

# JAAERVERSLAG

2017

*Examencommissie*

*MfN-register (SKM)*

Secretariaat:

p/a Intop Mediationtoets

Mevrouw drs. R. De Graauw, secretaris.

## Inhoud

Inleiding	1
Hoofdstuk 1 samenstelling en werkzaamheden Examencommissie	2
1.1 Samenstelling Examencommissie	2
1.2 Taken Examencommissie	2
1.3 Organisatie Examencommissie	3
1.4 Vergaderingen	3
1.5 Zittingsrooster	4
Hoofdstuk 2 Resultaten Examinering 2017	5
2.1 Theorie-examen	5
2.2 Assessments	6
Hoofdstuk 3 Statistische analyse	9
Hoofdstuk 4 Kwaliteitsborging examinering	10
4.1 ISO 9001 certificering	10
4.2 SKM audit	10
4.3 Keurmerk Examenkamer	11
4.4 Meting klanttevredenheid	11
4.5 Deskundigheidsbevordering assessoren	12
Hoofdstuk 5 Klachten en bezwaren	13
5.1 Inleiding	13
5.2 Klachten en bezwaren theorie-examen	13
5.3 Klachten en bezwaren Assessments	13
Hoofdstuk 6 Pilot Zelfreflectie bij video-assessment	15
6.1 Inleiding	15
6.2 Werkwijze	15
6.3 Resultaat	15
Hoofdstuk 7 Afsluiting	16
7.1 Initiatieven 2018	16
Hoofdstuk 8 Samenvatting	17
8.1 Puntsgewijze Samenvatting	17

## Inleiding

In dit jaarverslag rapporteert de Examencommissie over haar werkzaamheden en de resultaten van de examinering in 2017.

De Examencommissie is een commissie van de Stichting Kwaliteit Mediators (verder te noemen: SKM). De SKM beheert en onderhoudt het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN): het MfN-register. De examenorganisatie Intop Mediationtoets draagt zorg voor de uitvoering van de examinering en alles wat daarmee samenhangt. Tevens voert Intop Mediationtoets het secretariaat van de Examencommissie.

Omdat de wijze van examineren in de voorgaande jaren naar alle tevredenheid is geweest zijn er in 2017 geen structurele wijzigingen geweest in de wijze van examinering.

Hieronder volgt een korte toelichting op hetgeen in de volgende hoofdstukken besproken zal worden.

In hoofdstuk 1 worden de samenstelling, de taken en de organisatie van de Examencommissie besproken. Tevens zal er een toelichting gegeven worden op de verrichte werkzaamheden. Omdat de zittingsperiode van een aantal leden verloopt zal ook toegelicht worden hoe hier mee omgegaan wordt.

In hoofdstuk 2 zal de wijze waarop de theorie-examens en de live- en video-assessments worden afgenomen uiteengezet worden. Daarnaast zal er inzicht worden gegeven in het aantal afnames en de resultaten.

De theorie-examens worden statistisch geanalyseerd met het TIAplus instrument van het CITO. In hoofdstuk 3 zal worden beschreven hoe deze toetsitemanalyse wordt gemaakt. Tevens worden de resultaten van deze analyse vermeld.

In hoofdstuk 4 wordt toegelicht op welke wijze Intop Mediationtoets zorgdraagt voor de kwaliteitsborging van de examinering. Intop Mediationtoets is ISO 9001:2015 gecertificeerd, erkend met het keurmerk van de examenkamer en lid van de Nederlandse Vereniging voor Examens. Jaarlijks vindt er een SKM audit plaats en wordt de klanttevredenheid onderzocht door middel van het afnemen van enquêtes. De rapporten van de tevredenheidsonderzoeken onder kandidaten zijn als aparte bijlagen opgenomen.

In hoofdstuk 5 wordt de wijze waarop klachten en bezwaren ingediend kunnen worden behandeld. Er is in 2017 slechts één klacht ingediend en slechts één bezwaarschrift.

Vanuit de Vereniging van Opleiders in Mediation is het verzoek gekomen om te onderzoeken of er bij het video-assessment, net als bij het live-assessment, een zelfreflectie kan plaatsvinden. De Examencommissie heeft besloten om een pilot zelfreflectie bij video-assessments te starten. In hoofdstuk 6 wordt deze pilot omschreven en worden de uitkomsten van deze pilot besproken.

In hoofdstuk 7 wordt een vooruitblik gegeven voor 2018. Er zijn een tweetal initiatieven die in 2018 zullen worden uitgevoerd.

In hoofdstuk 8 treft u een korte puntsgewijze samenvatting aan.

Het onderhavige jaarverslag zal worden gepubliceerd op de website van Intop Mediationtoets ([www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl)).

