



EXIN
Business Information
Management

**EXIN VFB FUNCTIONEEL
BEHEER SPECIALIST**

Certified by


Voorbeeldexamen

Editie 202510

Copyright © EXIN Holding B.V. 2025. All rights reserved.
EXIN® 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

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	15
Evaluatie	31

Inleiding

Dit is het EXIN VFB Functioneel Beheer Specialist (FBS.NL) voorbeeldexamen. Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit examen bestaat uit 30 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 30. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. U hebt minimaal 20 punten nodig om te slagen.

De beschikbare tijd is 90 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 30

Het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de vraag naar informatie van de organisatie.

Waar is dit de definitie van?

- A) De informatiebehoefte
- B) De informatievoorziening
- C) Het informatielandschap
- D) Het informatiemanagement

2 / 30

Welke informatie verzamelt een functioneel beheerder in een belanghebbendenanalyse?

- A) Functies, rollen en onderlinge relaties van stakeholders, zodat duidelijk is wie het werk beïnvloedt
- B) Informatie over beheerobjecten, zodat duidelijk is welke objecten onderzocht moeten worden
- C) Testscripts en testplan, zodat duidelijk is wat er getest moet worden voor de belanghebbenden
- D) User Story's van de belanghebbenden, zodat duidelijk is wat er ontwikkeld moet worden

3 / 30

Een functioneel beheerder moet niet alleen bepaalde kennis en vaardigheden hebben, ook bepaalde persoonlijke eigenschappen horen bij het functieprofiel. Persoonlijke eigenschappen zijn bijvoorbeeld extravert-introvert, observerend-intuïtief en gestructureerd-flexibel.

Welke uitspraak is juist in het kader van gestructureerd-flexibel als persoonlijke eigenschap voor een functioneel beheerder?

- A) Een functioneel beheerder kan zowel gestructureerd als flexibel zijn, zolang deze maar op het proces wordt ingezet dat het beste bij de eigenschap past.
- B) Een functioneel beheerder is bij voorkeur vooral flexibel, omdat deze elke dag met andere issues en werkzaamheden geconfronteerd wordt.
- C) Een functioneel beheerder zou vooral gestructureerd moeten kunnen werken om de dynamiek bij gebruikers en externe klanten goed aan te kunnen.
- D) Een functioneel beheerder moet zowel gestructureerd als flexibel zijn, zodat afhankelijk van de situatie de juiste houding kan worden aangenomen.

4 / 30

Een goede functioneel beheerder moet bepaalde vaardigheden bezitten, waaronder interpersoonlijke vaardigheden.

Wat is een voorbeeld van een interpersoonlijke vaardigheid?

- A) Accuraatheid
- B) Betrokkenheid
- C) Luistervaardigheid
- D) Oplossingsgerichtheid
- E) Resultaatgerichtheid
- F) Stressbestendigheid

5 / 30

Bij een verzekeringsbedrijf zijn een aantal functioneel beheerders in dienst die elk één informatiesysteem beheren. De functioneel beheerders hebben daardoor veel kennis van het informatiesysteem. De gebruikers zijn er erg tevreden over want ze hebben bij problemen met het informatiesysteem altijd direct contact met de functioneel beheerder die inhoudelijk specialist is.

Is dit een wenselijke situatie voor een team van functioneel beheerders als geheel?

- A) Nee, dit is voor het management niet aan te sturen en ook het vergelijken van prestaties is moeilijker.
- B) Nee, functioneel beheerders moeten breder inzetbaar zijn en hun kennis, ervaringen en activiteiten delen.
- C) Ja, gebruikerstevredenheid is het meest belangrijk en de gebruikers van de applicatie zijn erg tevreden.
- D) Ja, van functioneel beheerders kan niet worden verwacht dat ze kennis van meerdere applicaties hebben.

6 / 30

Een functioneel-beheerteam heeft drie maanden geleden de dagstart ingevoerd. In het begin waren alle teamleden enthousiast over het samen beginnen van de dag en vonden ze de dagstart nuttig. Na verloop van tijd zijn ze de dagstart steeds minder nuttig gaan vinden en daardoor duurt de dagstart steeds korter.

Het team vermoedt dat de oorzaak ligt in het feit dat ze een spelregel van de dagstart niet goed naleven.

Op welke spelregel moet dit team beter gaan letten om de dagstart weer nuttig te maken?

- A) De dagstart is staand en duurt niet langer dan 15 minuten.
- B) Deadlines voor acties worden maximaal drie keer uitgesteld.
- C) Discussies over oplossingen gebeuren buiten de dagstart.

7 / 30

Het 9-vlaks model van Rik Maes onderscheidt drie besturingsdomeinen.

In welk besturingsdomein zit de functioneel beheerder volgens dit model?

- A) In het besturingsdomein primaire processen
- B) In het ICT-besturingsdomein
- C) In het informatiemanagement besturingsdomein
- D) In het tactische besturingsdomein

8 / 30

In een organisatie wordt nagedacht over het invoeren van Scrum als aanpak om tot een meer wendbare organisatie te komen. Hierbij is de bedoeling om gebruikers, functioneel beheer en ICT zoveel mogelijk in teams te integreren en nieuwe rollen te definiëren.

Er wordt overwogen om de functioneel beheerder ook de rol van Product Owner te geven.

Is dit in de praktijk haalbaar?

- A) Ja, als een functioneel beheerder voldoende mandaat krijgt en de juiste hard en soft skills heeft.
- B) Ja, want de rollen lijken zoveel op elkaar dat dit zonder aanvullende voorwaarden mogelijk is.
- C) Nee, hoewel de rollen enige overlap hebben verschillen deze toch te veel om ze te combineren.
- D) Nee, vanwege de achterliggende ideeën en modellen zijn de twee rollen onmogelijk te combineren.

9 / 30

Een nieuwe medewerker heeft in de afgelopen weken bij een externe opleidingsorganisatie een intensieve training gevolgd om een applicatie te leren gebruiken. Deze week is zij op de afdeling gestart en heeft toch nog een vraag over het gebruik van de applicatie.

Hoe moet er met deze vraag worden omgegaan?

- A) Afhandelen in het proces Gebruiken
- B) Omzetten in een verzoek tot aanpassing van het systeem
- C) Terugkoppelen binnen het interne proces Opleiden
- D) Laten beantwoorden door de externe opleidingsorganisatie

10 / 30

Een kattenvoerfabriek krijgt in korte tijd veel meldingen binnen over het facturatieproces. Een groot deel van de afgehandelde meldingen gaat over het niet kunnen goedkeuren van facturen. Het autorisatieprofiel van de melders blijkt niet te voldoen. De functioneel beheerder past de autorisatieprofielen aan.

Onder welk proces vallen deze werkzaamheden?

- A) Beheren
- B) Bewaken
- C) Gebruiken
- D) Realiseren

11 / 30

Binnen een organisatie wordt er door de eindgebruikers erg veel geklaagd over de slechte responstijden van het HR-systeem.

De leverancier (SaaS) die verantwoordelijk is voor het leveren van de diensten, geeft aan dat het probleem bij de organisatie ligt en de IT-voorziening van de organisatie niet in staat is om voldoende snelheid te leveren.

De systeembeheerders geven aan dat de oorzaak bij de leverancier ligt en dat het beeld wat er wordt geschetst niet reëel is.

Wat kan de functioneel beheerder binnen het proces Bewaken het **beste** doen om dit op te lossen?

