijn.
- De voldane eindtermen worden door de toegewezen praktijkexaminator afgevinkt in de online portal bij de kandidaat die deze termen behaald heeft.
- Bij het maken van een papieren examen, behoort u een kopie te houden alvorens het examen naar het SECC wordt opgestuurd.

Normering en slagingsregels

Het theorie-examen bevat 15 vragen waar in totaal 25 punten mee zijn te behalen. De kandidaat is geslaagd bij het behalen van minimaal 17 punten.

Het praktijkexamen wordt beoordeeld door een door SECC gecertificeerde examiner, die werkzaam mag zijn binnen het examenbedrijf waar de kandidaat het examen aflegt. De kandidaat is geslaagd wanneer de examiner op alle praktijkonderdelen een voldoende heeft toegekend. Het ontbreken van 1 of meer exameneisen (zie eindtermen) betekent dat er geen automatisch certificaat wordt aangemaakt.

Het starterscertificaat wordt toegekend wanneer theorie en praktijk als voldoende zijn beoordeeld. Dit gebeurt geautomatiseerd in de nacht door de portal. Er wordt dan gekeken en gerapporteerd aan SECC welke kandidaten zowel alle eindtermen (praktijk gedeelte) en het theoretische deel met succes hebben afgerond. Hierna zal door het SECC het Starterscertificaat toegestuurd worden. U dient een kopie van dit certificaat in het personeelsdossier te houden, dit in verband met de audit controle.

NB: Na de proeftijd van 4 weken na binnenkomst moet worden gestart met het theorie examen en na deze proeftijd moet binnen 10 weken het praktijkexamen zijn afgerond. Het komt er dus op neer dat binnen 14 weken na binnenkomst zowel theorie- als praktijkexamen moet zijn afgerond.

Een afwijzing vindt automatisch plaats indien:

- er sprake is van frauduleuze handelingen door de kandidaat en/of examiner;
- de examenregels niet worden nageleefd;
- het examen door een niet bevoegd persoon is afgenomen.

Bekendmaking uitslag

De uitslag van elk examenonderdeel wordt direct op scherm getoond aan de kandidaat. Het is mogelijk het examen dan direct in te zien. Hierna is het alleen nog mogelijk het examen in te zien op aanvraag bij SECC.

Deelcertificaten

Er wordt van het SECC startersexamen geen deelcertificaat uitgegeven. De kandidaat ontvangt het SECC certificaat nadat beide examenonderdelen met goed gevolg zijn afgelegd. Er wordt geen duplicaat certificaat verstrekt.

Herexamen

Indien een kandidaat voor een examen(onderdeel) een onvoldoende heeft behaald, wordt hij in de gelegenheid gesteld één (of meerdere) herexamen(s) af te leggen. Het resultaat dat wordt behaald voor een herexamen, treedt in de plaats van het oorspronkelijke resultaat. Aan het herexamen zijn geen kosten verbonden. De werkgever is en blijft verantwoordelijk voor het aantal herkansingen per kandidaat.

Vrijstellingen

Er wordt vrijstelling gegeven voor het afleggen van theorie-examen + praktijk- examen indien een opleiding wordt gevolgd op MBO-3 niveau (BBL/ROC regeling), uitstroom richting Customer Contact Medewerker. Dit geldt voor leden en niet leden.

De vrijstellingen moeten gemeld worden aan het SECC-secretariaat en/of aangegeven worden op de in te vullen kandidatenlijsten.

Voor verleende vrijstellingen zal tegen betaling van € 5,- voor administratieve werkzaamheden, een certificaat worden verstrekt.

Voor agents die langer dan 1 jaar in dienst zijn wordt vrijstelling gegeven voor het praktijkexamen. Zij moeten wel theorie-examen doen. Agents die na die datum in dienst zijn gekomen, moeten altijd praktijk examen doen.

Geldigheid SECC starterscertificaat

Het SECC certificaat behoudt zijn geldigheid voor onbepaalde tijd, mits de houder van het certificaat de werkzaamheden binnen een contact center aaneengesloten uitvoert, met een maximale onderbreking van 1 jaar.

SECC database

Het SECC houdt een database bij van de afgelegde examens.

De Kosten:

De Raad van Toezicht heeft besloten om vanaf 1 januari 2010 geen papieren examens meer toe te laten. Mochten er toch papieren examens worden gedaan, dan zal vanwege de grote administratieve lasten die papieren examens met zich mee brengen, de prijs per 1 januari 2010 per afgenomen papieren examen stijgen van €27,00 naar € 37,00.