# HOOFDSTUK 1 SAMENSTELLING EN WERKZAAMHEDEN EXAMENCOMMISSIE

## Hoofdstuk 1 samenstelling en werkzaamheden Examencommissie

### 1.1 Samenstelling Examencommissie

De leden van de Examencommissie:

- dhr. prof. dr. R.C.H. (Rob) van Otterlo (voorzitter)
- mw. dr. A.J. (Annie) de Roo (onafhankelijk lid en vice-vz)
- dhr. mr. dr. H.J.L.M. (Eric) van de Luytgaarden (onafhankelijk lid)
- dhr. drs. C.G.J. (Chris) Bos (Expertisecentrum Conflictmanagement)
- mw. mr. M. (Monique) van de Griendt (Dialogue BV)
- mw. drs. A. (Annemarie) de Graaf (Therra)
- mw. mr. J.H. (Judith) Simon-Emaus (namens de organisatie MfN/SKM)
- mw. drs. R. (Renske) de Graauw (Intop Mediationtoets) (secretaris) (vervanger is dhr. drs. H. Lam)

### 1.2 Taken Examencommissie

De taken van de Examencommissie staan beschreven in het Huishoudelijk Reglement (HR2014v2). Taken van de Commissie zijn:

- Het evalueren van de actualiteit van de toetsmatrijs;
- Het evalueren van de actualiteit van de eind- en toetstermen;
- Het vaststellen van nieuwe examenvragen en het vaststellen van wijzigingen op examenvragen;
- Het evalueren van de resultaten van examenafnames;
- Het bespreken van opmerkingen van kandidaten bij examenvragen;
- Het be- en afhandelen van bezwaarschriften (op examenvraagniveau);
- Het evalueren van de correctienormen;
- Het evalueren van de examenafnames;
- Het jaarlijks beoordelen van de aanwezigheid en benodigde expertise in de Examencommissie;
- Het jaarlijks rapporteren en adviseren aan de Directie en het Bestuur over de uitvoering van haar taken.

# HOOFDSTUK 1 SAMENSTELLING EN WERKZAAMHEDEN EXAMENCOMMISSIE

## 1.3 Organisatie Examencommissie

Binnen de Examencommissie zijn twee petit comités samengesteld; het petit comité klachten en bezwaarschriften en het petit comité nieuwe examenvragen.

### Petit comité klachten en bezwaarschriften

Intop Mediationtoets behandelt de binnengekomen klachten en bezwaarschriften conform het betreffende reglement. De bespreking hiervan geschiedt in het petit comité “Klachten en Bezwaarschriften”. Klachten en bezwaarschriften worden tevens besproken tijdens de Examencommissievergaderingen.

Het petit comité “Klachten en Bezwaarschriften” bestaat uit de volgende leden:

- dhr. prof. dr. R.C.H. (Rob) van Otterlo
- mw. mr. M. (Monique) van de Griendt

### Petit comité nieuwe examenvragen

De auteurs, van de voor het theorie-examen voorgeschreven literatuur, ontwikkelen in opdracht van Intop Mediationtoets nieuwe examenvragen. Het petit comité nieuwe examenvragen beoordeelt deze nieuwe examenvragen. Daarnaast vindt er éénmaal per jaar een analyse van de in dat jaar ingezette examenvragen plaats. In hoofdstuk 3 wordt uiteengezet op welke wijze de examenvragen, na elke inzet, door Intop Mediationtoets worden geanalyseerd. Het petit comité nieuwe examenvragen bestaat uit de volgende leden:

- mw. dr. A.J. (Annie) de Roo
- dhr. mr. H.J.L.M. (Eric) van de Luytgaarden
- dhr. drs. C.G.J. (Chris) Bos
- mw. drs. A. (Annemarie) de Graaf

## 1.4 Vergaderingen

In 2017 stonden er drie algemene vergaderingen voor de Examencommissie gepland. Er hebben twee vergaderingen plaatsgevonden; op 31 maart 2018 en op 1 september 2018. Een derde geplande vergadering in december is verplaatst naar begin 2018.

In 2017 hebben er geen vergaderingen van het petit comité klachten en bezwaarschriften plaatsgevonden. De binnengekomen klachten en bezwaarschriften zijn door Intop Mediationtoets afgehandeld. Deze klachten en bezwaarschriften zijn tijdens de algemene vergaderingen van de Examencommissie besproken. Doordat deze klachten en bezwaarschriften naar tevredenheid van de Examencommissie zijn afgehandeld is het niet nodig geacht voor het petit comité klachten en bezwaarschriften om te vergaderen.

Het petit comité nieuwe examenvragen heeft in 2017 twee keer vergaderd. Op 10 maart 2017 heeft het petit comité nieuwe examenvragen de jaaranalyse van de examens in 2017 doorgenomen op basis van de cumulatieve statistische analyse en de opmerkingen van kandidaten bij de examenvragen in het examen-

# HOOFDSTUK 1 SAMENSTELLING EN WERKZAAMHEDEN EXAMENCOMMISSIE

boekje. Voor een uitgebreidere toelichting op deze analyse wordt verwezen naar hoofdstuk 3 van dit jaarverslag. Op 13 oktober 2017 heeft het petit comité examenvragen de eind- en toetstermen besproken en gekeken of deze nog voldoen aan de praktijk. Hierbij is rekening gehouden met de nieuwe drukken (2017) van de aanbevolen literatuur.

## 1.5 Zittingsrooster

Het zittingsrooster is in beheer van de secretaris van de Examencommissie. In het Huishoudelijk Reglement van de Examencommissie is bepaald dat de zittingsperiode, voor zowel de voorzitter als de onafhankelijke leden als de leden afkomstig uit de erkende opleidingsinstituten, 3 jaar is. Het lid namens de SKM en de secretaris van de examenorganisatie worden benoemd door hun organisatie en zijn niet gebonden aan een bepaalde tijdsduur. Herbenoeming voor een extra periode van drie jaar is mogelijk. Bij de herbenoeming van de leden afkomstig uit de erkende opleidingsinstituten zal rekening worden gehouden met spreiding over de instituten.