- A) Een APDEX-score berekenen en bepalen wat er nodig is om deze te laten stijgen
- B) Een Critical to Quality (CTQ)-factor identificeren en toepasselijke maatregelen nemen
- C) Een visgraatdiagram uitwerken en de partij die het probleem veroorzaakt aanspreken
- D) Een Voice of the Customer (VoC)-analyse doen en hiermee de klant beter ondersteunen
- E) Een Value Stream Mapping (VSM) uitvoeren en acties ondernemen die Waarde (Value) toevoegen

12 / 30

Een bedrijf verkoopt producten via winkels door het hele land. De directie besluit om vanaf volgend jaar de producten ook via een webshop verkocht te verkopen. Dit leidt tot een aanpassing van de informatievoorziening.

Onder welk soort triggers valt dit besluit?

- A) Externe triggers
- B) Gebruikerstriggers
- C) Organisatietriggers

13 / 30

Functioneel beheer heeft het de laatste tijd ontzettend druk en moet daarom gaan prioriteren. Er komen meerdere triggers binnen die stuk voor stuk een ander doel hebben.

Wat moet de **hoogste** prioriteit hebben voor functioneel beheer?

- A) Betrouwbaarheid van businessprocessen verbeteren
- B) Lokale en internationale wetgeving naleven
- C) Opgelegde wijzigingen door technologiepartners doorvoeren
- D) Problemen die bedrijfskritisch zijn oplossen
- E) Problemen die niet-bedrijfskritisch zijn oplossen
- F) Strategisch beleid van de organisatie implementeren

14 / 30

Bij de functioneel beheerder van een applicatie zijn meerdere triggers bekend, die vrijwel zeker invloed hebben op de informatievoorziening. De triggers zijn inmiddels verzameld en vertaald. Nu volgt de laatste stap van het proces: het bepalen van de prioriteit.

Waar is de prioriteit van de trigger afhankelijk van?

- A) De ernst, de frequentie en kans op fouten
- B) Een functioneel ontwerp en een oplossingsrichting
- C) Het doel, de businessimpact en de IT-impact
- D) Het soort trigger en hoe de trigger binnenkomt

15 / 30

Een organisatie geeft zijn werknemers de mogelijkheid om maximaal zes weken aanvullend geboorteverlof aan te vragen wanneer hun partner een kind krijgt. Werknemers moeten dit verlof kunnen aanvragen in het HR-portaal. Deze functionaliteit is nog niet aanwezig. Er is besloten om deze wijziging te laten realiseren.

In welk proces wordt het functioneel ontwerp vastgesteld?

- A) Accepteren
- B) Gebruiken
- C) Implementeren
- D) Realiseren
- E) Vertalen

16 / 30

Een functioneel beheerder heeft een functionaliteit laten wijzigen in een informatiesysteem en controleert nu of de wijziging voldoet aan de acceptatiecriteria. De wijziging voldoet niet volledig aan de acceptatiecriteria. De bevindingen worden gedocumenteerd en verzonden naar de ontwikkelaar. Relevante belanghebbenden worden op de hoogte gebracht.

Onder welk proces vallen deze werkzaamheden?

- A) Accepteren
- B) Beheren
- C) Testen
- D) Verzamelen

17 / 30

Binnen de organisatie zijn een nieuwe dienstroosterplanningsapplicatie (DRP-app) en een nieuwe manier van roosteren gelijktijdig geïmplementeerd.

Zowel de nieuwe manier van roosteren als de DRP-app roepen nogal wat vragen op bij de eindgebruikers. Ze waren niet op de hoogte van deze wijzigingen, hebben moeite met de nieuwe manier van werken en zijn dus niet blij met de gang van zaken.

Is hier binnen het proces Implementeren iets misgegaan?

- A) Ja, omdat de eindgebruikers te laat geïnformeerd werden over de beide wijzigingen.
- B) Ja, omdat het bestuur aanwezig had moeten zijn tijdens de implementatie.
- C) Nee, omdat de functioneel beheerders duidelijk betrokken waren bij de implementatie.
- D) Nee, omdat deze emoties zijn te verwachten volgens de verandercurve van Fisher.

18 / 30

In een organisatie is bij de functioneel beheerders onduidelijkheid over het prioriteren van incidenten in het incident-managementproces. Men besluit een SIPOC-procesanalyse uit te voeren om duidelijkheid te krijgen.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de prioriteitenmatrix voor?

- A) Supplier
- B) Input
- C) Process
- D) Output
- E) Customer

19 / 30

In het Kano-model worden kenmerken van een product geordend in de categorieën Basis, Prestatie, Aantrekkelijk en Onverschillig. Deze vier categorieën kunnen langs twee dimensies worden afgemeten. Hierdoor wordt duidelijk welke kenmerken van een product voor de klant het meest belangrijk zijn.

Welke twee dimensies horen bij het Kano-model?

- A) Aantrekkelijkheid en beschikbaarheid
- B) Betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid
- C) Stabiliteit en continuïteit
- D) Tevredenheid en functionaliteit

20 / 30

Een organisatie ontwikkelt een nieuwe applicatie voor het basisonderwijs. De leerlingen kunnen hiermee gemakkelijk zelf presentaties maken voor het digibord. Omdat scholen deze applicatie gaan betalen, wordt een aantal basisschoollerares gevraagd naar wat zij belangrijk vinden.

Functioneel beheer begeleidt het ontwikkelteam in het bepalen van de klantvraag voor de nieuwe applicatie via een Voice of the Customer-analyse (VoC).

In welke stap worden de meetbare eigenschappen gedefinieerd?

- A) Analyseer
- B) Bepaal
- C) Identificeer
- D) Vertaal
- E) Verzamel

21 / 30

Een functioneel beheerder gebruikt een visgraatdiagram om de oorzaak van een probleem te achterhalen.

Wat doet een visgraatdiagram om dat mogelijk te maken?

- A) Het geeft een visueel overzicht van alle mogelijke oorzaken.
- B) Het geeft inzicht in de wensen en meningen van klanten.
- C) Het laat zien hoe vaak bepaalde fouten gemaakt worden.
- D) Het vraagt een aantal keer 'waarom' om de kern van de oorzaak te achterhalen.

22 / 30

Bij een bouwbedrijf is het financiële proces tot in detail beschreven.

Op welke wijze kan een VSM-procesanalyse hier toch van nut zijn?

- A) Door te bepalen of activiteiten in het proces wel Waarde (Value) toevoegen
- B) Door te bepalen of de huidige procesbeschrijvingen niet teveel verouderd zijn
- C) Door te bepalen of een reorganisatie van de afdeling Financiën efficiëntie verhoogt
- D) Door te bepalen of het proces en systeem voldoen aan de huidige wetgeving

23 / 30

Binnen Lean wordt gefocust op activiteiten die Waarde (Value) toevoegen.

Welke activiteit voegt Waarde toe?

- A) Het bouwen van functionaliteit in een systeem waardoor aan de klantwens wordt voldaan
- B) Het herstellen van een fout in het systeem die is gevonden door een gebruiker
- C) Het opstellen van een lijst van openstaande meldingen in het ticketafhandelingsysteem
- D) Het tweemaal uitvoeren van dezelfde acceptatietest om zeker te zijn dat alles goed werkt

24 / 30

Een team bij een woningcorporatie heeft problemen met de informatie-uitwisseling tussen twee interne systemen. Ze kiezen om dit aan te pakken door middel van een Kaizen-event.

In welk geval is een Kaizen-event het **meest** geschikt om een probleem op te lossen?

