Handleiding Mijn.KSFbranchecertificaat

Inhoud

1.	Dashboard beheerder3
1.	Registreren beheerder
2.	Inloggen3
3.	Wijzigingen doorvoeren account3
2.	Dashboard examenfunctionaris4
1.	Examenbenodigdheden downloaden4
3.	Aanvragen examendatum
4.	Kandidaten9
2.	Kandidaten invoeren
3.	Kandidaten importeren9
4.	Kandidaat wijzigen10
5.	Kandidaten op inactief zetten10
5.	Groepen11
1.	Groepen beheren11
6.	Resultaten downloaden13
7.	Proctorexamen14
8.	Helpdesk14
Bijla	gen reglementen toetsafname en proctoring15
1. m	Reglement voor de afname van online toetsen voor het branchecertificaat nedewerker klantcontact
2. bi	Reglement voor de afname met proctoring van online toetsen voor het ranchecertificaat medewerker klantcontact16
3.	Reglement afname praktijktoets17
4.	Handleiding proctoring18
5.	Instructie voor examinator praktijkexamen24

1. Dashboard beheerder

1. Registreren beheerder

Om gebruik te kunnen maken van Mijn KSF, heb je een account nodig. Vraag dat aan bij KSF <u>ksf@explain.nl</u> Vermeld de volgende gegevens:

- naam organisatie
- volledige naam beheerder
- zakelijke e-mailadres
- telefoonnummer waarop je rechtstreeks bereikbaar bent

Je ontvangt van <u>ksf@explain.nl</u> een bericht met een activatielink. Bij het activeren moet je een wachtwoord invoeren. Je gebruikersnaam is je e-mailadres.

2. Inloggen

Log in op https://mijn.ksfbranchecertificaat.nl/, je komt dan op het dashboard:

Aangevraagde data										
Hieronder treft u de aangevraagde exan examen.	nendata. U kunt uw k	andidaten nu aanmelden via de	knop aanmelde	n online toets of	aanmelde	n praktijk	Miin aa			
Examen	Datum			Locatie		Mijn gegevens		Persoon		
KSF Branchecertificaat A online toets		maandag 11 februari 2019 9:3	0 - 16:30	0 Testlocatie		atie	m.martens@explain.nl		cplain.nl	
KSF Branchecertificaat A chat		maandag 11 februari 2019 10:	maandag 11 februari 2019 10:00 - 12:00 Testlo		Testloca	atie				
							ACTIES	\$		
Aanmeldingen					aangemeld Wijzig		₩ 3 A	lanvragen e	xamendatum	
Examen	Datum		Locatie	Aantal aange			 Aanmelden theorie examens 		heorie-examens	
KSF Branchecertificaat A chat	maandag 11 febru	ari 2019 10:00 - 12:00	Testlocatie	catle 1		8	🕂 Aanmelden	anmelden p	raktijkexamens	
							🔅 Beheer k		idaten	
							• •	teheer groe	ben	
Resultaten										
Er zijn geen resultaten gevonden										
Resultaten per kandidaat				M	eer resulta	ten tonen				

3. Wijzigingen doorvoeren account

MIJN A	MIJN ACCOUNT								
Mijn geg	1								
🐣 De h	eer B. Pelikaan								
🖂 bpel	ikaan@aeres.nl								

Onderhoud je eigen account met een klik op: P Bedrijfsgegevens kun je niet zelf wijzigen. Geef die wijzigingen door aan de Helpdesk KSF: <u>ksf@explain.nl</u>.

2. Dashboard examenfunctionaris

1. Examenbenodigdheden downloaden

De examenfunctionaris is de medewerker van een organisatie die aanwezig is bij de examenafname en toezicht houdt. De examenfunctionaris kan **1 dag voor afname** de examenbenodigdheden downloaden. Dit moet altijd op een werkdag zijn, dan is helpdesk bereikbaar.

De examenbenodigdheden bestaan uit:

- inlogkaart per examenkandidaat
- presentielijst.

Na inloggen staan onder het kopje Examenbenodigdheden de examenuitvoeringen (examens).

Examenbenodigdhedenop deze pagina treft je de examenbenodigdheden aan.ExamenDatumTijdLocatieInloggegevensPresentielijstKSF Branchecertificaat A
telefonie15-08-
201912:00 -
14:00BYT🛃🛃

Hoe ga je te werk?

- 1. Klik op de **downloadknop** bij Inloggegevens of Presentielijst om de documenten te downloaden.
- 2. Sla de inlogkaarten één voor één, per pagina, op als pdf-bestand*
- 3. Stuur iedere kandidaat zijn eigen inlogkaart toe.

* Individueel opslaan gaat zo:

- 1. open het pdf-bestand
- 2. klik op het printericoon rechtsboven
- 3. kies voor opslaan als pdf in plaats van afdrukken
- 4. sla per kandidaat de pagina's op.

Op de inlogkaart staan de link naar de toets, de gebruikersnaam en het wachtwoord van de kandidaat.