In maart 2018 verloopt de zittingsperiode van een aantal leden. Zij zijn bereid een tweede periode van drie jaar aan te blijven in de Examencommissie. De heer Bos is al aangesteld voor een tweede periode. Dit betekent dat hij de commissie zal verlaten en er een plek vacant komt voor een lid vanuit de opleidingsinstituten. Dit zal in het voorjaar 2018 gecommuniceerd worden aan de opleidingsinstituten.

## Hoofdstuk 2 Resultaten Examinering 2017

### 2.1 Theorie-examen

#### 2.1.1 Resultaten theorie-examen

In 2017 zijn er voor het theorie-examen 23 afname-momenten op 11 verschillende dagen geweest. De examens zijn afgenomen in Utrecht (locatie de Vechtsebanen Businesscampus). Per afname-moment is er plaats voor 36 kandidaten. Er zijn op de website van Intop Mediationtoets telkens in ieder geval zes afname-momenten voor de komende drie maanden aangeboden. Indien het erop leek dat er voor een bepaalde datum meer aanmeldingen zouden zijn dan twee maal 36 kandidaten is er voor die datum nog een extra afname-moment toegevoegd. Intop Mediationtoets heeft er op deze wijze voor gezorgd dat er op elke examendatum voldoende plaats was voor alle kandidaten die wilden deelnemen aan het theorie-examen.

In onderstaande tabel is te zien op welke data er examens zijn afgenomen en hoeveel deelnemers er per afname-moment hebben deelgenomen. Uit de tabel blijkt duidelijk dat er altijd voldoende plaats is geweest om deel te nemen aan het theorie-examen.

*Tabel 1.1 Data theorie-examens 2017 en aantal deelnames*

Datum	Aantal deelnames
13 januari 9.30-11.30 uur	33
13 januari 13.00-15.00 uur	33
3 februari 9.30-11.30 uur	17
3 februari 13.00-15.00 uur	29
3 maart 9.30-11.30 uur	24
3 maart 13.00-15.00 uur	31
7 april 9.30-11.30 uur	29
7 april 13.00-15.00 uur	33
12 mei 9.30-11.30 uur	33
12 mei 12.30-14.30 uur	32
12 mei 15.30-17.30 uur	27
2 juni 9.30-11.30 uur	26
2 juni 13.00-15.00 uur	23
7 juli 9.30-11.30 uur	31
7 juli 13.00-15.00 uur	31
1 september 9.30-11.30 uur	28
1 september 13.00-15.00 uur	29
6 oktober 9.30-11.30 uur	27

# HOOFDSTUK 2 RESULTATEN EXAMINERING 2017

6 oktober 12.30-14.30 uur	29
6 oktober 15.30-17.30 uur	30
3 november 9.30-11.30 uur	22
3 november 13.00-15.00 uur	32
1 december 9.30-11.30 uur	19
1 december 13.00- 15.00 uur	26

In 2017 zijn er 674 theorie-examens afgenomen bij in totaal 539 kandidaten. Het aantal afnames en deelnemers is in 2017 licht gedaald t.o.v. 2016. In 2016 zijn er 713 theorie-examens afgenomen bij in totaal 575 kandidaten.

## *Slagingspercentage*

Deelname 2017	aantal	geslaagd	percentage
Totaal	539	474	88%

Het slagingspercentage is 88%. Van de 539 kandidaten die deelnamen aan het theorie-examen zijn namelijk 474 kandidaten geslaagd. Voor kandidaten die voor de eerste keer deelnamen ligt het slagingspercentage op 76,8%. De overige kandidaten hebben 1 of meer herkansingen nodig gehad.

Het slagingspercentage in 2016 was 89%. Het slagingspercentage is in 2017 met 88% nagenoeg gelijk gebleven.

## 2.1.2 Nieuwe examenvragen theorie-examen

In 2016 zijn er twee auteurs van de voorgeschreven literatuur benaderd om een nieuwe set vragen te maken. De oplevering is in het voorjaar van 2017 geweest. Nadat de nieuwe examenvragen zijn goedgekeurd door het petit comité "Nieuwe Examenvragen" kunnen de vragen gebruikt worden in het theorie-examen. Er worden per examen-afname maximaal drie nieuwe examenvragen afgenomen zodat de zwaarte van de examens gelijk blijft. Indien na de statistische analyse alsnog blijkt dat een van de nieuwe vragen niet voldoet aan de vereisten vindt er een correctie plaats.

## 2.2 Assessments

### 2.2.1 Resultaten assessments (live én video assessments)

In 2017 is er 501 keer deelgenomen aan een live- of video- assessment. Ook hier zijn er iets minder deelnames dan in 2016. In 2016 waren er in totaal 518 assessmentdeelnames.

## *Slagingspercentage*

Deelname 2017	Aantal kandidaten	Geslaagd	Percentage
Totaal	368	288	78,2%



# HOOFDSTUK 2 RESULTATEN EXAMINERING 2017

Er waren 368 kandidaten waarvan er 288 zijn geslaagd. Dit betekent een slagingspercentage van 78,2%. Het slagingspercentage na het eerste examen is 55,2%. De rest van de kandidaten hadden 1 of meer herkansingen nodig. Het percentage is nagenoeg gelijk aan dat van 2016. Het slagingspercentage was 79,1% in 2016.

Het komt voor dat kandidaten bij een herkansing kiezen voor de andere examenvorm; nadat kandidaten zijn gezakt voor een live assessment kiezen ze soms voor een video-assessment. Omgekeerd komt het ook voor dat kandidaten die zijn gezakt voor het video-assessment vervolgens deelnemen aan het live assessment.