- A) Als het probleem al heel duidelijk is en snel of eenvoudig op te lossen
- B) Als het probleem een analyse vereist en focus nodig is om het op te lossen
- C) Als het probleem geen duidelijke belanghebbenden of eigenaar heeft
- D) Als het probleem zo groot is dat het management een rol moet spelen

25 / 30

Een team worstelt al een tijdje met een proces dat niet vlot verloopt, maar kan niet tot een verbetering komen. De teamleden lopen steeds vast, hebben geen idee wat het probleem eigenlijk is en weten niet goed wat ze moeten doen om het op te lossen.

Waarom is de A3-methode een goede manier om dit probleem op te lossen?

- A) Omdat deze methode de processen in kaart brengt en inzicht geeft in problemen met de flow
- B) Omdat deze methode door ernst, frequentie en detectie eenvoudig een grondoorzaak laat zien
- C) Omdat deze methode het team dwingt de stappen tot een oplossing gestructureerd te doorlopen
- D) Omdat deze methode overzichtelijk laat zien hoe de opbrengsten en inspanningen samenhangen

26 / 30

Een functioneel beheerder ontvangt klachten over de beschikbare kennisitems. De klachten laten zien dat:

- de kennisitems niet actueel zijn;
- de locatie van de kennisitems lastig te bereiken is;
- de omschrijvingen van de kennisitems niet passen bij een vraag;
- er zoveel kennisitems zijn dat er door de bomen het bos niet gezien wordt.

De functioneel beheerder besluit om de 5S-methode te gebruiken om het proces voor het onderhoud van kennisitems te verbeteren.

Is de 5S-methode een goede manier om de klachten over de kennisitems op te lossen?

- A) Ja. De 5S-methode is een manier om grondoorzaken te vinden.
- B) Ja. De 5S-methode streeft een geordende manier van werken na.
- C) Nee. De 5S-methode geeft een beeld van wat er in de organisatie speelt.
- D) Nee. De 5S-methode is niet bedoeld voor kennisitems en dus niet geschikt.

27 / 30

Een programmeur wil garanderen dat een e-mailadres correct wordt ingevoerd. Daarom wordt in het formulier gecontroleerd of er een apenstaartje (@) in het veld voorkomt en de ingevoerde tekst de indeling van een e-mailadres volgt.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) Van een Failure Mode and Effects Analyse (FMEA)
- B) Van een Kaizen-event
- C) Van de Kipling-methode
- D) Van Poka Yoke
- E) Van een SIPOC analyse
- F) Van een visgraatdiagram

28 / 30

Een functioneel beheerder is altijd op zoek naar informatie om de informatievoorziening beter te laten aansluiten op de wensen van de business. Het houden van interviews geeft een goed beeld van wat er speelt in de organisatie.

Als functioneel beheerder in de rol van interviewer worden een aantal richtlijnen gehanteerd om het interview optimaal te benutten.

Wat moet worden **vermeden** in een goed interview?

- A) De interviewer geeft eigen meningen in het interview zodat deze kunnen bijdragen aan het eindresultaat.
- B) De interviewer legt aan de geïnterviewde uit wat er met de resultaten van het interview gedaan wordt.
- C) De interviewer vat de antwoorden samen om te controleren of de geïnterviewde goed is begrepen.
- D) De interviewer vertelt wat er met het gespreksverslag gedaan wordt en de geïnterviewde stemt hiermee in.

29 / 30

Een methode om risico's te bepalen is de Failure Mode and Effects Analysis (FMEA).

Op welke manier kunnen risico's via deze methode worden beperkt?

- A) Per fout wordt bepaald hoe vaak deze voorkomt of verwacht wordt dat deze voorkomt. De fouten die het vaakst voorkomen worden als eerste opgelost.
- B) Per fout wordt de ernst van de potentiële fout bepaald en daarmee de prioriteit. Vervolgens worden de fouten in op volgorde van prioriteit opgelost.
- C) Per fout wordt door de leverancier gekeken of deze fout bij meerdere klanten speelt. Aan de hand daarvan worden prioriteiten gesteld en fouten opgelost.
- D) Per fout wordt er naar drie faalfactoren gekeken en worden potentiële fouten geordend. Fouten met de hoogste prioriteit worden als eerste aangepakt.

30 / 30

Door inspanningen tegen opbrengsten af te zetten in een matrix is het eenvoudig om tot een goed onderbouwde prioritering te komen.

Hoog	A		B
OPBRENGST		C	
Laag			D
	Laag	INSPANNING	Hoog

Welke taak uit de matrix zal logischerwijs als **eerste** worden gedaan?

- A) Taak A
- B) Taak B
- C) Taak C
- D) Taak D

Antwoordsleutel

1 / 30

Het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op de vraag naar informatie van de organisatie.

Waar is dit de definitie van?

- A) De informatiebehoefte
- B) De informatievoorziening
- C) Het informatielandschap
- D) Het informatiemanagement

- A) Incorrect. De informatiebehoefte zijn de specifieke gegevens en kennis die een organisatie of individu nodig heeft om effectieve beslissingen te nemen.
- B) Correct. De definitie is die van het begrip informatievoorziening. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
- C) Incorrect. Er is binnen functioneel beheer geen specifiek informatielandschap gedefinieerd. Informatielandschap is een algemene term om alle informatie binnen een organisatie te beschrijven.
- D) Incorrect. Informatiemanagement is het beheren en beheersen van de informatievoorziening.

2 / 30

Welke informatie verzamelt een functioneel beheerder in een belanghebbendenanalyse?

- A) Functies, rollen en onderlinge relaties van stakeholders, zodat duidelijk is wie het werk beïnvloedt
 - B) Informatie over beheerobjecten, zodat duidelijk is welke objecten onderzocht moeten worden
 - C) Testscripts en testplan, zodat duidelijk is wat er getest moet worden voor de belanghebbenden
 - D) User Story's van de belanghebbenden, zodat duidelijk is wat er ontwikkeld moet worden
-
- A) Correct. Een belanghebbendenanalyse resulteert in functies, rollen en hun onderlinge relaties. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.4)
 - B) Incorrect. Beheerobjecten maken onderdeel uit van de informatievoorziening of zijn direct gerelateerd aan de informatievoorziening.
 - C) Incorrect. De functioneel beheerder moet wel weten wat er getest moet worden om onder andere te controleren of de gevraagde functionaliteit van de belanghebbende voldoet aan de acceptatiecriteria. Dit wordt opgenomen in een testplan.
 - D) Incorrect. User Story's zijn artefacten binnen Agile en beschrijven kort wat de gebruiker wil.

3 / 30

Een functioneel beheerder moet niet alleen bepaalde kennis en vaardigheden hebben, ook bepaalde persoonlijke eigenschappen horen bij het functieprofiel. Persoonlijke eigenschappen zijn bijvoorbeeld extravert-introvert, observerend-intuïtief en gestructureerd-flexibel.

Welke uitspraak is juist in het kader van gestructureerd-flexibel als persoonlijke eigenschap voor een functioneel beheerder?

