

Preparation Guide

Edition 202506

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Inhoud

1. Overzicht 4
2. Exameneisen 7
3. Begrippenlijst 10
4. Literatuur 13

1. Overzicht

VeriSM™ Foundation (VERISMF.NL)

Scope

De VeriSM™ Foundation-certificering bevestigt dat de professional de basisconcepten en principes begrijpt van het op een flexibele manier toepassen van een scala aan managementpraktijken om het juiste product of de juiste dienst op het juiste moment aan de consument te leveren.

Deze certificering bevat de volgende onderwerpen:

- de serviceorganisatie;
- een cultuur van dienstverlening;
- mensen en organisatiestructuur;
- het VeriSM™-model;
- progressieve praktijken;
- innovatieve technologieën;
- aan de slag.

Samenvatting

VeriSM™ beschrijft een benadering van servicemanagement op organisatieniveau, waarbij het hele proces van begin tot eind wordt bekeken en niet alleen het gedeelte dat relevant is voor één afdeling. Deze benadering toont organisaties hoe ze op een flexibele manier verschillende managementpraktijken kunnen implementeren om op het juiste moment het juiste product of de juiste dienst aan hun consumenten te leveren. VeriSM™ maakt maatwerk mogelijk, afgestemd op de bedrijfstak, de grootte van de organisatie, de commerciële prioriteiten, de organisatiecultuur en zelfs de aard van het specifieke project of dienst waaraan wordt gewerkt. Deze benadering schrijft niet één vaste manier van werken voor, maar helpt organisaties op hun consumenten te reageren en waarde te leveren met geïntegreerde servicemanagementpraktijken. VeriSM™ toont hoe u uw huidige, effectieve werkwijzen kunt inpassen in een context van de gehele organisatie en hoe u flexibel verschillende managementpraktijken kunt toepassen om verschillende servicemanagementuitdagingen het hoofd te bieden.

De VeriSM™ Foundation-certificering biedt de fundamentele vaardigheden en kennis waarmee iemand in een serviceorganisatie aan de slag kan gaan en waarde kan leveren aan de consument.

Context

De certificering VeriSM™ Foundation is onderdeel van het certificeringsprogramma VeriSM™.







Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle professionals en organisaties die waarde aan klanten leveren door de ontwikkeling, levering, uitvoering en/of promotie van diensten. VeriSM™ Foundation is nuttig voor zowel professionals aan het begin van hun servicemanagementcarrière als voor ervaren professionals die een eenvoudige benadering van servicemanagement willen leren kennen.

De certificering is onmisbaar voor iedereen die met producten en diensten werkt en zijn met name interessant voor:

- Bachelor- en masterstudenten – die bij organisaties gaan werken en de basisprincipes van servicemanagement willen kennen.
- Iedereen in een serviceorganisatie, en wel met name:
    - Managers – die willen begrijpen hoe ze steeds veranderende managementpraktijken kunnen benutten;
    - Service owners en servicemanagers – die hun vaardigheden up-to-date willen houden en willen begrijpen hoe servicemanagement zich heeft ontwikkeld;
    - Leidinggevenden – die verantwoordelijk zijn voor effectieve dienstverlening;
    - IT-professionals – die willen begrijpen welke gevolgen zich ontwikkelende managementpraktijken en nieuwe technologieën hebben voor hun rol.

Certificeringseisen

- Met goed gevolg afleggen van het examen VeriSM™ Foundation.

Examendetails

Examenvorm:	Multiple-choice vragen
Aantal vragen:	40
Cesuur:	65% (26/40 vragen)
Open boek:	Nee
Notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	60 minuten

Op dit examen is het Reglement voor de examens van EXIN van toepassing.

Bloom level

De certificering VeriSM™ Foundation toetst kandidaten op Bloom levels 1 en 2 volgens Bloom's Revised Taxonomy:

- Bloom level 1: Onthouden – op dit niveau kunnen kandidaten zich de geleerde stof herinneren. Ze kunnen herkennen, beschrijven en benoemen.
- Bloom level 2: Begrijpen – een stap hoger dan onthouden. Op dit niveau begrijpen kandidaten de aangeboden materialen en kunnen ze aangeven hoe ze deze in hun eigen omgeving kunnen toepassen. Met dit type vragen wordt bepaald of de kandidaat in staat is om feiten en ideeën te ordenen, te vergelijken, te interpreteren en correct te beschrijven.

Training

Contacturen

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 14. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief lunchpauzes, huiswerk en het examen.

Indicatie studielast

56 uur (2 ECTS), afhankelijk van bestaande kennis.

Studielast is de gemiddelde inspanning die nodig is om zich op het examen voor te bereiden. De daadwerkelijke studielast kan per persoon verschillen, afhankelijk van aanwezige voorkennis. Bij de indicatie van de studielast is het lezen van de literatuur, maken van het proefexamen en bijwonen van de trainingssessie inbegrepen.

Trainingsorganisatie

Een lijst van geaccrediteerde trainingsorganisaties kunt u vinden op de website van EXIN www.exin.com.