Tip: print de examenbenodigdheden op de examendag of zo kort mogelijk vóór de examendag uit. De examenfunctionaris die toezicht houdt op het examen dat op locatie wordt afgenomen beschikt hiermee over de meest actuele gegevens.

Een medewerker kan twee rollen hebben: contactpersoon en/of examenfunctionaris. Wanneer een medewerker beide rollen heeft, dan wordt dat samengevoegd op zijn dashboard. Hij/zij kan dan zowel een examendatum aanvragen, kandidaten inschrijven als examenbenodigdheden downloaden.

3. Aanvragen examendatum

Je kunt in het platform examendata aanvragen. Houd bij jouw aanvraag rekening met de volgende aandachtspunten:

- 1. Vraag een examen *minimaal vier weken* van tevoren aan.
- 2. Het examen moet door KSF worden goedgekeurd. Lukt dit niet? Dan plannen we in overleg een nieuwe examendatum.
- 3. Heb je meerdere examens op één dag? Plan dan een hele examendag in. Nadat het examen is goedgekeurd kun je een dagindeling maken en kandidaten toewijzen aan de verschillende examens.
- 4. Een kandidaat moet eerst voor zijn online examen zijn geslaagd, voordat de kandidaat voor een praktijkexamen kan worden ingeschreven.

Hoe gaat het in zijn werk?

1. Vraag een examendatum aan via het platform.

Aanviagenexa	Inendatum	
Examen *	Maak een keuze	
Examendatum *	Examendatum *	ð
Tijd van *	Tijd van * 🕘 Tijd tot	Tijd tot *
Locatie *	Maak een keuze	•
Aantal kandidaten *	Aantal kandidaten *	
		Aanvragen

- 2. KSF keurt je examenaanvraag goed.
- 3. Je kunt kandidaten tot uiterlijk 7 dagen vóór de examendatum toevoegen of wijzigen. Bij annuleringen binnen 7 dagen tot examendatum vindt geen restitutie plaats.

Klik in het dashboard bij ACTIES op de button Aanmelden theorie examens:

\angevraagde dat	a						MIJN ACCOUNT	
ieronder treft u de aangevraagde e xamen.	xamendata. U kunt uv	w kandidaten nu aanmelden vi	a de knop aanmelde	n online toets of	aanmelder	n praktijk		
Examen	Datum			Locatie		Mijn gegevens 🔶		
KSF Branchecertificaat A online to	ets	maandag 11 februari 201	maandag 11 februari 2019 9:30 - 16:30 Testlocatie					tie
				maandag 11 februari 2019 10:00 - 12:00 Test				
KSF Branchecertificaat A chat		maandag 11 februari 2019	9 10:00 - 12:00		Testlocal	tie		
KSF Branchecertificaat A chat		maandag 11 februari 201	9 10:00 - 12:00		Testlocat	tie	ACTIES	
KSF Branchecertificaat A chat		maandag 11 februari 201	9 10:00 - 12:00		Testloca	tie	ACTIES	examendatum
KSF Branchecertificaat A chat	Datum	maandag 11 februari 201	9 10:00 - 12:00 Locatie	Aantal aange	Testloca	Wijzig	ACTIES Anvragen Anvragen Annreiden	examendatum theorie examens
KSF Branchecertificaat A chat Aanmeldingen Examen KSF Branchecertificaat A chat	Datum maandag 11 feb	maandag 11 februari 2014	2 10:00 - 12:00	Aantal aange	Testloca	Wijzig	ACTIES Aanwragen Aanwreiden Aanweiden	examendatum theorie-examens
KSF Branchecertificaat A chat Aanmeldingen Examen KSF Branchecertificaat A chat	Datum maandag 11 feb	maandag 11 februari 2014	2 10:00 - 12:00	Aantal aange 1	Testlocat	Wijzig	ACTIES Aanvragen Aanvreiden Aanvreiden Beheer kan	examendatum theorie examens praktijkexamens didaten
KSF Branchecertificaat A chat Aanmeldingen Examen KSF Branchecertificaat A chat	Datum maandag 11 feb	maandag 11 februari 2014 ruari 2019 10:00 - 12:00	9 10:00 - 12:00 Locatie Testlocatie	Aantal aange 1	Testlocat	Wijzig @	ACTIES Aarvragen Aarvragen Aarvreiden Aarvreiden Beheer kan Beheer gro	examendatum theorie examens praktijkexamens didaten spen

kandidaten die je wilt aanmelden voor het examen. Selecteer individuele kandidaten of een groep.