- A) Een functioneel beheerder kan zowel gestructureerd als flexibel zijn, zolang deze maar op het proces wordt ingezet dat het beste bij de eigenschap past.
 - B) Een functioneel beheerder is bij voorkeur vooral flexibel, omdat deze elke dag met andere issues en werkzaamheden geconfronteerd wordt.
 - C) Een functioneel beheerder zou vooral gestructureerd moeten kunnen werken om de dynamiek bij gebruikers en externe klanten goed aan te kunnen.
 - D) Een functioneel beheerder moet zowel gestructureerd als flexibel zijn, zodat afhankelijk van de situatie de juiste houding kan worden aangenomen.
-
- A) Correct. Beide persoonlijke eigenschappen zijn waardevol, maar ze komen in verschillende processen beter tot hun recht. Een gestructureerd werkende functioneel beheerder komt bijvoorbeeld beter tot zijn recht bij het proces Accepteren, terwijl een flexibel werkende functioneel beheerder beter tot zijn recht komt bij het proces Gebruiken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
 - B) Incorrect. Zowel gestructureerde als flexibel werkende functioneel beheerders kunnen een plek hebben in de organisatie.
 - C) Incorrect. Zowel gestructureerde als flexibel werkende functioneel beheerders kunnen een plek hebben in de organisatie.
 - D) Incorrect. Een functioneel beheerder hoeft niet zowel gestructureerd als flexibel te zijn, je kunt niet beide eigenschappen tegelijkertijd hebben.

4 / 30

Een goede functioneel beheerder moet bepaalde vaardigheden bezitten, waaronder interpersoonlijke vaardigheden.

Wat is een voorbeeld van een interpersoonlijke vaardigheid?

- A) Accuraatheid
 - B) Betrokkenheid
 - C) Luistervaardigheid
 - D) Oplossingsgerichtheid
 - E) Resultaatgerichtheid
 - F) Stressbestendigheid
-
- A) Incorrect. Accuraatheid is geen interpersoonlijke vaardigheid.
 - B) Incorrect. Betrokkenheid is geen interpersoonlijke vaardigheid.
 - C) Correct. Luistervaardigheid is een interpersoonlijke vaardigheid. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
 - D) Incorrect. Oplossingsgerichtheid is geen interpersoonlijke vaardigheid.
 - E) Incorrect. Resultaatgerichtheid is geen interpersoonlijke vaardigheid.
 - F) Incorrect. Stressbestendigheid is geen interpersoonlijke vaardigheid.

5 / 30

Bij een verzekeringsbedrijf zijn een aantal functioneel beheerders in dienst die elk één informatiesysteem beheren. De functioneel beheerders hebben daardoor veel kennis van het informatiesysteem. De gebruikers zijn er erg tevreden over want ze hebben bij problemen met het informatiesysteem altijd direct contact met de functioneel beheerder die inhoudelijk specialist is.

Is dit een wenselijke situatie voor een team van functioneel beheerders als geheel?

- A) Nee, dit is voor het management niet aan te sturen en ook het vergelijken van prestaties is moeilijker.
 - B) Nee, functioneel beheerders moeten breder inzetbaar zijn en hun kennis, ervaringen en activiteiten delen.
 - C) Ja, gebruikerstevredenheid is het meest belangrijk en de gebruikers van de applicatie zijn erg tevreden.
 - D) Ja, van functioneel beheerders kan niet worden verwacht dat ze kennis van meerdere applicaties hebben.
-
- A) Incorrect. Aansturing van functioneel beheerders die werken voor slechts één systeem of gebruikersgroep is helemaal niet ingewikkeld en ook prestaties meten en vergelijken is goed mogelijk. Het is alleen geen gewenste situatie.
 - B) Correct. Het is inderdaad zo dat functioneel beheerders elkaar moeten versterken en elkaars activiteiten kunnen overnemen. Voor elke taak moeten minimaal twee functioneel beheerders kunnen worden ingezet. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.3)
 - C) Incorrect. De gebruikers kunnen aanvankelijk zeker erg tevreden zijn, dat blijkt ook in de praktijk. De situatie is echter niet wenselijk, omdat een functioneel beheerder ook af en toe op vakantie gaat, ziek wordt, een andere functie krijgt of vertrekt naar een ander bedrijf. En dan ontbreekt opeens alle kennis.
 - D) Incorrect. Een functioneel beheerder kan niet van alle informatiesystemen en bedrijfsprocessen detailkennis hebben, maar wel van meer dan slechts één.

6 / 30

Een functioneel-beheerteam heeft drie maanden geleden de dagstart ingevoerd. In het begin waren alle teamleden enthousiast over het samen beginnen van de dag en vonden ze de dagstart nuttig. Na verloop van tijd zijn ze de dagstart steeds minder nuttig gaan vinden en daardoor duurt de dagstart steeds korter.

Het team vermoedt dat de oorzaak ligt in het feit dat ze een spelregel van de dagstart niet goed naleven.

Op welke spelregel moet dit team beter gaan letten om de dagstart weer nuttig te maken?

- A) De dagstart is staand en duurt niet langer dan 15 minuten.
 - B) Deadlines voor acties worden maximaal drie keer uitgesteld.
 - C) Discussies over oplossingen gebeuren buiten de dagstart.
-
- A) Incorrect. Als de dagstart al steeds korter gaat duren, is de tijdsduur waarschijnlijk niet meer langer dan 15 minuten.
 - B) Correct. Als acties die uit de dagstart komen steeds maar worden uitgesteld, worden ze niet uitgevoerd. Dat kan zeker leiden tot een gevoel dat de dagstart niet nuttig is. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.3)
 - C) Incorrect. Oplossingen bedenken wordt over het algemeen niet gezien als tijdverspilling. Dit is waarschijnlijk niet de oorzaak van het probleem.

7 / 30

Het 9-vlaks model van Rik Maes onderscheidt drie besturingsdomeinen.

In welk besturingsdomein zit de functioneel beheerder volgens dit model?

- A) In het besturingsdomein primaire processen
 - B) In het ICT-besturingsdomein
 - C) In het informatiemanagement besturingsdomein
 - D) In het tactische besturingsdomein
-
- A) Incorrect. Dit besturingsdomein is het domein van de gebruikersorganisatie.
 - B) Incorrect. In dit besturingsdomein is ICT vertegenwoordigd. Hoewel het in de praktijk voorkomt dat functioneel beheer onderdeel is van ICT, hoort de functioneel beheerder volgens het model van Rik Maes in het informatiemanagement besturingsdomein.
 - C) Correct. In dit domein bevindt zich de rol van de functioneel beheerder. (Literatuur A, Hoofdstuk 1.4)
 - D) Incorrect. De tactische bestuurslaag is een besturingsniveau. Het tactische besturingsdomein is geen domein uit het model van Rik Maes.

8 / 30

In een organisatie wordt nagedacht over het invoeren van Scrum als aanpak om tot een meer wendbare organisatie te komen. Hierbij is de bedoeling om gebruikers, functioneel beheer en ICT zoveel mogelijk in teams te integreren en nieuwe rollen te definiëren.

Er wordt overwogen om de functioneel beheerder ook de rol van Product Owner te geven.

Is dit in de praktijk haalbaar?

- A) Ja, als een functioneel beheerder voldoende mandaat krijgt en de juiste hard en soft skills heeft.
 - B) Ja, want de rollen lijken zoveel op elkaar dat dit zonder aanvullende voorwaarden mogelijk is.
 - C) Nee, hoewel de rollen enige overlap hebben verschillen deze toch te veel om ze te combineren.
 - D) Nee, vanwege de achterliggende ideeën en modellen zijn de twee rollen onmogelijk te combineren.
-
- A) Correct. Een combinatie van de rol van functioneel beheerder met die van de Product Owner is inderdaad onder voorwaarden goed mogelijk. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.4)
 - B) Incorrect. Een combinatie van de rollen van functioneel beheerder en Product Owner is mogelijk, maar wel onder voorwaarden.
 - C) Incorrect. Een combinatie van die rollen is wel mogelijk, maar wel onder bepaalde voorwaarden.
 - D) Incorrect. Een combinatie van die rollen is wel mogelijk. De verschillen in achterliggende modellen en ideeën zijn daarbij geen belemmering.