## 2.2.2 Live assessments

In 2017 zijn er op 46 data live-assessments afgenomen. De locatie was Woudschoten Conferentiecentrum te Zeist. Per datum kunnen er vier kandidaten deelnemen. Het is in 2017 een aantal keren voorgekomen dat er slechts drie kandidaten op een dag hebben deelgenomen. In 2016 is er voor iedere maand van 2017, een datum voor deelname aan het live-assessment gepland waarvoor kandidaten zich via de website konden aanmelden. Zodra een datum in een bepaalde maand (bijna) vol zat, is er een nieuwe datum voor die maand bij gepland en op de website gezet. Er is voor gezorgd dat kandidaten in ieder geval binnen zes weken kunnen deelnemen aan het live-assessment.

Het live-assessment neemt in totaal circa twee uur in beslag. De kandidaat wordt gedurende deze twee uur begeleid door een toezichthouder die namens de Examencommissie tevens toezicht houdt op het naleven van de voorgeschreven procedures. De mediation duurt 45 minuten. Na de mediation vindt er een zelfreflectie van de kandidaat plaats waarbij de kandidaat door vragen van de assessoren begeleid wordt in deze zelfreflectie. De beoordeling gebeurt door twee onafhankelijke assessoren, een hoofdassessor en een secondant assessor. In 2017 is er bij ieder assessment een secondant-assessor van één van de MfN-register erkende opleidingsinstituten aanwezig geweest; hetzij aangevraagd door een eigen cursist, hetzij door Intop Mediationtoets ingedeeld.

### *Slagingspercentage*

Deelname Live Assessment	Aantal kandidaten	Geslaagd	Percentage
Totaal	138	112	81,2%

Van de 138 kandidaten die deel hebben genomen aan het live-assessment zijn er 112 geslaagd. Dit is een slagingspercentage van 81,2%. Het slagingspercentage na de eerste examen is 60,1%. De overige kandidaten hadden 1 of meer herkansingen nodig.

## 2.2.3 Video-assessments

In 2017 hebben er op 81 data beoordelingen van video-assessments plaatsgevonden. De beoordeling gebeurt door twee onafhankelijke assessoren, een hoofdassessor en een secondant assessor. In 2017 is er bij ieder assessment een secondant assessor van één van de instituten aanwezig geweest; hetzij aangevraagd door een eigen cursist, hetzij door Intop Mediationtoets ingedeeld. Er kunnen maximaal zes be-

## HOOFDSTUK 2 RESULTATEN EXAMINERING 2017

oordelingen op een dag worden ingepland. Door de vele aanvragen van veel verschillende instituutsassessoren is het in de praktijk niet mogelijk om zes beoordelingen op een dag te laten plaatsvinden. De beoordeling van het video-assessment vindt plaats onder begeleiding van een toezichthouder die toezicht houdt namens de Examencommissie.

### *Slagingspercentage*

Deelname video-assessment	Aantal kandidaten	Geslaagd	Percentage
Totaal	230	176	76,5%

Van de 230 kandidaten die deel hebben genomen aan het video- assessment zijn er 176 geslaagd. Dit is een slagingspercentage van 76,5%. Het slagingspercentage na de eerste examen is 52,2%. De overige kandidaten hadden 1 of meer herkansingen nodig.

## Hoofdstuk 3 Statistische analyse

Intop Mediationtoets gebruikt voor de statistische verwerking van de examenresultaten het TIA Plus programma van het CITO. Per examen wordt een statistische toets-item analyse gemaakt waarbij gekeken wordt naar de p- en a-waarden en de RIR- en RAR-waarden.

De moeilijkheidsgraad van een vraag wordt voornamelijk bepaald door de hoogte van de p-waarde. Hoe hoger de p-waarde hoe meer kandidaten het juiste antwoord hebben gekozen. De a-waarde verwijst naar de afleider (antwoordmogelijkheden die fout zijn) en geeft het percentage van de kandidaten dat voor deze afleider gekozen heeft. Door een afleideranalyse te doen kan bekeken worden of er afleiders zijn die niet of zeer beperkt gekozen worden.

De RIR/RAR waarden geven informatie over het onderscheidend vermogen van een examenvraag. Het onderscheidend vermogen is hoger naarmate de betere kandidaten de examenopgave vaker goed hebben dan zwakkere kandidaten. Met behulp van een RIR-waarde wordt dit aangegeven. De RIR-waarde is de correlatie tussen de itemscore en de totaalscore-min-dat-item. De RIR-waarde duidt erop dat kandidaten die de afzonderlijke opgave goed hebben, gemiddeld een hogere score op de gehele toets hebben dan de kandidaten die de opgave fout hadden. De RAR-waarde van de afleider geeft aan dat het foute antwoord vaak is gekozen door kandidaten die ook veel andere vragen fout hebben beantwoord. De examenvragen uit de gebruikte examens met een afwijkende RIR/RAR code worden besproken in de Examencommissie. De jaaranalyse van de toetsitemanalyse wordt besproken in het petit comité nieuwe examenvragen.

In 2017 is er gebruik gemaakt van verschillende examens bij het schriftelijk theorie-examen. In onderstaande tabel is weergegeven hoe vaak een examen is ingezet en wat de moeilijkheidsgraad van een examen is. In hoofdstuk 2 is aangegeven dat er 674 theorie- examens zijn afgenomen. Uit onderstaande tabel blijkt een ander aantal omdat uitsluitend de meest gebruikte examens zijn vermeld. Dit zijn de examens die zijn gebruikt voor de eerste deelname en de herkansing.