Selecteren en aanmelden kandidaten		
Zoek kandidaat		
Zoek kandidaat op achternaam, geboortedatum, of e-mailadres	Q	Maak nieuwe kandidaat
Groep	٣	
Zoekresultaat		
Klik op het blauwe pijltje om de kandidaat te selecteren voor de aanmelding.		alle kandidaten selecteren
Vorige		Volgende

Let op: als je een groep selecteert, moet je daarna de kandidaten in de groep selecteren. Klik op het blauwe pijltje achter de naam van de kandidaat. Het pijltje wordt groen en de kandidaat verschijnt in het overzicht aan de rechterkant:

Zoekr Klik or aanm	esultaat) het blauwe pijltje om de kandidaat te selecteren voor de idina.		alle kandidaten selecte	eren
,	De heer L. van Hapsburg Disketteweg 6, 3821 AR AMERSFOORT	01-01-1995	test@hapsburg.nl	•
	Mevrouw L. Nicolaas Notarisappelgaarde 18, 3824 AG AMERSFOORT	03-11-2003	leanne@hallo.nl	•

Verkeerde kandidaat geselecteerd? Herstel dat door op het rode kruisje 🛎 achter de naam van de kandidaat te klikken. De kandidaat verdwijnt uit het overzicht bij STAP 1 (rechts) en het pijltje achter de naam van de kandidaat wordt weer blauw.

Om alle kandidaten in één keer te selecteren, klik je op Alle kandidaten selecteren.

Selecteer hier de

Klik op **Volgende** en je gaat verder naar stap 2:

Examen, locatie en datum										
Selecteer examen	 alle kandidaten voor hetzelfde examen, locatie en datum/tijd inplannen kandidaten individueel aanmelden voor verschillende examens, locatie of data 									
Vorige	Volgende									

Voor het aanmelden van een groep kandidaten selecteer je het bolletje bij **Alle kandidaten** voor hetzelfde examen, locatie en datum/tijd inplannen. Klik dan op **Volgende**. Het scherm klapt uit en je kunt de benodigde gegevens selecteren:

Selecteer	n, locatie en da examen	atum ● alle kandidaten voor hetzel ○ kandidaten individueel aan	lfde examen, locatie en datum/tijd inplannen Imelden voor verschillende examens, locatie of data
Selecteer e	xamen		
KSF Bran	nchecertiicaat A d	online toets	
Locatie			
Callcente	er		
Kies datum • oktob	en tijd ber 2018		
\bigcirc	8 oktober 201	8 15:00 - 17:00 uur	Nog 14 plaatsen beschikbaar
٥	15 oktober 20	18 15:00 - 17:00 uur	Nog 1 plaats beschikbaar

LET OP! Maken de kandidaten het examen niet op je kantoorlocatie, maar **thuis**? Kies dan locatie **Proctoring** voor online toezicht (hier zijn kosten aan verbonden). Zie hoofdstuk 7 en bijlage 4.

Klik op **Volgende**. Controleer of de getoonde gegevens (factuuradres en contactpersoon) bij stap 3 juist zijn en klik op **Volgende**.

Bij stap 4 controleer je de ingevoerde gegevens van alle stappen. Let met name goed op dat de gegevens bij **Kandidaten** juist zijn. Dat zijn de gegevens die op het certificaat van de geslaagde komen te staan. Zijn ze niet juist, klik dan op **Wijzigen** om de gegevens aan te

passen:

Kandidaten

Aantal kandidaten aangemeld: 2

 Mevrouw L. Nicolaas (03-11-2003) zaterdag 23 juni 2018 Aeres MBO locatie Barneveld 	Herpeten
De heer L. van Hapsburg (01-01-1995) zaterdag 23 juni 2018 Aeres MBO locatie Barneveld	Herpeten
	wijzigen

Op dezelfde manier meld je kandidaten voor het praktijkexamen aan.

LET OP! Je kunt alleen kandidaten selecteren die zijn geslaagd voor het online examen.

Staat de kandidaat er niet bij? Dan is hij niet geslaagd voor de online toets en moet hij dat examen (opnieuw) afleggen en wel slagen.

Houd rekening met 3 dagen verwerkingstijd van de resultaten van het online examen. Van examens op locatie met uitsluitend gesloten vragen wordt de uitslag uiterlijk 3 werkdagen na de examendatum bekend gemaakt.

Van examens met andere toetsvormen en via proctoring wordt de uitslag uiterlijk 10 werkdagen na de examendatum bekend gemaakt.

Dus zorg ervoor dat er minimaal 10 dagen zitten tussen het online examen en het praktijkexamen.

Je ontvangt een bevestiging als de aanvraag is goedgekeurd. Pas dan schrijf je kandidaten in. Heb je **10 dagen voor de examendatum** nog geen kandidaten aangemeld? Dan ontvang je een reminder.

Heb je **7 dagen voor de examendatum** nog steeds geen kandidaten ingeschreven? Dan vervalt het examen.