9 / 30

Een nieuwe medewerker heeft in de afgelopen weken bij een externe opleidingsorganisatie een intensieve training gevolgd om een applicatie te leren gebruiken. Deze week is zij op de afdeling gestart en heeft toch nog een vraag over het gebruik van de applicatie.

Hoe moet er met deze vraag worden omgegaan?

- A) Afhandelen in het proces Gebruiken
 - B) Omzetten in een verzoek tot aanpassing van het systeem
 - C) Terugkoppelen binnen het interne proces Opleiden
 - D) Laten beantwoorden door de externe opleidingsorganisatie
- A) Correct. Het afhandelen van alle soorten vragen is een activiteit van het proces Gebruiken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.1 & 3.3)
- B) Incorrect. Primair wordt een vraag afgehandeld in het proces Gebruiken. In sommige gevallen, bijvoorbeeld als er veel vragen over hetzelfde onderdeel van het systeem komen, kan er uit het proces Gebruiken een voorstel tot aanpassing voortvloeien die dan in het proces Verzamelen wordt opgepakt.
- C) Incorrect. Er bestaat geen apart proces Opleiden. Het opleiden van gebruikers is onderdeel van het proces Realiseren.
- D) Incorrect. Vragen worden intern afgehandeld in het proces Gebruiken. Wellicht dat er vanuit dat proces een link wordt gelegd met de externe opleider, bijvoorbeeld om iets in de opleiding te verbeteren, maar dit is niet altijd de manier om dergelijke vragen af te handelen.

10 / 30

Een kattenvoerfabriek krijgt in korte tijd veel meldingen binnen over het facturatieproces. Een groot deel van de afgehandelde meldingen gaat over het niet kunnen goedkeuren van facturen. Het autorisatieprofiel van de melders blijkt niet te voldoen. De functioneel beheerder past de autorisatieprofielen aan.

Onder welk proces vallen deze werkzaamheden?

- A) Beheren
 - B) Bewaken
 - C) Gebruiken
 - D) Realiseren
- A) Correct. Dit is autorisatiebeheer. De binnenkomende meldingen zijn de stuurinformatie voor het adaptief onderhoud dat binnen het proces Beheren valt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.1 & 3.3)
- B) Incorrect. Het proces Bewaken gaat over het technisch monitoren van de prestaties van de bestaande informatievoorziening in relatie tot de gebruikerservaring.
- C) Incorrect. Het proces Gebruiken is al doorlopen, omdat het gaat over afgehandelde meldingen.
- D) Incorrect. Het proces Realiseren gaat over een technische aanpassing van de informatievoorziening.

11 / 30

Binnen een organisatie wordt er door de eindgebruikers erg veel geklaagd over de slechte responstijden van het HR-systeem.

De leverancier (SaaS) die verantwoordelijk is voor het leveren van de diensten, geeft aan dat het probleem bij de organisatie ligt en de IT-voorziening van de organisatie niet in staat is om voldoende snelheid te leveren.

De systeembeheerders geven aan dat de oorzaak bij de leverancier ligt en dat het beeld wat er wordt geschetst niet reëel is.

Wat kan de functioneel beheerder binnen het proces Bewaken het **beste** doen om dit op te lossen?

- A) Een APDEX-score berekenen en bepalen wat er nodig is om deze te laten stijgen
 - B) Een Critical to Quality (CTQ)-factor identificeren en toepasselijke maatregelen nemen
 - C) Een visgraatdiagram uitwerken en de partij die het probleem veroorzaakt aanspreken
 - D) Een Voice of the Customer (VoC)-analyse doen en hiermee de klant beter ondersteunen
 - E) Een Value Stream Mapping (VSM) uitvoeren en acties ondernemen die Waarde (Value) toevoegen
- A) Correct. De Application Performance inDEX (APDEX)-score laat op een objectievere manier zien of de responsetijden van de applicatie daadwerkelijk te laag zijn. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.1 & 3.3)
- B) Incorrect. Dit zijn meetbare eisen van de klant. Die zijn al duidelijk en dat geeft hier niet veel extra informatie.
- C) Incorrect. Met een visgraatdiagram zoek je de oorzaak van een probleem, maar hier lijkt het probleem al bekend en geeft de Application Performance inDEX (APDEX)-score meer inzicht in de juiste oplossing.
- D) Incorrect. Een VoC-analyse geeft een subjectief beeld van wat de klant graag wil. Dat geeft hier niet veel extra inzicht.
- E) Incorrect. VSM geeft hier niet direct een oplossingsrichting.

12 / 30

Een bedrijf verkoopt producten via winkels door het hele land. De directie besluit om vanaf volgend jaar de producten ook via een webshop verkocht te verkopen. Dit leidt tot een aanpassing van de informatievoorziening.

Onder welk soort triggers valt dit besluit?

- A) Externe triggers
 - B) Gebruikerstriggers
 - C) Organisatietriggers
- A) Incorrect. Dit is een organisatietrigger. Op externe triggers heeft de organisatie geen invloed. In dit geval komt de trigger van de organisatie.
- B) Incorrect. Dit is een organisatietrigger. Gebruikerstriggers komen uit het gebruik van de informatievoorziening door de eindgebruikersorganisatie.
- C) Correct. Dit is een dienstwijziging waartoe is besloten door de directie. Een dienstwijziging is een organisatietrigger. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.2 & 3.4)

13 / 30

Functioneel beheer heeft het de laatste tijd ontzettend druk en moet daarom gaan prioriteren. Er komen meerdere triggers binnen die stuk voor stuk een ander doel hebben.

Wat moet de **hoogste** prioriteit hebben voor functioneel beheer?

- A) Betrouwbaarheid van businessprocessen verbeteren
 - B) Lokale en internationale wetgeving naleven
 - C) Opgelegde wijzigingen door technologiepartners doorvoeren
 - D) Problemen die bedrijfskritisch zijn oplossen
 - E) Problemen die niet-bedrijfskritisch zijn oplossen
 - F) Strategisch beleid van de organisatie implementeren
- A) Incorrect. Van de antwoorden heeft het verbeteren van de betrouwbaarheid van businessprocessen de laagste prioriteit.
- B) Correct. Het voldoen aan wetgeving heeft altijd de hoogste prioriteit voor functioneel beheer. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.2 & 3.4)
- C) Incorrect. Van de antwoorden heeft het doorvoeren van opgelegde wijzigingen de tweede prioriteit.
- D) Incorrect. Van de antwoorden heeft het oplossen van bedrijfskritische problemen de derde prioriteit.
- E) Incorrect. Van de antwoorden heeft het oplossen van niet-bedrijfskritische problemen de vijfde prioriteit.
- F) Incorrect. Van de antwoorden heeft het implementeren van strategisch beleid de vierde prioriteit.

14 / 30

Bij de functioneel beheerder van een applicatie zijn meerdere triggers bekend, die vrijwel zeker invloed hebben op de informatievoorziening. De triggers zijn inmiddels verzameld en vertaald. Nu volgt de laatste stap van het proces: het bepalen van de prioriteit.

Waar is de prioriteit van de trigger afhankelijk van?