*Tabel 1.2 Meest gebruikte examens in 2017*

Toets	N	Moeilijkheidsgraad
188	186	77.3
198	80	74.8
261	83	77.1
271	94	76.5

Bij een score van 75 heeft een examen goede moeilijkheidsgraad. Ook kan de conclusie worden getrokken dat de in 2017 ingezette theorie-examens allemaal een gelijke moeilijkheidsgraad hadden.

# HOOFDSTUK 4 KWALITEITSBORGING

## EXAMINERING

### Hoofdstuk 4 Kwaliteitsborging examinering

#### 4.1 ISO 9001 certificering

De examenorganisatie, Intop Mediationtoets, is een ISO 9001 gecertificeerde organisatie. Dit betekent dat zij werkt conform de standaarden vanuit de ISO norm. De scope van de certificatie is 'de uitvoering en organisatie van kennis- en bekwaamheidstoetsen op basis van door derden aan te leveren toetsingscriteria.'

Op 11 april 2017 heeft er een externe audit plaatsgevonden door een DNV GL (Det Norske Veritas (DNV) en Germanischer Lloyd (GL)) auditor.

Er wordt gekeken naar het kwaliteitssysteem, het proces van examinering, de klant, het product en de opdrachtgever. De kwaliteitsdocumentatie is beoordeeld, de notulen van de werkoverleggen en management reviews zijn gecontroleerd en er is gekeken naar de daadwerkelijke uitvoering van taken op kantoor. Het managementsysteem is beoordeeld met uitstekend in overeenstemming met de gestelde norm.

De uitkomst van de DNV audit is dat er geen non-conformiteiten waren en de ISO 9001 certificering is gecontinueerd. De doelstellingen van 2016 zijn geëvalueerd en de integrale doelstellingen voor 2017 zijn geformuleerd.

#### 4.2 SKM audit

De SKM audit heeft op 27 oktober 2017 plaatsgevonden. Tijdens de audit is het proces van examinering doorgenomen.

Hiernaast is een aantal lopende zaken besproken zoals de verzoeken tot uitstel, de overgangsperiode vanwege het nieuwe handboek en de autorisaties van nieuwe instituutsassessoren.

Door de SKM is een evaluatieformulier ingevuld. Met de vragenlijst wil Intop Mediationtoets onderzoeken in hoeverre SKM tevreden is over de uitvoering van de examinering t.b.v. MfN registermediator. De vragen gaan over;

- de examensystematiek;
- het contact met de kandidaten;
- de inhoud en uitvoering van de examens;
- de informatievoorziening vanuit Intop Mediationtoets naar de SKM;
- de bereikbaarheid (telefoon/e-mail) van Intop Mediationtoets;
- de kwaliteit van de dienstverlening van Intop Mediationtoets;
- de klachtafhandeling door Intop Mediationtoets.

De directie/management van de MfN/SKM heeft de vragenlijst ingevuld en is tevreden over de uitvoering van de examinering door Intop Mediationtoets. Er is aangegeven dat er tussentijds veel signalen worden uitgewisseld en dat Intop veel doet aan kwaliteit en scherp is op de inhoud.

# HOOFDSTUK 4 KWALITEITSBORGING

## EXAMINERING

### 4.3 Keurmerk Examenkamer

Intop Mediationtoets is in 2017 erkend door de Stichting Examenkamer. De Stichting Examenkamer toetst de examinering aan de hand van de norm van de Examenkamer en de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren (kenbaarheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, zorgvuldigheidsbeginsel, redelijkheidsbeginsel, rechtszekerheidsbeginsel en het betrouwbaarheidsbeginsel). Onderdeel van het toezicht van de Stichting Examenkamer is het onaangekondigd visiteren en beoordelen van de examens.

In het kader van de audit heeft in eerste instantie een documentenonderzoek plaatsgevonden. Daarna is er op locatie bij Intop Mediationtoets bekeken hoe de administratieve procedures en de procedures omtrent de voorbereidingen en de afwerking van de examens en de examinering zijn ingericht. Vervolgens is een theorie-examen, een tweetal live-assessments en een drietal video-assessments bijgewoond.

De Stichting Examenkamer heeft op basis hiervan geoordeeld dat Intop Mediationtoets op een consciëntieuze wijze de theorie-examens samenstelt, afneemt, beoordeelt en analyseert. Ook heeft de Stichting Examenkamer geoordeeld dat de assessments op een zorgvuldige wijze worden georganiseerd en afgenomen. Op basis van het totale examineringsproces sprake is van éénduidige beoordeling van de mediators.

De slotconclusie van de Stichting Examenkamer is dat de auditresultaten een volledig beeld geven dat bevestigt dat de examens op een zeer professionele wijze worden afgenomen en dat de werkwijze van Intop past bij de norm die daarvoor van toepassing is.

Het is dan ook op basis van die bevindingen dat de Intop examinering onder het toezicht van de Stichting Examenkamer kan worden uitgevoerd waarbij door Intop de verwijzing naar het keurmerk van de Examenkamer kan plaatsvinden.

Mede verbonden met het toezicht van de Examenkamer is het lidmaatschap van Intop Mediationtoets van de Nederlandse Vereniging voor Examens (NVE). De NVE heeft tot doel de bevordering van de kwaliteit van het examineren in Nederland. Zij doen dit onder andere door:

- Het bevorderen van kennis en inzicht in de aard, doelstellingen, techniek en praktijk van het examineren;
- Het verhogen van de bekwaamheid en deskundigheid van allen die betrokken zijn bij de praktijk van het examineren;
- De ontwikkeling van normen en gedragscodes voor het examineren;
- Het creëren van platforms en andere vormen van overleg voor allen die in de examenpraktijk werkzaam zijn.