4. Kandidaten



Klik in het dashboard bij **ACTIES** op de button **Beheer kandidaten**. Dan zie je de gegevens van al je kandidaten:

ANDIDATEN				▼ Filteropties	
Naam	Woonplaats	Geboortedatum	Emailadres	Wijzig	Mijn gegevens
De heer L. van Hapsburg	AMERSFOORT	01-01-1995	test@hapsburg.nl	Z	De heer B. Pelikaan
Mevrouw L. Nicolaas	AMERSFOORT	03-11-2003	leanne@hallo.nl	Ø	🖾 bpelikaan@aeres.nl
					ACTIES 1 Importeer kandidaten Importeer kandidaat invoeren Importeer kandidaat invoeren

2. Kandidaten invoeren

Wil je nieuwe kandidaten aanmaken? Kies **Kandidaat invoeren** (rechtsonder); koppel de kandidaat direct aan een bestaande groep.

3. Kandidaten importeren

Een groep nieuwe kandidaten importeren gaat via **Importeer kandidaten** (rechtsonder); koppel de kandidaten direct aan een bestaande groep. Een voorbeeldbestand kun je op mijn.ksfbranchecertificat.nl downloaden.

Let op: de geboortedatum is verplicht. Zonder geboortedatum kunnen we geen certificaat uitgeven.

4. Kandidaat wijzigen

Wil je een kandidaat aan een andere groep koppelen of persoonsgegevens wijzigen? Klik op (wijzig).

Groepsgegevens		
Toegekend aan groep	× test_hv_1	
T		
Toevoegen aan nieuwe groep	Ÿ	

5. Kandidaten op inactief zetten

Om een kandidaat inactief te maken, klik je op onderstaande rode knop:

maak inactief

Let op: na het inactief maken zijn de gegevens van de kandidaat niet meer zichtbaar. Je kunt de kandidaat dan niet meer aanmelden voor examens en ook eventuele resultaten zijn niet meer zichtbaar. **Dit is onomkeerbaar!**

5. Groepen

1. Groepen beheren

J	Aanvragen examendatum
t	Aanmelden theorie examens
t	Aanmelden praktijk examens
\$	Beheer kandidaten
Ċ.	Beheer groepen

Klik in het dashboard bij **ACTIES** op de button **Beheer groepen**. Je kunt hier groepen kandidaten samenstellen en wijzigen.

Terug naar dashboard		T Filteropties	
Naam groep test_hv_1	Aantal kandidaten 2	Wijzig 7	Mijn gegevens 🧳
groep toevoegen			ACTIES
			Aanmelden theorie examens Aanmelden praktijk examens
			Beheer groepen

Via Groep toevoegen kun je een nieuwe groep aanmaken:

Terug naar dashboard							
NIEUWE GROEP TOEVOEGEN							
Groepsnaam	Groepsnaam	opslaan					

Je hoeft alleen maar een groepsnaam in te voeren. Daarna wordt de groep toegevoegd aan de lijst van al bestaande groepen.

Een bestaande groep wijzigen? Klik op 🧭 (wijzig). Je komt dan op het volgende scherm:

Terug naar dashbo	pard		verwijderen	MIJN ACCOUNT
Groepsnaam	test_hv_1		opsiaan	Mijn gegevens 🖌
Naam kandidaat De heer L. van Hapsburg		Geboortedatum 01-01-1995	×	⊠ bpelikaan@aeres.nl
Mevrouw L. Nicolaa	35	03-11-2003	×	ACTIES
kandidaat toevoegen				Aanvragen examendatum Aanmelden theorie examens
				Aanmeiden prakujk examens Beheer kandidaten Beheer groepen

Hier kun je:

- een of meerdere kandidaten toevoegen via Kandidaat toevoegen.
- Kandidaten verwijderen door op het rode kruisje achter de kandidaat te klikken.
- de naam van de groep wijzigen door in het veld de groepsnaam aan te passen en op **Opslaan** te klikken
- de groep verwijderen (let op: de kandidaatsgegevens worden bewaard en zijn dus nog steeds terug te vinden).

6. Resultaten downloaden

In het dashboard kun je de resultaten van een gehele groep kandidaten downloaden:

Examen	Datum	Locatie	Aantal aangemeld	Download resultaat
KSF Branchecertiicaat A online toets	maandag 15 oktober 2018 15:00 - 17:00	Callcenter	1	*
Resultaten per kandidaat				Meer resultaten tonen

Klik bij **Download resultaat** bij het betreffende examen op: 📥 (rechts). Als je links onderin op **Resultaten per kandidaat** klikt, kun je de resultaten per kandidaat bekijken.

7. Proctorexamen

Worden de examens niet op locatie maar **thuis** gemaakt, dan moet je gebruikmaken van het proctorexamen. Er worden opnames gemaakt van je webcam en computerscherm zodat we het examen veilig af kunnen nemen en behoeden voor fraude.

Tijdens een proctorexamen gelden bepaalde regels om de kans op fraude te minimaliseren. Voldoet de kandidaat niet aan de regels, dan verklaren we het examen ongeldig.