- A) De ernst, de frequentie en kans op fouten
 - B) Een functioneel ontwerp en een oplossingsrichting
 - C) Het doel, de businessimpact en de IT-impact
 - D) Het soort trigger en hoe de trigger binnenkomt
- A) Incorrect. Dit zijn de drie faalfactoren van een Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) en wordt gebruikt om risico's in te schatten.
- B) Incorrect. Dit zijn onderdelen van de afhandeling van de trigger dat hoort bij de technische realisatie.
- C) Correct. Het bepalen van de prioriteit van een trigger is afhankelijk van het doel en de impact, waarbij de impact wordt gesplitst in de impact op de business en de impact op IT. Dit moet dan ook vooral samen met de belanghebbenden bepaald. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.2 & 3.4)
- D) Incorrect. Dit hoort bij het verzamelen van triggers, waarbij drie soorten triggers worden onderscheiden.

15 / 30

Een organisatie geeft zijn werknemers de mogelijkheid om maximaal zes weken aanvullend geboorteverlof aan te vragen wanneer hun partner een kind krijgt. Werknemers moeten dit verlof kunnen aanvragen in het HR-portaal. Deze functionaliteit is nog niet aanwezig. Er is besloten om deze wijziging te laten realiseren.

In welk proces wordt het functioneel ontwerp vastgesteld?

- A) Accepteren
 - B) Gebruiken
 - C) Implementeren
 - D) Realiseren
 - E) Vertalen
-
- A) Incorrect. In dit verantwoordelijkheidsgebied wordt bekeken of de gewijzigde functionaliteit voldoet aan de afspraken en hoe deze in gebruik kan worden genomen door de gebruikersorganisatie.
 - B) Incorrect. In dit verantwoordelijkheidsgebied worden gebruikers ondersteund om de bestaande informatievoorziening zo goed mogelijk te benutten.
 - C) Incorrect. In dit verantwoordelijkheidsgebied wordt de gewijzigde functionaliteit daadwerkelijk in gebruik genomen.
 - D) Correct. De functioneel beheerder voert hier de regie op het laten realiseren van de aanpassing. (Literatuur A, Hoofdstuk 2.3 & 3.5)
 - E) Incorrect. In dit verantwoordelijkheidsgebied worden triggers verder uitgewerkt en uitgeschreven.

16 / 30

Een functioneel beheerder heeft een functionaliteit laten wijzigen in een informatiesysteem en controleert nu of de wijziging voldoet aan de acceptatiecriteria. De wijziging voldoet niet volledig aan de acceptatiecriteria. De bevindingen worden gedocumenteerd en verzonden naar de ontwikkelaar. Relevante belanghebbenden worden op de hoogte gebracht.

Onder welk proces vallen deze werkzaamheden?

- A) Accepteren
 - B) Beheren
 - C) Testen
 - D) Verzamelen
-
- A) Correct. De testfase en acceptatiefase zijn beide onderdeel van het proces Accepteren. In dit scenario test de functioneel beheerder of er aan de acceptatiecriteria wordt voldaan. Ook treedt de functioneel beheerder op als testregisseur die de bevindingen verzendt naar de ontwikkelaar en de belanghebbenden ervan op de hoogte stelt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.3 & 3.5)
 - B) Incorrect. Het gaat in dit scenario om het testen van een gewijzigde functionaliteit. Het proces Beheren heeft betrekking op het onderhouden van de bestaande informatievoorziening.
 - C) Incorrect. Dit is geen proces, maar een activiteit binnen het proces Accepteren.
 - D) Incorrect. Het proces Verzamelen heeft betrekking op het managen van triggers.

17 / 30

Binnen de organisatie zijn een nieuwe dienstroosterplanningsapplicatie (DRP-app) en een nieuwe manier van roosteren gelijktijdig geïmplementeerd.

Zowel de nieuwe manier van roosteren als de DRP-app roepen nogal wat vragen op bij de eindgebruikers. Ze waren niet op de hoogte van deze wijzigingen, hebben moeite met de nieuwe manier van werken en zijn dus niet blij met de gang van zaken.

Is hier binnen het proces Implementeren iets misgegaan?

- A) Ja, omdat de eindgebruikers te laat geïnformeerd werden over de beide wijzigingen.
 - B) Ja, omdat het bestuur aanwezig had moeten zijn tijdens de implementatie.
 - C) Nee, omdat de functioneel beheerders duidelijk betrokken waren bij de implementatie.
 - D) Nee, omdat deze emoties zijn te verwachten volgens de verandercurve van Fisher.
-
- A) Correct. Gebruikers die zich verrast voelen zijn te laat geïnformeerd. Dit had gemakkelijk voorkomen kunnen worden door er ze zo vroeg mogelijk bij te betrekken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.3 & 3.5)
 - B) Incorrect. Het bestuur heeft weinig taken naar de eindgebruikers toe en het aanwezig zijn bij de implementatie is hier niet een van.
 - C) Incorrect. De eindgebruikers hadden geïnformeerd moeten worden. Zonder functioneel beheerders zou de app niet geïmplementeerd zijn.
 - D) Incorrect. Als gebruikers zich verrast voelen, is dit een reactie die voorkomen had kunnen worden door een voorbereiding of een gefaseerde invoering.

18 / 30

In een organisatie is bij de functioneel beheerders onduidelijkheid over het prioriteren van incidenten in het incident-managementproces. Men besluit een SIPOC-procesanalyse uit te voeren om duidelijkheid te krijgen.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de prioriteitenmatrix voor?

- A) Supplier
 - B) Input
 - C) Process
 - D) Output
 - E) Customer
-
- A) Incorrect. De prioriteitenmatrix is nodig als input voor het classificeren van incidenten.
 - B) Correct. De prioriteitenmatrix is nodig als input voor het classificeren van incidenten. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.1.1)
 - C) Incorrect. De prioriteitenmatrix is nodig als input voor het classificeren van incidenten.
 - D) Incorrect. De prioriteitenmatrix is nodig als input voor het classificeren van incidenten.
 - E) Incorrect. De prioriteitenmatrix is nodig als input voor het classificeren van incidenten.

19 / 30

In het Kano-model worden kenmerken van een product geordend in de categorieën Basis, Prestatie, Aantrekkelijk en Onverschillig. Deze vier categorieën kunnen langs twee dimensies worden afgemeten. Hierdoor wordt duidelijk welke kenmerken van een product voor de klant het meest belangrijk zijn.

Welke twee dimensies horen bij het Kano-model?

- A) Aantrekkelijkheid en beschikbaarheid
 - B) Betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid
 - C) Stabiliteit en continuïteit
 - D) Tevredenheid en functionaliteit
-
- A) Incorrect. Aantrekkelijkheid en beschikbaarheid kunnen wel eigenschappen van een product zijn, maar horen niet bij het Kano-model
 - B) Incorrect. Betrouwbaarheid en gebruikersvriendelijkheid kunnen wel eigenschappen van een product zijn, maar horen niet bij het Kano-model
 - C) Incorrect. Stabiliteit en continuïteit kunnen wel eigenschappen van een product zijn, maar horen niet bij het Kano-model
 - D) Correct. Dit zijn de twee dimensies waar de categorieën langs kunnen worden gelegd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2.3)

20 / 30

Een organisatie ontwikkelt een nieuwe applicatie voor het basisonderwijs. De leerlingen kunnen hiermee gemakkelijk zelf presentaties maken voor het digibord. Omdat scholen deze applicatie gaan betalen, wordt een aantal basisschoolleraars gevraagd naar wat zij belangrijk vinden.

Functioneel beheer begeleidt het ontwikkelteam in het bepalen van de klantvraag voor de nieuwe applicatie via een Voice of the Customer-analyse (VoC).

In welke stap worden de meetbare eigenschappen gedefinieerd?

