



**Bijlage 1 bij jaarverslag 2019 SKM Examencommissie**

Tevredenheidsonderzoek  
Organisatie  
Theorie-examens  
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 theorie-examen gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

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

Het doel van de enquête is onderzoeken hoe kandidaten de organisatie van het theorie-examen beoordelen.

Dit rapport bevat de gegevens van het jaar 2019.

## 2. Werkwijze

Vanaf eind 2018 hebben kandidaten de keuze om het theorie-examen schriftelijk of digitaal te doen. Onderhavige evaluatie heeft alleen betrekking op het digitaal afgenomen theorie-examen.

Na het maken en digitaal inleveren van het theorie-examen verschijnt de enquête op het scherm. In 2019 is het digitale theorie-examen 363 keer afgenomen. Van de 363 deelnames hebben 263 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Over het hele jaar bezien blijkt de steekproef ruim 72% van de kandidatenpopulatie te beslaan.

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

Hieronder staan de onderwerpen waarover vragen gesteld zijn.

- De routebeschrijving;
- De examenlocatie;
- Onderzoek en preventie van fraude;
- De boekingsmogelijkheden;
- De reden om voor de digitale afname te kiezen;
- De algehele ervaring met digitaal examineren.

De eerste vier onderwerpen zijn behandeld door middel van negen meerkeuzevragen en één open vraag waarbij de mogelijkheid gegeven wordt om een toelichting te geven op de voorgaande meerkeuze vragen. De laatste twee onderwerpen zijn behandeld door middel van twee open vragen.

### 3. Resultaten

Hieronder staan de enquêteresultaten. De resultaten staan per vraag weergegeven.

---

Vraag 1: Vond u de routebeschrijving naar het Test Center duidelijk?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	173	65,8%
Nee	25	9,5%
Ik heb de routebeschrijving niet gebruikt	65	24,7%

Een ruime meerderheid van de respondenten vond de routebeschrijving naar het Test Center duidelijk.

Vraag 2: Bent u op het Test Center gastvrij ontvangen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	258	98,1%
Nee	5	1,9%

Van de 263 respondenten hebben 258 kandidaten (98,1%) de ontvangst op het Test Center als gastvrij beoordeeld.

---

Vraag 3: Was u voor de examendag zelf bekend met de regels op het Test Center, zoals bijv. het opbergen van uw horloge/uitzetten en opbergen van uw mobiel etc?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	219	83,3%
Nee	44	16,7%

Ruim 83% van de kandidaten was voor de examendag zelf bekend met de regels op het Test Center. Kandidaten gaan bij de aanmelding akkoord met deze regels en daarnaast krijgen zij de regels op het Test Center zowel bij de (definitieve) bevestiging van de aanmelding als bij de reminder die de kandidaten een dag van tevoren ontvangen.

---

Vraag 4: Zijn er volgens u voldoende maatregelen getroffen om fraude (zoals bijv. spieken, mobiele telefoon gebruiken, etc.) te voorkomen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	262	99,6%
Nee	1	0,4%

Er is slechts één kandidaat die heeft aangegeven dat niet voldoende maatregelen zijn getroffen om fraude te voorkomen.

---

Vraag 5: Is uw identiteitsbewijs uitgebreid gecontroleerd op echtheid, op geldigheid en op gelijkheid met de foto?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	263	100%
Nee	0	0,0%

Alle respondenten geven aan dat hun identiteitsbewijs uitgebreid gecontroleerd is op echtheid, op geldigheid en op gelijkheid met de foto.

---

Vraag 6: Welk cijfer zou u het Test Center willen geven op een schaal van 1 t/m 5 (1=laag/5=hoog)?

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	1	0,4%
2	3	1,1%
3	14	5,3%
4	104	39,5%
5	141	53,6%

---

Een ruime meerderheid van bijna 93% beoordeelt de examenlocatie met een vier of een 5 hetgeen overeenkomt met de scores goed tot zeer goed.

---

Vraag 7: Was het mogelijk om het examen te boeken op de locatie van uw voorkeur?

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	250	95,1%
Nee	13	4,9%

---

Ruim 95% van de respondenten geeft aan dat het mogelijk was om op de locatie van zijn of haar voorkeur het examen te boeken. Er zijn in totaal vijf examenlocaties; Amsterdam, Amersfoort, Arnhem, Utrecht en Rotterdam. Deze locaties zijn allemaal erkend door De Examenkamer om fraude zo veel mogelijk te voorkomen.

---

Vraag 8: Was het mogelijk om het examen te boeken op de door u gewenste dag?

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	252	95,8%
Nee	11	4,2%

---

Ruim 95% van de respondenten geeft aan het mogelijk was om op de gewenste dag het theorie-examen af te leggen. Kandidaten kunnen van maandag tot en met

zaterdag het theorie-examen afleggen. Een aantal kandidaten geeft bij de toelichting op deze vraag aan dat zij niet meer konden deelnemen op de door hun gewenste dag omdat zij laat waren met de boeking.

---

Vraag 9: Was het mogelijk om het examen te boeken op het door u gewenste tijdstip?

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	241	91,6%
Nee	22	8,4%

---

Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan dat het mogelijk is om het theorie-examen te boeken op het door hem of haar gewenste tijdstip.

Tot slot zijn er nog twee open vragen gesteld over de reden om voor de digitale afname te kiezen en de algehele ervaring met digitaal examineren.

Op de vraag over wat de reden is dat de kandidaat heeft gekozen voor digitaal examineren is vaak aangegeven dat de uitslag bij de digitale afname direct bekend is. Daarnaast is een aantal keren aangegeven dat digitaal examineren de enige optie is. Dat is onjuist. Naast de digitale afname kunnen kandidaten kiezen voor een schriftelijke afname. Deze schriftelijke afname vindt één keer per maand plaats in Utrecht of Hilversum. Bij het aanmelden voor het theorie-examen dienen kandidaten te kiezen voor de schriftelijke dan wel de digitale afname.

Op de vraag hoe de kandidaat het digitaal examineren heeft ervaren worden over het algemeen positieve antwoorden gegeven als; prima, positief en goed. Er wordt een aantal keer aangegeven dat het als onrustig wordt ervaren dat iedereen die op het exam-center een examen maakt op een ander tijdstip start.



