



Bijlage 2 bij jaarverslag 2019 SKM examencommissie

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Live-assessment
Mediation

2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Werkwijze	4
3. Resultaten	5

1. Inleiding

Ten behoeve van de kwaliteitsborging wordt aan de kandidaten van het live-assessment gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

De evaluatie betreft de werkzaamheden van Intop Mediationtoets en beperkt zich tot de organisatie van het live-assessment.

Het doel van de enquête is onderzoeken hoe kandidaten aan het live-assessment de organisatie van dit live-assessment beoordelen.

Dit rapport bevat de gegevens van het jaar 2019.

2. Werkwijze

In 2019 heeft iedere kandidaat aan het live-assessment op de dag zelf een evaluatieformulier ontvangen.

Met behulp van het evaluatieformulier wil Intop Mediationtoets onderzoeken in hoeverre kandidaten tevreden zijn over de **organisatie** van het live-assessment mediation.

De vragen zijn zodanig opgebouwd dat het aansluit bij de stappen die een kandidaat doorloopt vanaf het besluit tot deelnemen aan het live-assessment mediation. Hieronder staan de onderwerpen waarover vragen gesteld zijn.

- Informatie op de website van Intop Mediationtoets;
- de aanmeldingsprocedure,
- de bevestiging,
- de uitnodiging,
- de examenlocatie,
- de procedure van de afname.

Kandidaten hebben gelegenheid om na het mediation assessment het evaluatieformulier in te vullen. Zij moeten namelijk na het assessment een half uur wachten op de uitslag.

3. Resultaten

Van de 162 kandidaten aan het live-assessment mediation in 2019 hebben 128 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 79 %.

Hieronder staan de resultaten van de evaluatieformulieren. De resultaten staan per vraag weergegeven.

Vraag 1: Wat vindt u van de informatie over de vaardighedentoets (informatie, eindtermen, examendata, kosten) op de website (www.mediationtoets.nl)?

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	46	35,9%
Goed	73	57,0%
Neutraal	9	7,0%
Slecht	0	0%
Zeer slecht	0	0%

De informatie op de website wordt door 92,9% van de respondenten als goed-zeer goed beoordeeld. Een aantal respondenten geeft bij de toelichting op deze vraag aan de kosten hoog te vinden. Op de website van Intop Mediationtoets staat aangegeven dat er twee assessoren, twee acteurs en een toezichthouder in totaal 10 uur lang bezig zijn met de kandidaat. Om de kosten zo laag mogelijk te houden heeft Intop Mediationtoets in 2019 toestemming van de belastingdienst gekregen om BTW-vrij diensten te mogen leveren. Hierdoor kunnen ook de assessments BTW-vrij geleverd worden.

Vraag 2: Welke informatie heeft u vóór uw aanmelding bestudeerd (*svp aankruisen*)? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Deelnamevoorwaarden	111	86,7%
Eindtermen	114	89,1%
Exameninstructie	117	91,4%
Examenreglement	62	48,4%
Reglement Klachten, bezwaar en beroep	25	19,5%

De meerderheid van de kandidaten bestudeert voor aanmelding de deelnamevoorwaarden, eindtermen en de exameninstructie. Bijna 50% bestudeert het examenreglement voor aanmelding en bijna 20% bestudeert het reglement Klachten, bezwaar en beroep voor aanmelding.

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding?

(*1 antwoord mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	38	29,7%
Goed	83	64,8%
Neutraal	7	5,5%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De wijze van aanmelding wordt door ruim 94% van de 128 respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Er zijn geen respondenten die de wijze van aanmelding als slecht beoordelen.

Vraag 4: Hoe beoordeelt u de bevestiging van uw aanmelding?

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	38	29,7%
Goed	87	68,0%
Neutraal	3	2,3%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De kandidaten ontvangen na aanmelding een bevestiging per e-mail. Deze bevestiging wordt door 98% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld.

Vraag 5: Hoe beoordeelt u de uitnodigingsbrief (met nadere informatie over tijdstip en locatie en de instructie kandidaat)? *(1 antwoord mogelijk)*

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	50	39,1%
Goed	74	57,8%
Neutraal	2	1,6%
Slecht	2	1,6%
Zeer slecht	0	0,0%

De uitnodigingsbrief bevat verdere informatie over het verloop van het assessment, de routebeschrijving en het tijdstip. De brief wordt uiterlijk 2,5 week voor het assessment per e-mail gestuurd. Er zijn twee kandidaten die de uitnodigingsbrief als slecht beoordelen. Één van deze kandidaten geeft daarbij aan dat hij of zij de uitnodiging pas heeft ontvangen na erachteraan gebeld te hebben. Één of twee dagen voor het assessment worden de kandidaten gebeld met de vraag of zij alle informatie hebben ontvangen en of zij op voorhand nog vragen hebben over het assessment. In de toelichting op vraag vijf wordt meerdere keren aangegeven dat dit telefoontje als zeer prettig wordt ervaren.

Vraag 6: Hoe beoordeelt u de examenlocatie?

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	55	43,0%
Goed	65	50,8%
Neutraal	7	5,5%
Slecht	1	0,8%
Zeer slecht	0	0,0%

Een ruime meerderheid (bijna 95%) beoordeelt de examenlocatie als goed tot zeer goed. De rustgevende (bosrijke) omgeving wordt bij de toelichting meerdere keren als pluspunt genoemd. Een aantal respondenten geeft wel aan dat de examenlocatie slecht bereikbaar is met openbaar vervoer. Dit is ook de reden voor een van de respondenten geweest om de examenlocatie als slecht te beoordelen. De examenlocatie is in 2019 opnieuw Woudschoten Conferentiecentrum te Zeist geweest. Vanaf het station Driebergen-Zeist is het mogelijk om met een OV-fiets binnen vijftien minuten bij de examenlocatie te komen. Daarnaast gaat er minimaal één keer per uur een bus vanaf het station Driebergen-Zeist die op minder dan vijf minuten loopafstand van de examenlocatie stopt. Kandidaten ontvangen bij de uitnodiging voor het assessment een routebeschrijving waarin dit is omschreven.

Vraag 7: Hoe beoordeelt u de procedure van de examenafname op de dag zelf?

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	62	48,4%
Goed	63	49,2%
Neutraal	3	2,3%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De procedure op de examendag zelf wordt door ruim 97% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Dit is exclusief het uitslaggesprek omdat het formulier meestal in de wachttijd voor de uitslag wordt ingevuld door de kandidaat. De respondenten geven bij de toelichting vaak aan dat zij de instructie en begeleiding van de toezichthouder gedurende de gehele procedure als zeer prettig ervaren.