- A) Analyseer
 - B) Bepaal
 - C) Identificeer
 - D) Vertaal
 - E) Verzamel
-
- A) Incorrect. In deze stap worden de verzamelde gegevens vertaald naar specifieke wensen en eisen.
 - B) Correct. In deze stap worden de meetbare eigenschappen gedefinieerd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2.4)
 - C) Incorrect. In deze stap wordt de klant gevraagd wat hij belangrijk vindt.
 - D) Incorrect. In deze stap worden de prestatie-indicatoren bepaald.
 - E) Incorrect. In deze stap worden gegevens verzameld over wat een gebruiker wil.

21 / 30

Een functioneel beheerder gebruikt een visgraatdiagram om de oorzaak van een probleem te achterhalen.

Wat doet een visgraatdiagram om dat mogelijk te maken?

- A) Het geeft een visueel overzicht van alle mogelijke oorzaken.
 - B) Het geeft inzicht in de wensen en meningen van klanten.
 - C) Het laat zien hoe vaak bepaalde fouten gemaakt worden.
 - D) Het vraagt een aantal keer 'waarom' om de kern van de oorzaak te achterhalen.
-
- A) Correct. Een visgraatdiagram structureert de mogelijke oorzaken op een visuele manier. Dit creëert overzicht. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3.1)
 - B) Incorrect. Dit wordt weergegeven in een Voice of the Customer (VoC)-analyse.
 - C) Incorrect. Dat is wat een rapport van de aantallen fout doet.
 - D) Incorrect. Dat is wat de 5-Whys doen. Deze methode is een zeer effectieve methode om de oorzaak van een probleem te identificeren en kan gebruikt worden om het visgraatdiagram te vullen.

22 / 30

Bij een bouwbedrijf is het financiële proces tot in detail beschreven.

Op welke wijze kan een VSM-procesanalyse hier toch van nut zijn?

- A) Door te bepalen of activiteiten in het proces wel Waarde (Value) toevoegen
 - B) Door te bepalen of de huidige procesbeschrijvingen niet teveel verouderd zijn
 - C) Door te bepalen of een reorganisatie van de afdeling Financiën efficiëntie verhoogt
 - D) Door te bepalen of het proces en systeem voldoen aan de huidige wetgeving
-
- A) Correct. Met een VSM-procesanalyse kan ook bij een bestaand en beschreven proces worden bepaald of activiteiten Waarde toevoegen of noodzakelijk zijn. Hieruit kunnen verbeteringen voortvloeien. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3.5)
 - B) Incorrect. Met een VSM-procesanalyse kan een proces (opnieuw) worden geanalyseerd en beschreven, maar dat is niet het doel van een VSM.
 - C) Incorrect. Met behulp van een VSM-procesanalyse kan het proces worden geanalyseerd, maar niet worden bepaald of een reorganisatie meer efficiëntie tot gevolg zou hebben.
 - D) Incorrect. Met een VSM-procesanalyse kan een proces worden geanalyseerd, maar het is niet bedoeld om te controleren of het voldoet aan wetgeving.

23 / 30

Binnen Lean wordt gefocust op activiteiten die Waarde (Value) toevoegen.

Welke activiteit voegt Waarde toe?

- A) Het bouwen van functionaliteit in een systeem waardoor aan de klantwens wordt voldaan
 - B) Het herstellen van een fout in het systeem die is gevonden door een gebruiker
 - C) Het opstellen van een lijst van openstaande meldingen in het ticketafhandelingsysteem
 - D) Het tweemaal uitvoeren van dezelfde acceptatietest om zeker te zijn dat alles goed werkt
- A) Correct. Een activiteit die Waarde toevoegt is een activiteit waarvoor de klant bereid is te betalen. Het is een activiteit die ervoor zorgt dat aan de klantwens wordt voldaan. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3.6)
- B) Incorrect. Een activiteit die Waarde toevoegt is een activiteit waarvoor de klant bereid is te betalen. Het is een activiteit die ervoor zorgt dat aan de klantwens wordt voldaan. Een fout in het systeem is een defect. Het herstellen van een defect is een vorm van Verspilling (Waste).
- C) Incorrect. Een activiteit die Waarde toevoegt is een activiteit waarvoor de klant bereid is te betalen. Het is een activiteit die ervoor zorgt dat aan de klantwens wordt voldaan. Een lijst van openstaande meldingen in het ticketafhandelingsysteem wordt gezien als voorraad. Voorraad is een vorm van Verspilling (Waste).
- D) Incorrect. Een waarde toevoegende activiteit is een activiteit waarvoor de klant bereid is te betalen. Het is een activiteit die ervoor zorgt dat aan de klantwens wordt voldaan. Het twee maal uitvoeren van dezelfde acceptatietest wordt gezien als over-processing. Over-processing is een vorm van Verspilling (Waste).

24 / 30

Een team bij een woningcorporatie heeft problemen met de informatie-uitwisseling tussen twee interne systemen. Ze kiezen om dit aan te pakken door middel van een Kaizen-event.

In welk geval is een Kaizen-event het **meest** geschikt om een probleem op te lossen?

- A) Als het probleem al heel duidelijk is en snel of eenvoudig op te lossen
 - B) Als het probleem een analyse vereist en focus nodig is om het op te lossen
 - C) Als het probleem geen duidelijke belanghebbenden of eigenaar heeft
 - D) Als het probleem zo groot is dat het management een rol moet spelen
- A) Incorrect. Als een probleem al heel duidelijk en snel of eenvoudig op te lossen, dan is een Kaizen-event teveel van het goede.
- B) Correct. Bij een Kaizen-event wordt een scope en doelstelling bepaald om focus te houden. Vervolgens wordt een probleemanalyse gedaan. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.6.5)
- C) Incorrect. Als een probleem geen duidelijke belanghebbende of eigenaar heeft dan moet dat eerst worden aangepakt, bijvoorbeeld via een belanghebbendenanalyse.
- D) Incorrect. Als een probleem erg groot is dan moet het in deelproblemen worden gesplitst. Kaizen gaat over verbeteren in kleine stappen in een beperkte doorlooptijd. Daar moet het probleem inclusief analyse en oplossing binnen passen.

25 / 30

Een team worstelt al een tijdje met een proces dat niet vlot verloopt, maar kan niet tot een verbetering komen. De teamleden lopen steeds vast, hebben geen idee wat het probleem eigenlijk is en weten niet goed wat ze moeten doen om het op te lossen.

Waarom is de A3-methode een goede manier om dit probleem op te lossen?

- A) Omdat deze methode de processen in kaart brengt en inzicht geeft in problemen met de flow
 - B) Omdat deze methode door ernst, frequentie en detectie eenvoudig een grondoorzaak laat zien
 - C) Omdat deze methode het team dwingt de stappen tot een oplossing gestructureerd te doorlopen
 - D) Omdat deze methode overzichtelijk laat zien hoe de opbrengsten en inspanningen samenhangen
-
- A) Incorrect. Dit is wat value stream mapping (VSM) of een VSM-procesanalyse doet. Hoewel dit hier zou kunnen helpen, is het geen antwoord op de vraag hoe de A3-methode hier nuttig kan zijn.
 - B) Incorrect. Ernst, frequentie en detectie zijn deel van de Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), die inzicht geeft in risico's en niet bedoeld is om een grondoorzaak te vinden.
 - C) Correct. De A3-methode is een gestructureerde aanpak om de oorzaak van een probleem te achterhalen en op te lossen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4.1)
 - D) Incorrect. Dat is wat een opbrengsten/inspanningen-matrix doet, niet de A3-methode.