2. Exameneisen

De exameneisen staan vermeld in de examenspecificaties. De volgende tabel bevat de onderwerpen (exameneisen) en deelonderwerpen (examenspecificaties) van de module.

Exameneisen	Examenspecificaties	Gewicht
1. De serviceorganisatie		**10%**
	1.1 Context van een organisatie	2,5%
	1.2 Governance van een organisatie	2,5%
	1.3 Digitale transformatie	5%
2. Een cultuur van dienstverlening		**5%**
	2.1 Een cultuur van dienstverlening	5%
3. Mensen en organisatiestructuur		**20%**
	3.1 Organisatiestructuur	10%
	3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement	10%
4. Het VeriSM™-model		**32,5%**
	4.1 Het VeriSM™-model	25%
	4.2 Het VeriSM™-model aanpassen	7,5%
5. Progressieve praktijken		**20%**
	5.1 Progressieve praktijken	20%
6. Innovatieve technologieën		**10%**
	6.1 Impact van technologie	10%
7. Aan de slag		**2,5%**
	7.1 Aan de slag	2,5%
	Totaal	**100%**

Examenspecificaties

1 De serviceorganisatie

1.1 Context van een organisatie

De kandidaat kan…

1.1.1 de basiselementen van een organisatie definiëren.

1.1.2 beschrijven hoe organisatorische interacties kunnen worden geoptimaliseerd.

1.2 Governance van een organisatie

De kandidaat kan…

1.2.1 de elementen van governance van een organisatie (evalueren, aansturen, bewaken) definiëren.

1.2.2 uitleggen hoe governance door een organisatie gaat.

1.3 Digitale transformatie

De kandidaat kan…

1.3.1 definiëren welke impact technologische veranderingen op organisaties hebben.

1.3.2 beschrijven welke impact digitale transformatie op servicemanagement heeft.

2 Een cultuur van dienstverlening

2.1 Een cultuur van dienstverlening

De kandidaat kan…

2.1.1 een cultuur van dienstverlening definiëren.

2.1.2 uitleggen wat de elementen van een cultuur van dienstverlening inhouden.

3 Mensen en organisatiestructuur

3.1 Organisatiestructuur

De kandidaat kan…

3.1.1 de verschillen tussen een leider en een manager definiëren.

3.1.2 uitleggen welke competenties een servicemanagement professional moet hebben.

3.1.3 opsommen welke karakteristieken een goed functionerend team heeft.

3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement

De kandidaat kan…

3.2.1 methoden om teamuitdagingen aan te gaan (silo's, virtuele teams) uitleggen.

3.2.2 de uitdagingen van het omgaan met consumenten uitleggen.

3.2.3 de verschillende elementen van communicatie beschrijven.

3.2.4 principes van organisatorische verandering beschrijven.

4 Het VeriSM™-model

4.1 Het VeriSM™-model

De kandidaat kan…

4.1.1 de onderdelen van het VeriSM™-model definiëren.

4.1.2 uitleggen hoe VeriSM™ servicemanagement verandert.

4.1.3 uitleggen hoe VeriSM™ de management mesh gebruikt om diensten te ontwikkelen en te ondersteunen.

4.1.4 de elementen van ieder van de vier stadia van het VeriSM™-model uitleggen:

- Definiëren
- Produceren
- Leveren
- Ondersteunen

4.2 Het VeriSM™-model aanpassen

De kandidaat kan…

4.2.1 het proces definiëren waarmee managementpraktijken kunnen worden gekozen en geïntegreerd.

4.2.2 de eigenschappen van succesvolle operationele modellen uitleggen.

5 Progressieve praktijken

5.1 Progressieve praktijken

De kandidaat kan…

5.1.1 de factoren aangeven die nodig zijn om succesvol progressieve managementpraktijken toe te passen.

5.1.2 de belangrijkste concepten verduidelijken in Agile, DevOps, SIAM™ en Lean, en aangeven wanneer deze als managementpraktijk kunnen worden ingezet.

5.1.3 definiëren waarom het belangrijk is om Shift Left, Customer Experience/User Experience en Continuous Delivery praktijken te overwegen in de dienstverlening.

6 Innovatieve technologieën

6.1 Impact van technologie

De kandidaat kan…

6.1.1 samenvatten welke gevolgen technologie heeft voor servicemanagement.

6.1.2 de voordelen van Cloud, Virtualization en Automation uitleggen.

6.1.3 uitleggen welke gevolgen Big Data, Internet of Things, Mobile Computing en Bring Your Own Device hebben voor servicemanagement.

6.1.4 Serverless Computing, Artificial Intelligence, Robotic Process Automation (RPA), Machine Learning en Containerization definiëren in de context van dienstverlening.

7 Aan de slag

7.1 Aan de slag

De kandidaat kan…

7.1.1 bepalen welke stappen nodig zijn om een verbeterprogramma op te zetten op basis van VeriSM™.

7.1.2 onderscheid maken tussen reactieve en proactieve activiteiten.

3. Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de begrippen die kandidaten moeten kennen.

Let op! Uitsluitend kennis van deze termen is niet voldoende voorbereiding voor het examen. De kandidaten moeten de begrippen begrijpen en in staat zijn om voorbeelden te geven.