- De kandidaat is alleen in de ruimte tijdens het examen.
- De kandidaat is met het bovenlichaam volledig in beeld.
- De kandidaat mag niet eten of drinken tijdens het examen
- De kandidaat mag geen andere werkzaamheden op de computer verrichten dan het afleggen van het Examen
- De kandidaat mag geen contact hebben met anderen tijdens het examen.
- De kandidaat draagt geen koptelefoon, oortjes, smartwatches en vergelijkbare wearables.
- De kandidaat mag geen telefoon vasthouden en/of gebruiken.
- Er heerst stilte en er is geen achtergrond geluid.
- Er mogen geen delen van het Examen of antwoorden over worden geschreven of op andere wijze vastgelegd of gedeeld worden.
- Toiletbezoek tijdens het Examen is niet toegestaan.
- Hoofdbedekking waardoor het gezicht niet volledig zichtbaar is, is niet toegestaan.
- Aan de desktop is niet meer dan 1 beeldscherm aangesloten. Bij een laptop wordt gewerkt op het scherm van de laptop.

Bij het proctorexamen is de **secured browser niet nodig**. Kandidaten installeren de proctorioplugin in Google Chrome en kunnen dan het examen maken. De inlogkaarten hebben ze wel nodig. Zie de bijlage met de systeemvereisten voor het afnemen van het online examen.

8. Helpdesk

.

Heb je vragen? De helpdesk is bereikbaar op ksf@explain.nl en 033 750 10 17

Bijlagen reglementen toetsafname en proctoring

1. Reglement voor de afname van online toetsen voor het branchecertificaat medewerker klantcontact

Afname online toets (klassikaal)
Omschrijving minimumeis
Systeemeisen: • Windows 7 • Windows 10 • Firefox • Chrome
Beeldscherm: • Minimale resolutie van 1280 X 600
Netwerkverbinding afnamelocatie: • Minimaal beschikbaar 100 Mb/s (bedraad)
 Voor QMP (de online examentool): Questionmark Secure Browser geïnstalleerd. Questionmark Secure Browser is te downloaden via: <u>https://support.questionmark.com/content/get-questionmark-secure</u>
Win VNC en alle andere programma's staan uit.
Test ruim (een week) van tevoren samen met iemand van IT of de secure browser goed is geïnstalleerd en of alles naar behoren werkt. Voer de test uit via: <u>https://ondemand.questionmark.eu/home/6021sf04/user</u> ID: Testexamenksf Wachtwoord: Testexamenksf
Tijdens de examenafname is een ICT-functionaris stand-by die problemen met hard- en/of software kan oplossen of er is een calamiteitenprocedure beschikbaar.
De examens worden bij voorkeur klassikaal afgenomen in een trainings- of toetsingsruimte. De eigen werkplek is een alternatief als er voldoende toezicht is op de kandidaten. Wordt het examen thuis afgenomen, maak dan gebruik van proctoring.
 Surveillant/examinator aanwezig: stelt de identiteit van de kandidaten vast aan de hand van geldig identiteitsbewijs (indien de examenbegeleider kandidaten niet kent) controleert de persoonsgegevens die zijn geregistreerd in de tool en die worden doorgegeven aan de KSF* voorziet kandidaten van inloggegevens ziet erop toe dat kandidaten individueel en zonder hulp de toets maken bewaakt de toetsen ziet erop toe dat kandidaten geen vragen/antwoorden meenemen bij het verlaten van de examenruimte ziet erop toe dat kandidaten geen werkende mobiele telefoons en/of camera's meenemen of gebruiken in de examenruimte ziet erop toe dat een kandidaat die zich niet aan de regels houdt wordt uitgesloten van deelname
*Eventuele wiiziainaen ziin te verwerken voordat de toets wordt aoedaekeurd in de online

*Eventuele wijzigingen zijn te verwerken voordat de toets wordt goedgekeurd in de online tool. Als er een nieuw certificaat moet worden verstrekt wegens foutief aangeleverde gegevens, brengt te KSF kosten in rekening.

2. Reglement voor de afname <u>met proctoring</u> van online toetsen voor het branchecertificaat medewerker klantcontact

Afname online toets met proctoring

Omschrijving minimumeis

Systeemeisen:

- Windows 7, 10 of macOS 10.11+
- Chrome met Proctorio Extension
- Minimaal 2 GB RAM
- Webcam minimaal 320x240 VGA resolution
- Microfoon

Beeldscherm:

• Minimale resolutie van 1280 X 600

Netwerkverbinding:

• Minimaal beschikbaar 0.092 Mbps - 0.244 Mbps2

Laat kandidaten een paar dagen van tevoren **testen** of de plugin goed is geïnstalleerd en of alles naar behoren werkt. Hiervoor is een handleiding <u>een handleiding</u> beschikbaar.

Tijdens de examenafname is een ICT-functionaris stand-by die problemen met hard- en/of software kan oplossen of er is een calamiteitenprocedure beschikbaar.