26 / 30

Een functioneel beheerder ontvangt klachten over de beschikbare kennisitems. De klachten laten zien dat:

- de kennisitems niet actueel zijn;
- de locatie van de kennisitems lastig te bereiken is;
- de omschrijvingen van de kennisitems niet passen bij een vraag;
- er zoveel kennisitems zijn dat er door de bomen het bos niet gezien wordt.

De functioneel beheerder besluit om de 5S-methode te gebruiken om het proces voor het onderhoud van kennisitems te verbeteren.

Is de 5S-methode een goede manier om de klachten over de kennisitems op te lossen?

- A) Ja. De 5S-methode is een manier om grondoorzaken te vinden.
 - B) Ja. De 5S-methode streeft een geordende manier van werken na.
 - C) Nee. De 5S-methode geeft een beeld van wat er in de organisatie speelt.
 - D) Nee. De 5S-methode is niet bedoeld voor kennisitems en dus niet geschikt.
-
- A) Incorrect. De 5S-methode streeft een geordende manier van werken na, maar is geen methode om grondoorzaken te vinden en zo problemen op te lossen.
 - B) Correct. De 5S-methode streeft inderdaad een geordende manier van werken na. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.6.2)
 - C) Incorrect. De 5S-methode streeft een geordende manier van werken na. Het is geen manier om een goed beeld te krijgen van wat er speelt in een organisatie.
 - D) Incorrect. De 5S-methode streeft een geordende manier van werken na en kan ook voor kennisitems gebruikt worden.

27 / 30

Een programmeur wil garanderen dat een e-mailadres correct wordt ingevoerd. Daarom wordt in het formulier gecontroleerd of er een apenstaartje (@) in het veld voorkomt en de ingevoerde tekst de indeling van een e-mailadres volgt.

Waar is dit een voorbeeld van?

- A) Van een Failure Mode and Effects Analyse (FMEA)
 - B) Van een Kaizen-event
 - C) Van de Kipling-methode
 - D) Van Poka Yoke
 - E) Van een SIPOC analyse
 - F) Van een visgraatdiagram
- A) Incorrect. Een FMEA is een methode om risico's in kaart te brengen.
- B) Incorrect. Een Kaizen-event richt zich op het elimineren van Verspilling (Waste) en continu verbeteren.
- C) Incorrect. De Kipling-methode is een methode om een probleem duidelijk te formuleren.
- D) Correct. Poka Yoke is Japans voor het voorkomen van fouten door het fool-proof maken van het proces. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5.2)
- E) Incorrect. SIPOC is een analysetool om de belangrijkste onderdelen van een proces in kaart te brengen.
- F) Incorrect. Een visgraatdiagram is een techniek om mogelijke oorzaken van een probleem te visualiseren.

28 / 30

Een functioneel beheerder is altijd op zoek naar informatie om de informatievoorziening beter te laten aansluiten op de wensen van de business. Het houden van interviews geeft een goed beeld van wat er speelt in de organisatie.

Als functioneel beheerder in de rol van interviewer worden een aantal richtlijnen gehanteerd om het interview optimaal te benutten.

Wat moet worden **vermeden** in een goed interview?

- A) De interviewer geeft eigen meningen in het interview zodat deze kunnen bijdragen aan het eindresultaat.
 - B) De interviewer legt aan de geïnterviewde uit wat er met de resultaten van het interview gedaan wordt.
 - C) De interviewer vat de antwoorden samen om te controleren of de geïnterviewde goed is begrepen.
 - D) De interviewer vertelt wat er met het gespreksverslag gedaan wordt en de geïnterviewde stemt hiermee in.
- A) Correct. Dit is geen richtlijn voor een goed interview. Een interviewer moet objectief blijven en zijn mening voor zich houden. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.6.1)
- B) Incorrect. Dit is een richtlijn voor een goed interview. De geïnterviewde krijgt te horen wat er met de resultaten gedaan wordt. Het is bijvoorbeeld goed om uit te leggen of de geïnterviewden anoniem blijven.
- C) Incorrect. Dit is een richtlijn voor een goed interview. De interviewer vat de antwoorden samen om te controleren of de geïnterviewde goed is begrepen.
- D) Incorrect. Dit is een richtlijn voor een goed interview. De geïnterviewde dient in te stemmen met wat er met het gespreksverslag gedaan wordt.

29 / 30

Een methode om risico's te bepalen is de Failure Mode and Effects Analysis (FMEA).

Op welke manier kunnen risico's via deze methode worden beperkt?

- A) Per fout wordt bepaald hoe vaak deze voorkomt of verwacht wordt dat deze voorkomt. De fouten die het vaakst voorkomen worden als eerste opgelost.
 - B) Per fout wordt de ernst van de potentiële fout bepaald en daarmee de prioriteit. Vervolgens worden de fouten in op volgorde van prioriteit opgelost.
 - C) Per fout wordt door de leverancier gekeken of deze fout bij meerdere klanten speelt. Aan de hand daarvan worden prioriteiten gesteld en fouten opgelost.
 - D) Per fout wordt er naar drie faalfactoren gekeken en worden potentiële fouten geordend. Fouten met de hoogste prioriteit worden als eerste aangepakt.
-
- A) Incorrect. In FMEA is de frequentie van een fout slechts één van de drie faalfactoren. De andere twee zijn ernst en detectie.
 - B) Incorrect. In FMEA is de ernst van een fout slechts één van de drie faalfactoren. De andere twee zijn frequentie en detectie.
 - C) Incorrect. In FMEA worden drie vaste faalfactoren gebruikt (ernst, frequentie en detectie). Een leverancier en andere klanten van deze leverancier spelen hier geen rol, het gaat om de eigen organisatie.
 - D) Correct. In een FMEA worden drie faalfactoren (ernst, frequentie en detectie) bepaald en met elkaar vermenigvuldigd om de Risk Priority Number (RPN) te krijgen. De fouten met de hoogste RPN worden het eerst aangepakt om risico's te beperken tot een aanvaardbaar niveau. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.6.4)

30 / 30

Door inspanningen tegen opbrengsten af te zetten in een matrix is het eenvoudig om tot een goed onderbouwde prioritering te komen.

Hoog	A		B
OPBRENGST		C	
Laag			D
	Laag	INSPANNING	Hoog

Welke taak uit de matrix zal logischerwijs als **eerste** worden gedaan?

- A) Taak A
 - B) Taak B
 - C) Taak C
 - D) Taak D
- A) Correct. Taak A is de eerste taak die wordt gedaan. Deze taak heeft de hoogste opbrengst en vraagt de minste inspanning. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.6.3)
- B) Incorrect. Taak B heeft weliswaar een hoge opbrengst, maar vereist ook een hoge inspanning en daarmee krijgt deze een gemiddelde prioriteit, lager dan de taken die hier links van staan.
- C) Incorrect. Taak C heeft een gemiddelde inspanning en opbrengst, en daarmee ook een gemiddelde prioriteit.
- D) Incorrect. Taak D krijgt juist de laagste prioriteit; deze taak vergt veel inspanning tegen lage opbrengsten.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord
1	B	16	A
2	A	17	A
3	A	18	B
4	C	19	D
5	B	20	B
6	B	21	A
7	C	22	A
8	A	23	A
9	A	24	B
10	A	25	C
11	A	26	B
12	C	27	D
13	B	28	A
14	C	29	D
15	D	30	A



Driving Professional Growth

Contact EXIN

www.exin.com