### 4.4 Meting klanttevredenheid

Intop Mediationtoets houdt jaarlijks metingen van de klanttevredenheid door middel van evaluatieformulieren. Het betreft hier de klanttevredenheid over de organisatie van de examens.

Uit de onderzoeken blijkt dat ruim 80% van de kandidaten zeer tevreden is over de organisatie van de mediation examens.

# HOOFDSTUK 4 KWALITEITSBORGING

## EXAMINERING

In 2017 hebben er klanttevredenheidsmetingen plaatsgevonden over zowel de theorie-examens als over live- en video-assessments. De rapportages van de klanttevredenheidsonderzoeken van de live- en video-assessments zijn opgenomen als bijlage bij dit jaarverslag (resp. bijlage 1 en 2).

Wat betreft de klanttevredenheid bij het theorie-examen is er in 2017 bij 8% van de kandidaten de evaluatie afgenomen. Dit is per e-mail afgenomen waardoor de respons laag is. In voorgaande jaren werd de evaluatie direct na vier verschillende examenmomenten afgenomen middels papieren evaluatieformulieren. In beginsel vulden kandidaten het evaluatieformulier direct na deze vier examenmomenten in. De toezichthouders die op dat moment bij de theorie-examens aanwezig waren droegen er vervolgens zorg voor dat de evaluatieformulieren ingenomen werden. In 2018 zal opnieuw worden gekozen voor een evaluatie op de examenlocatie of er zal een grotere steekproef per e-mail plaatsvinden. In verband met de lage respons in 2017 is er geen rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek van de theorie-examens gemaakt.

Uit de evaluaties van de live-assessments blijkt dat alle onderdelen in de vragenlijst (o.a. informatie website, bevestiging aanmelding, examenlocatie, procedure) door ruim 90% van de kandidaten als goed-zeer goed is beoordeeld. Kandidaten hebben regelmatig als toelichting aangegeven dat zij de begeleiding door de toezichthouder tijdens het live-assessment als erg prettig ervaren. Kandidaten worden één of twee dagen voor het live-assessment door de toezichthouder gebeld om na te gaan of er nog vragen zijn over de procedure van het live-assessment. Op de evaluatieformulieren wordt ook regelmatig aangegeven dat dit telefoontje als prettig wordt ervaren. De rapportage is als bijlage 1 toegevoegd.

In 2017 zijn alle video-assessments binnen de daartoe gestelde termijn beoordeeld. De termijn voor de beoordeling is vijf weken. Indien er een instituutsassessor is aangevraagd geldt deze termijn niet. Intop Mediationtoets is in dat geval afhankelijk van de beschikbaarheid van de instituutsassessor. 89% Van de respondenten geeft aan dat de video binnen de termijn is beoordeeld terwijl Intop Mediationtoets zelf heeft geconcludeerd dat alle video-assessments binnen de daartoe gestelde termijn zijn beoordeeld. Dit verschil is te verklaren doordat in de vraag over de termijn alleen de termijn van vijf weken wordt genoemd en niet de uitzondering in geval van de aanvraag van een instituutsassessor. De rapportage is als bijlage 2 toegevoegd.

### 4.5 Deskundigheidsbevordering assessoren

Intop Mediationtoets heeft in 2017 drie bijeenkomsten georganiseerd voor de deskundigheidsbevordering van de instituutsassessoren. Er hebben drie bijeenkomsten plaatsgevonden.

Hierbij zat ook telkens een hoofdasessor en een toezichthouder van Intop om de bijeenkomsten te begeleiden. Bij de bijeenkomsten is een opname van een live-assessment geobserveerd en beoordeeld. Vervolgens zijn de beoordelingen diepgaand besproken en is de wijze van beoordelen aan de hand van het beoordelingsinstrument uitgebreid geïnstrueerd.

Ook in 2018 zal Intop Mediationtoets bijeenkomsten organiseren ter bevordering van de deskundigheid van assessoren. In februari 2018 zal een bijeenkomst plaatsvinden met alleen de hoofdasessoren. In de loop van 2018 zullen er weer bijeenkomsten voor de instituutsassessoren worden ingepland.

## Hoofdstuk 5 Klachten en bezwaren

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de klachten en bezwaarschriften die in 2017 zijn ingediend besproken. Op de website van Intop Mediationtoets zijn de Reglementen Klachten, Bezwaar en Beroep van zowel de theorie-examens als de live- en video-assessments te raadplegen. Hierin staan de in acht te nemen termijnen en de procedurevereisten omschreven. Een klacht heeft betrekking op de organisatie van het examen. Klachten komen binnen bij Intop Mediationtoets. Intop Mediationtoets behandelt vervolgens de klachten en rapporteert hierover aan de Examencommissie. Een bezwaarschrift heeft betrekking op de uitslag. Een bezwaarschrift kan alleen worden ingediend als de kandidaat gezakt is. Bezwaarschriften worden bij de Examencommissie ingediend. Indien een kandidaat het niet eens is met een door het Examencommissie genomen besluit op bezwaar kan er beroep worden aangetekend bij het bestuur van het SKM.

### 5.2 Klachten en bezwaren theorie-examen

#### 5.2.1 Klachten theorie-examen

Er zijn in 2017 geen klachten over het theorie-examen ingediend.