Kandidaat heeft voor het examen uitleg gekregen over online proctoring en <u>de verklaring</u> <u>getekend</u>

3. Reglement afname praktijktoets

Afname praktijktoets

Omschrijving minimumeis

De kandidaat is minimaal 48 uur van tevoren op de hoogte gesteld van de toetsing in de praktijk.

De toets wordt individueel afgenomen op de werkvloer, in een ruimte ingericht voor meeluisteren of op afstand.

Examinator neemt de toets af:

- ziet toe op de volledige en zelfstandige uitvoering van de toets
- beluistert ten minste drie gesprekken / beoordeelt ten minste drie chats of zoveel als nodig voor het checken van alle competenties in de toets
- maakt gebruik van het beoordelingsformulier van de KSF en voert de resultaten online in
- stelt vast of de kandidaat is geslaagd of niet
- deelt het resultaat mee aan de kandidaat in het geval van live meeluisteren op de werkplek
- bespreekt de resultaten met de vertegenwoordiger van de organisatie na afloop van de praktijktoets

4. Handleiding proctoring





Voorbereiding op toetsafname met Record & Review Proctoring

Juli 2024, pagina **18** van **26**



Hallo en welkom!

Je bent ingeschreven voor het KSF-examen Branchecertificaat A, online toets.

Je gaat dit examen onder proctortoezicht doen. Dit betekent dat er opnames worden gemaakt van je webcam en beeldscherm. Deze beelden worden op een later tijdstip beoordeeld om zeker te weten dat alles volgens de regels is verlopen.

Voorbereiding op het examen

Uiterlijk <u>48 uur</u> voor het examen doorloop je onderstaande stappen om zeker te weten dat het examen goed kan starten:

- 1. Je installeert de applicatie Chrome op je pc of laptop.
- 2. Je installeert de plugin van Proctorio bij Chrome.
- 3. Je voert een systeemcheck uit om de werking van je camera en microfoon te testen.

Staat Chrome al op je computer? Dan kun je direct door naar stap 2.

1. Installatie Chrome

Als de applicatie Chrome niet op je computer staat, kun je het via deze link downloaden. <u>https://www.google.com/chrome/</u>

2. Installatie Plugin Proctorio

Open Chrome en ga naar <u>getproctorio.com</u> om de Proctorio Google Chrome-extensie te installeren



3. Check microfoon en webcam

Zorg voor een goed werkende webcam en microfoon. Voor een detailcheck voor Windows of Mac, zie de FAQ aan het einde van dit document.

START NU JE COMPUTER OPNIEUW OP!

Randvoorwaarden proctorexamen

Tijdens een proctorexamen gelden bepaalde regels om de kans op fraude te minimaliseren.

- Je bent alleen in de ruimte tijdens het examen.
- Je bent met het bovenlichaam volledig in beeld.
- Je mag niet eten of drinken tijdens het examen.
- Je mag geen andere werkzaamheden op de computer verrichten dan het afleggen van het Examen en het raadplegen van de digitale bronnen.

- Je mag geen contact hebben met anderen tijdens het examen.
- Je draagt geen koptelefoon, oortjes, smartwatches en vergelijkbare wearables.
- Je mag geen telefoon vasthouden en/of gebruiken.
- Er heerst stilte en er is geen achtergrond geluid.
- Er mogen geen delen van het Examen of antwoorden over worden geschreven of op andere wijze vastgelegd of gedeeld worden.
- Toiletbezoek tijdens het Examen is niet toegestaan.
- Hoofdbedekking waardoor het gezicht niet volledig zichtbaar is, is niet toegestaan.
- Aan de desktop is niet meer dan 1 beeldscherm aangesloten. Bij een laptop wordt gewerkt op het scherm van de laptop.

Start examen

Nu ben je klaar om te starten met het examen. Om je identiteit te controleren, moet je aan het begin van het examen een geldig identiteitsbewijs laten zien. Zorg ervoor dat je dit bij de hand hebt!

Het examen begint met een onboarding.

- 1. Open het examen door op de link te klikken die je hebt ontvangen.
- 2. Het proctorprogramma start automatisch.
- 3. Je doorloopt een aantal stappen om de werking van de internetverbinding, besturingssysteem, camera en microfoon te controleren.

LET OP! Je moet te allen tijde toegang geven tot je camera en microfoon, anders kun je het examen niet maken. Je kunt in de FAQ lezen hoe dit voor verschillende besturingssystemen moet.

- 4. Als er een tijdslimiet voor het examen is ingesteld, begint deze pas na het voltooien van het controleproces
- 5. Als je de voorcontroles hebt voltooid, ben je klaar om te starten! Succes!

Examen beëindigen

Nadat je jouw examen hebt ingediend, sluit je de browser of je klikt op de knop 'Delen stoppen' om de beveiligde sessie te beëindigen.



Proctorio direct verwijderen na examen

De proctorio app kan invloed hebben op andere systemen, daarom adviseren wij de app direct te verwijderen na het examen.