Engels	**Nederlands**
Agile Service Management	Agile Servicemanagement
A-shaped professional	A-shaped professional
asset	bedrijfsmiddel
behavior	gedrag
best practice	best practice
business model	business model
business relationship management	bedrijfsrelatiebeheer (business relationship management)
business service management	business-servicemanagement
capability	capability
change	wijziging
change fatigue	verandermoe
competence	competentie
consumer	consument
consumer experience	consumentervaring
continuous delivery	Continuous Delivery
continuous deployment	Continuous Deployment
continuous integration	Continuous Integration
contract management	contractenbeheer (contract management)
critical thinking	oordeelvorming
culture	cultuur
customer	klant
Customer Experience (CX)	Customer Experience (CX)
customer relationship management	klantrelatiebeheer (customer relationship management)
cybersecurity	cybersecurity
data protection	databescherming
DevOps	DevOps
digital disruption	digital disruption
digital native	digital native
digital optimization	digitale optimalisatie
digital service	digitale dienst
digital transformation	digitale transformatie
enterprise service management	servicemanagement op organisatieniveau
expectation management	verwachtingsmanagement
explicit knowledge	expliciete kennis
financial management	financieel beheer (financial management)
implicit knowledge	impliciete kennis
incident	incident
information security	informatiebeveiliging
I-shaped professional	I-shaped professional
issue	issue
knowledge management	kennisbeheer (knowledge management)
lagging indicators	lagging indicators (achterlopende indicatoren)

leading indicators	leading indicators (leidende indicatoren)
lifelong learning	levenslang leren
management	management
management practices	managementpraktijken
mission	missie
network effect	netwerk-effect
operant behavior	operant gedrag
operation model	operation model
operational planning	operationele planning
organization	organisatie
organizational behavior management (OBM)	Organizational Behavior Management (OBM)
organizational capability	capability van de organisatie
outcome	resultaat
output	uitkomst
PESTEL	PESTEL
policy	beleid
principle	principe
problem	probleem
procedure	procedure
process	proces
product	product
profession	beroep
provider	leverancier (provider)
quality	kwaliteit
reflective practice	zelfreflectie
relationship management	relatiebeheer (relationship management)
request	verzoek
retrospective	retrospective
role	rol
service	dienst
service culture	cultuur van dienstverlening
Service Integration and Management (SIAM)	Service Integration and Management (SIAM)
service management	servicemanagement
service management operating model	servicemanagement operating model
service provider	service provider
shadow behavior	shadow behavior
shadow IT	shadow IT
silo	silo
skills inventory	overzicht van vaardigheden
solution	oplossing
source event	source event
stakeholder	belanghebbende
stand-up meeting	stand-up bijeenkomst
strategic planning	strategische planning
supplier management	leveranciersbeheer (supplier management)
SWOT	SWOT
tacit knowledge	kennis uit eigen ervaring
tactical planning	tactische planning
target operating model	target operating model
team	team
technical debt	technical debt
tribalism	stammengedrag (tribalism)
T-shaped professional	T-shaped professional
user	(eind)gebruiker

User Experience (UX)	User Experience (UX)
value	waarde
value proposition	waardevoorstel
values	waarden
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model including: • Governance • Service management principles • Management Mesh • Define • Produce • Provide • Respond	VeriSM™-model, inclusief: • governance • servicemanagementprincipes • management mesh • Definiëren • Produceren • Leveren • Ondersteunen
virtual team	virtueel team
vision	visie

4. Literatuur

Examenliteratuur

De benodigde kennis voor het examen wordt in de volgende literatuur beschreven:

A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ - A service management approach for the digital age
Van Haren Publishing: december 2017
ISBN: 978 94 018 0240 6 (papieren versie)
ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

Aanvullende literatuur

B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
Van Haren Publishing: februari 2018
ISBN: 978 94 018 0270 3 (papieren versie)
IBSN: 978 94 018 269 7 (eBook)

Toelichting

De aanvullende literatuur dient alleen ter referentie en het verdiepen van kennis.

Literatuurmatrix

Exameneisen	Examenspecificaties	Referentie
1. De serviceorganisatie		
	1.1 Context van een organisatie	Hoofdstuk 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Governance van een organisatie	Hoofdstuk §2.5
	1.3 Digitale transformatie	Hoofdstuk 3, 16
2. Een cultuur van dienstverlening		
	2.1 Een cultuur van dienstverlening	Hoofdstuk 4
3. Mensen en organisatiestructuur		
	3.1 Organisatiestructuur	Hoofdstuk 5
	3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement	Hoofdstuk 6
4. Het VeriSM™-model		
	4.1 Het VeriSM™-model	Hoofdstuk 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Het VeriSM™-model aanpassen	Hoofdstuk 11, 15
5. Progressieve praktijken		
	5.1 Progressieve praktijken	Hoofdstuk 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. Innovatieve technologieën		
	6.1 Impact van technologie	Hoofdstuk 25
7. Aan de slag		
	7.1 Aan de slag	Hoofdstuk 26



Contact EXIN

www.exin.com