

## Reglement voor de afname van online toetsen voor het branchecertificaat medewerker klantcontact

<b>Afname online toets</b>
<b>Omschrijving minimumeis</b>
Systemeisen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows 7 of macOS 10.11+</li><li>• Chrome met Proctorio Extension</li><li>• Minimaal Intel Pentium</li><li>• Minimaal 2 GB RAM</li><li>• Webcam minimaal 320x240 VGA resolution</li><li>• Microfoon</li></ul>
Beeldscherm: <ul style="list-style-type: none"><li>• Minimaal 15 inch en een minimale resolutie van 1280 X 600</li></ul>
Netwerkverbinding: <ul style="list-style-type: none"><li>• Minimaal beschikbaar 0.092 Mbps - 0.244 Mbps<sup>2</sup></li></ul>
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 de verklaring getekend.

<b>Afname praktijktoets</b>
<b>Omschrijving minimumeis</b>
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 of een ruimte ingericht voor meeluisteren.
Examinator neemt de toets af: <ul style="list-style-type: none"><li>• ziet toe op de volledige en zelfstandige uitvoering van de toets</li><li>• luistert ten minste drie gesprekken mee of zoveel als nodig voor het checken van alle competenties in de toets</li><li>• maakt gebruik van het beoordelingsformulier van de KSF en voert de resultaten online in</li><li>• stelt vast of de kandidaat is geslaagd of niet</li><li>• deelt het resultaat mee aan de kandidaat in het geval van live meeluisteren op de werkplek</li><li>• bespreekt de resultaten met de vertegenwoordiger van de organisatie na afloop van de praktijktoets</li></ul>