#### 5.2.2 Bezwaarschriften theorie-examen

Er zijn in 2017 geen bezwaarschriften ingediend. De kandidaten kunnen tijdens het examen in het examenboekje aangeven over welke examenvragen zij mogelijk bezwaar zouden willen gaan indienen als zij niet geslaagd zijn.

De vragen die in 2017 zijn genoteerd als potentiële vraag voor een bezwaarschrift zullen, ondanks dat er niet daadwerkelijk een bezwaarschrift over is ingediend, zorgvuldigheid halve worden besproken in het petit comité nieuwe examenvragen.

### 5.3 Klachten en bezwaren Assessments

#### 5.3.1 Klachten assessments

Er is geen klacht ingediend betreffende het video-assessment.

Er is één klacht ingediend over geluidshinder bij het live assessment.

Intop Mediationtoets heeft de opname die gemaakt is van het betreffende live-assessment bekeken en geconstateerd dat er gedurende 5 minuten sprake is van geluidshinder maar niet dusdanig dat gesproken kan worden van geluidsoverlast. Intop Mediationtoets heeft dit in reactie op de klacht van de kandidaat aangegeven en de klacht hiermee afgehandeld. De Examencommissie heeft de klacht en klachtafhandeling besproken en geconcludeerd dat de klachtafhandeling op een adequate wijze heeft plaatsgevonden.

## 5.3.2 Bezwaarschriften assessments

Er is geen bezwaarschrift ingediend betreffende het live-assessment.

Voor één video-assessment is er een herbeoordeling geweest door twee onafhankelijke assessoren die niet betrokken zijn geweest bij de initiële beoordeling. De kandidaat is alsnog geslaagd voor het betreffende assessment.



# HOOFDSTUK 6 PILOT ZELFREFLECTIE BIJ VIDEO-ASSESSMENT

## Hoofdstuk 6 Pilot Zelfreflectie bij video-assessment

### 6.1 Inleiding

De Vereniging van Opleiders in Mediation heeft de Examencommissie verzocht om de mogelijkheid te onderzoeken om net als bij de live-assessments ook bij de video-assessments een zelfreflectie te laten plaatsvinden. In samenwerking met Intop Mediationtoets heeft de Examencommissie een pilot hiervoor ontworpen.

Begin maart 2017 hebben de MfN erkende opleidingsinstituten een e-mail van Intop Mediationtoets ontvangen waarin de pilot is aangekondigd. In de periode van april tot en met juli 2017 hebben de opleidingsinstituten de kans gekregen om bij de video-assessments een zelfreflectiegesprek toe te voegen. De deelname was vrijwillig.

### 6.2 Werkwijze

De zelfreflectie mocht maximaal 10 minuten duren en moest direct aansluitend aan het mediationgesprek van 40 minuten zijn. Het zelfreflectiegesprek kon plaatsvinden met de begeleider/trainer die bij de opname aanwezig was. Een trainer die de zelfreflectie deed kon niet optreden als instituutsassessor bij de beoordeling.

Intop Mediationtoets heeft een standaard vragenlijst ter beschikking gesteld aan de opleidingsinstituten. Deze vragenlijst kon gebruikt worden bij het reflectiegesprek maar er is ook aangegeven dat andere, meer op het assessment gerichte, vragen gesteld mochten worden. Over het algemeen hebben de trainers gebruik gemaakt van de standaard vragenlijst.

De zelfreflectie in de pilot was geen onderdeel van de beoordeling. Na het opstellen van de beoordeling werd de zelfreflectie bekeken. De assessoren vulden vervolgens een vragenlijst in over de ervaringen met het zelfreflectiegesprek.

### 6.3 Resultaat

Tijdens en na afloop is de pilot geëvalueerd. Er is o.a. een evaluatie gehouden onder de assessoren. Zij moesten immers vaststellen of een zelfreflectie bij een video een bijdrage levert t.b.v. hun beoordeling van de kandidaat.

De assessoren hebben op de vragenlijsten aangegeven dat ze weinig antwoord hebben gekregen op (eigen) vragen die zij zelf aan de kandidaat zouden stellen aan de hand van hun observaties. Ze hebben vastgesteld dat er weinig of geheel geen toegevoegde waarde was. De assessoren hebben allemaal aangegeven dat de zelfreflectie geen invloed gehad zou hebben op de beoordeling.

De Examencommissie heeft op basis van haar evaluatie van de pilotresultaten besloten geen voorstel te doen aan MfN/SKM om de structuur van de beoordelingswijze van het video-assessment te wijzigen door een zelfreflectie toe te voegen.

## Hoofdstuk 7 Afsluiting

### 7.1 Initiatieven 2018

#### 7.1.1 Digitaal examineren

Naar aanleiding van een verzoek van het SKM bestuur heeft Intop Mediationtoets de mogelijkheden voor het online en/of digitaal afnemen van de theorie-examens onderzocht. Thans worden de theorie-examens uitsluitend schriftelijk afgenomen.