- Ga in Chrome rechtsboven naar 'meer hulpprogramma's
- Selecteer 'extensies'
- Verwijder Proctorio



Na het examen

Als je het examen hebt afgerond, bekijken proctoren de webcambeelden en geluidsopnames. Op basis van de beelden beoordeeld KSF of jou examenafname volgens de regels is gebeurd. Mocht KSF iets op de beelden zien wat niet conform het examenreglement is, kan KSF besluiten jouw examen ongeldig te verklaren.

Privacy

De KSF werkt samen met Questionmark en Proctorio om dit examen uit te voeren. Om fraude te voorkomen gebruikt de KSF een proctoring-applicatie die het maken van het examen opneemt, zodat we achteraf kunnen beoordelen of het examen correct is verlopen. Voordat je begint is het belangrijk dat je kennis neemt van onderstaande informatie:

- Niemand kijkt naar je en er draaien geen programma's op de achtergrond. De software draait alleen tijdens het afleggen van het examen en wordt meteen uitgeschakeld zodra je klaar bent
- Ter beveiliging van je gegevens maakt de proctoring-app gebruik van Zero-Knowledge-codering. Zero-Knowledge betekent dat we niets weten over de versleutelde gegevens op onze servers. Dit betekent dat niets je computer onversleuteld verlaat en het alleen ontgrendeld kan worden door een geautoriseerde persoon van de leverancier van de proctoring-app.
- De opnames van jouw examen worden na één maand verwijderd. Mocht er een onregelmatigheid zijn geconstateerd op jouw opnames, kan KSF de beelden vijf maanden langer bewaren.

Hulp nodig?

Als je hulp nodig hebt kun je contact opnemen met de helpdesk van eX:plain/KSF via 033 750 10 42.

FAQ

1. Hoe check ik mijn microfoon en camera voor Windows?

- Controleer of je camera werkt:
 - Klik op de Windows-knop (Start)
 - Typ het woord camera en klik op de Camera-app
 - Als je jezelf in beeld ziet, werkt je camera
 - Controleer of je microfoon werkt:
 - Klik op de Windows-knop (Start)
 - Typ het woord Voicerecorder in en klik op de Voicerecorder-app
 - Druk in de Voicerecorder gedurende een paar seconden op de blauwe record knop en vervolgens op stop
 - Speel het opgenomen bestand in het linkerdeelvenster af
 - Als je jezelf hoort, is je microfoon correct geconfigureerd

2. Hoe check ik mijn microfoon en camera voor Mac?

- o Controleer of de camera werkt
 - Klik in de dock of in de programmamap op het Photobooth-pictogram
 - De camera gaat automatisch aan. Als je jezelf in beeld ziet, werkt de camera
- o Controleer of de microfoon werkt
 - Klik in de linkerbovenhoek van het scherm op het Apple-pictogram
 - Klik op Systeemvoorkeuren
 - Selecteer Geluid onder Systeemvoorkeuren en klik erop, of zoek het op via op met via de zoekfunctie
 - Selecteer het tabblad Invoer
 - De lijst opnameapparaten verschijnt. Zorg dat de "interne microfoon" is geselecteerd. Spreek iets in en controleer tegelijkertijd of de balkjes naast het invoerniveau bewegen. Als dat zo is werkt de microfoon goed

3. Hoe kan ik mijn Google Chrome versie update?

Voor een update van uw Google Chrome versie gaat u naar https://support.google.com/chrome/answer/95414

4. Wat is het schermpje Quiz-tools?

Gedurende het hele examen is dit schermpje aanwezig. Om het examen goed te kunnen zien kun je het verplaatsen naar elke willekeurige plek op het scherm.

5. Chrome vraagt om toegang tot mijn camera en telefoon, hoe kan ik deze toegang verlenen?

• Afhankelijk van de computerinstellingen kan je toestemming gevraagd worden voor toegang tot je camera en microfoon. Om door te kunnen gaan moet je dan op Toestaan klikken.







Voice Recorder

• Werkt je camera of microfoon niet tijdens deze controle, geef dan je toestemming door in de Chrome-adresbalk op het hangslotpictogram (linksboven) of het kapotte camerapictogram (rechtsboven) te klikken

Connection is secure X Your information (for example, passwords or credit card numbers) is private when it is sent to this site.	OR	Camera blocked This page has been blocked from accessing your camera. Always allow https://ms.example.com to access your camera C Continue blocking camera access
Camera \longrightarrow Allow -	_	Camera: FaceTime HD Camera (Display) (🔻
		Nanana Dana

• De knop 'delen' is uitgeschakeld en wordt geactiveerd zodra je op het scherm klikt dat je wilt delen:

STEP 1: SELECT THE SCREEN



STEP 2: CLICK SHARE



• Gebruikers van macOS Catalina (10.15) kunnen een foutmelding krijgen wanneer ze proberen hun scherm te delen. Dit is op te lossen door voor het delen de browser uit de volledige schermmodus te halen. Hiervoor beweeg je je muiscursor naar de linkerbovenhoek van het browservenster, en klik op het groene browservenster



5. Instructie voor examinator praktijkexamen

Log in op <u>https://mijn.ksfbranchecertificaat.nl/ksf/login</u> met de gegevens die je hebt aangemaakt.