Het grootste voordeel werd gezien in het feit dat kandidaten bij het online afnemen van het theorie-examen het theorie-examen thuis zouden kunnen maken. Kandidaten hebben op die manier geen reistijd en -kosten. Bij het online thuis afnemen zijn in kwalitatieve zin een aantal belangrijke aandachtspunten. Allereerst is het lastig om de identiteit van de kandidaat vast te stellen. Daarnaast is het lastig vast te stellen of de kandidaat zelf de (gehele) prestatie levert. Onder andere door deze twee punten is online-examineren fraudegevoelig. Ook is het moeilijk om te voorkomen dat de vragen, bij afname op een thuiscomputer, worden gekopieerd. Er zullen steeds nieuwe vragen moeten worden gemaakt waarvan niet meer is vast te stellen of het goede vragen zijn. Dit houdt in dat op zeer korte termijn de betrouwbaarheid van de vragen niet meer te meten zou zijn. Voor een uitgebreidere uitleg hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 3 van dit jaarverslag.

Gezien bovenstaande bezwaren is ervoor gekozen om een pilot digitaal examineren te laten plaatsvinden in plaats van een pilot online examineren. Intop Mediationtoets zal in 2018 zorgdragen voor de mogelijkheid voor kandidaten om digitaal het theorie-examen af te leggen. Intop Mediationtoets is hiervoor een samenwerking aangegaan met Lamark die computer examenlocaties aanbiedt die zijn erkend door de Stichting Examenkamer. Dit betekent dat een kandidaat op een individueel gewenst tijdstip op een Lamark locatie kan deelnemen aan het theorie-examen. Er zijn 5 gecertificeerde Lamark locaties waar kandidaten het theorie-examen digitaal kunnen maken. De Examencommissie zal op de hoogte gehouden worden over de stand van zaken. Naar verwachting kunnen kandidaten vanaf september 2018 deelnemen aan een digitaal theorie-examen. Intop Mediationtoets blijft, in ieder geval voorlopig, ook nog schriftelijk theorie-examens afnemen.

#### 7.1.2 Eind- en toetstermen

Op basis van het beroeps- en competentieprofiel Mediator zijn eind- en toetstermen opgesteld. De Examencommissie is voornemens in 2018 de eind- en toetstermen te evalueren. De aanbevolen literatuur (Body of Knowledge) is gewijzigd door een nieuwe druk van het handboek, een nieuwe druk van het boek juridische aspecten en een nieuwe druk van het boek beroepsvaardigheden en interventietechnieken. De eind- en toetstermen zijn echter leidend voor de theorie-examens. Er is behoefte te toetsen of de eind- en toetstermen voldoen aan de actuele stand van mediation en de benodigde kennis van de mediator. De Examencommissie is voornemens hierover haar bevindingen kenbaar te maken bij het SKM Bestuur.

## Hoofdstuk 8 Samenvatting

### 8.1 Puntsgewijze Samenvatting

- De Examencommissie is tevreden over het verloop van de examinering in 2017.
- De samenstelling van de commissie is ongewijzigd gebleven. Evenzo de taken van de commissie. De petit comités hebben naar behoren gefunctioneerd.
- Er zijn 23 afname-momenten geweest van het theorie-examen. Er zijn altijd voldoende plaatsen geweest voor kandidaten om deel te nemen. In 2017 waren er 539 kandidaten (2016: 576 kandidaten) en het slagingspercentage bij het theorie-examen was 88% (2016: 89%)  
De examens zijn up to date gehouden door het toevoegen van nieuwe vragen, mede op basis van de nieuw verschenen literatuur. Uit de toetsitemanalyse bleek dat de examens ruimschoots voldeden aan de gestelde normen. Alle ingezette examens hadden een gelijke moeilijkheidsgraad.
- In 2017 hebben 368 kandidaten (2016: 383) aan het Assessment (live-video) deelgenomen. Op 46 data zijn er live-assessments afgenomen en op 81 data videobeoordelingen. Van de kandidaten zijn er 288 geslaagd (2016: 303). Dit is 78,2 %. (2016: 79,1%). Het slagingspercentage bij het live assessment is hoger (81,2%) dan bij het video assessment (76%).
- De examenorganisatie Intop is erkend door en werkt onder toezicht van de Stichting Examenkamer. In 2017 heeft zij het Keurmerk van de Examenkamer ontvangen. De ISO 9001 certificering (presteren volgens gestandaardiseerde werkprocessen) van DNV is middels een audit in het voorjaar van 2017 weer gecontinueerd. Ook de SKM is, gemeten middels audit, tevreden over de uitvoering van de examinering door Intop.
- De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken laten zien dat de kandidaten een hoge beoordeling geven aan de organisatie van de examinering.
- In 2017 zijn er deskundigheidsbijeenkomsten georganiseerd voor de (instituu)assessoren.
- Er zijn geen of nauwelijks klachten en/of bezwaren geweest over de uitvoering van de examens en de daarbij behorende uitslag. Er is in 2017 in totaal 1 klacht ingediend over lawaai in de omgeving van de locatie van het live assessment. Bij het video-assessment is er 1 herbeoordeling geweest.
- In 2017 is er een pilot geweest met het toevoegen van een zelfreflectie aan het video-assessment. De Examencommissie heeft op basis van de resultaten besloten geen voorstel aan de MfN/SKM te doen om de examenstructuur van het video-assessment te wijzigen door toevoeging van een zelfreflectie.
- Er zijn in 2017 voorts geen bijzondere voorvallen geweest die aanleiding geven wijzigingen door te voeren. Derhalve zal de examinering ongewijzigd gecontinueerd worden.
- In 2018 zal er een pilot plaatsvinden met het op locatie digitaal examineren van het theorie-examen.
- De Examencommissie zal in 2018 starten met een evaluatie van de eind- en toetstermen van het theorie-examen.

Het jaarverslag 2017 van de Examencommissie wordt aangeboden aan het SKM bestuur.