Ben je ook beheerder? Let dan goed op dat je in de juiste omgeving inlogt.

Als beheerder: ksf.webconnect.nl

Als examinator: Mijn.ksfbranchecertificaat.nl

Je hebt hier andere gebruikersnamen voor gekregen.

Je komt terecht op de pagina met de **examenbenodigdheden** voor de uitvoeringen (praktijkexamens).

Onder het kopje **Presentielijst** (gele pijl) kun je de presentielijst van de betreffende uitvoering downloaden, printen en voor jezelf bijhouden welke kandidaten je al hebt beoordeeld.



Klik op de donkerblauwe balk onder 'Link naar praktijk' (groene pijl) en er opent een **tweede inlogpagina**. Log in met de gegevens die je hebt ontvangen van de KSF.

Nu opent het volgende scherm:

Apps	boekuwtraining	1 TipX produktie	1 EMWO Produktie	🗋 mijn_EMWO	🕌 Groene Norm Produk	KSF - produktie	🖌 Lamark	C4 Software bugtrac	> TOPdesk	Unit4 Busine	ess World Exacon	- Inloggen :
ex:p	plain											
Feb 12 2	019 Ingelogd als	: 51 Uitloggen									Kies	uw taal Nederlands
			Examens (1)									
			Start Besch	nikbare exame	าร	R	esterende j	oogingen Eind	latum			
			KSF E	ranchecertificaal	t A chat	1		Feb :	2 2019 22:00	:00		

Klik op het ronde knopje met het kleine groene pijltje onder Start. De lijst met praktijkbeoordelingsformulieren verschijnt.

Start beoordeling

Klik op het pijltje voor de kandidaat die je wilt beoordelen. Het beoordelingsformulier opent.

Let op!

- Sluit het formulier alleen af door te klikken op 'Verzenden'
- Ga niet terug (via het pijltje in je browser om 1 pagina terug te gaan), want dan verdwijnt het formulier. Je kunt het niet opnieuw openen.

klantenservice federatie

Feb 12 2019 | Ingelogd als : 51 A. Dijk | Examen: KSF Branchecertificaat A - chat

GESPREK 1

Eindterm: kandidaat voert een effectief communicatieproces uit. De kandidaat toont correcte schrijfvaardigheid.

1. Beheerst de Nederlandse taal.

1. Kiest taalgebruik passend bij de situatie, bij het taalgebruik van de klant en de organisatie.	● Ja	Nee
2. Schrijft duidelijk: de uiting is door de klant direct te begrijpen.	● Ja	Nee
2. Is correct taalvaardig.		
1. Gebruikt gangbare en begrijpelijke woorden, past het woordgebruik aan aan het niveau van de klant, vermijdt jargon.	_ Ja	Nee
2. Schrijft actieve zinnen, kort en bondig, in de ik-vorm.	_ Ja	Nee
3. Past correcte grammaticale structuren toe.	● Ja	Nee
De kandidaat toont correcte leesvaardigheid.		

Verzenden

Controleer of je de juiste kandidaatgegevens ziet (geel gearceerd op het plaatje hierboven). Vul het formulier volledig in en klik op verzenden. Het volgende formulier komt dan tevoorschijn.

Geslaagd/niet geslaagd

In totaal moet je per kandidaat 3 beoordelingen invullen voor het examen. Na het derde formulier zie je automatisch of de kandidaat is geslaagd. Als hij niet is geslaagd, moet je korte feedback invullen. De kandidaat krijgt die niet te zien. De beheerder van de organisatie kan die opvragen bij de KSF.

Tip: merk je tijdens de beoordeling van een gesprek dat de kandidaat een onvoldoende gaat scoren, sluit het formulier dan niet af, maar beoordeel het volgende gesprek. Gaat dat wel goed, dan vul je die gegevens in. Gaat dat ook niet goed, vul dan de gegevens van het gesprek in. De kandidaat is dan niet geslaagd. Hiermee voorkom je dat je het extra beluisterde gesprek niet in kunt voeren. Je kunt er namelijk maximaal 3 invoeren.

Afsluiten en door naar de volgende kandidaat

Klik op de knop Afsluiten, rechts onderaan de pagina. De gegevens worden verwerkt. Start een nieuw examen voor de volgende kandidaat door op het ronde knopje met het kleine groene pijltje onder Start in het overzicht van alle kandidaten te klikken.

Escape als het niet lukt

Lukt het niet om in te loggen of gaat er iets mis met het online formulier? Gebruik dan het beoordelingsformulier in Excel en geef aan je contactpersoon bij de organisatie waarvoor je examineert door dat je dat hebt gedaan. Die lost het dan samen met de KSF op.