



Bijlage 3 bij jaarverslag 2019 SKM examencommissie

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Video-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 video-assessment gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. Binnen enkele weken nadat de uitslag van het video-assessment aan de kandidaten is verstuurd, worden zij per e-mail verzocht om online een evaluatieformulier in te vullen.

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

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

Dit rapport bevat de gegevens van het jaar 2019.

2. Werkwijze

In 2019 hebben de kandidaten die deelgenomen hebben aan het video-assessment binnen enkele weken na het per post versturen van de uitslag van het video-assessment per e-mail een uitnodiging gekregen om online een evaluatieformulier in te vullen.

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

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

- Informatie op de website van Intop Mediationtoets;
- de handleiding;
- de termijn voor beoordeling;
- de uitslag

3. Resultaten

Van de kandidaten aan het video-assessment mediation in 2019 hebben 58 kandidaten de vragenlijst ingevuld, waarvan 1 kandidaat vraag 1 en 2 niet heeft ingevuld. In totaal zijn er 255 video assessments beoordeeld. 176 kandidaten hebben het evaluatieformulier toegestuurd gekregen. Er is derhalve sprake van een respons van 34%.

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, kosten) op de website (www.mediationtoets.nl)?

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	9	15,8%
Goed	31	54,4%
Neutraal	16	28,1%
Slecht	1	1,8%
Zeer slecht	0	0,0%

Van de respondenten beoordeelt meer dan 70% de informatie op de website als goed tot zeer goed.

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

Informatie	Aantal kandidaten	Percentage
Deelnamevoorwaarden	53	93,0%
Eindtermen	48	84,2%
Examenreglement	44	77,2%
Reglement Klachten, bezwaar en beroep	17	29,8%

Het grootste gedeelte van de respondenten leest zowel de deelnamevoorwaarden, de eindtermen als het examenreglement.

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de Handleiding video-assessment?
(*1 antwoord mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	6	10,5%
Goed	30	52,6%
Neutraal	17	29,8%
Slecht	4	7,0%
Zeer slecht	0	0,0%

Het grootste gedeelte van de respondenten beoordeelt de handleiding als goed tot zeer goed.

Vraag 4: Hoe is uw video-opname tot stand gekomen?

	Aantal kandidaten	Percentage
Zelf georganiseerd	3	5,2%
Bij een opleidingsinstituut	17	29,3%
Bij een opleidingsinstituut gecombineerd met een training	38	65,5%

Slechts 5,2% van de kandidaten kiest ervoor om het video-assessment zelf te organiseren. Naast MfN-erkende opleidingsinstituten zijn er ook niet door MfN-erkende instituten die opname van video-assessments aanbieden.

Vraag 5: De termijn voor beoordeling van het video-assessment is vijf weken na ontvangst van de betaling. Is uw DVD binnen deze gestelde termijn beoordeeld?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Binnen de termijn	47	81,1%
Buiten de termijn	2	3,4%
N.v.t. omdat er sprake was van een instituutsassessor	9	15,5%

Er zijn twee respondenten (3,4%) die aangeven de uitslag buiten de termijn te hebben ontvangen. Bij de ene respondent was de betaling te laat binnen. Kandidaten die niet binnen de gestelde termijn betalen worden ervan op de hoogte gesteld dat een te late betaling invloed kan hebben op de termijn van de beoordeling. De andere respondent die aangegeven heeft dat er buiten de termijn is beoordeeld is juist ruim binnen de termijn beoordeeld. Het opleidingsinstituut dat de opname bij deze respondent heeft verzorgd was vergeten de opname naar Intop te sturen. De kandidaat is hiervan op de hoogte maar hoogstwaarschijnlijk is in haar beleving de beoordeling te laat geweest. Op de website staat aangegeven dat indien er een instituutsassessor is aangevraagd dat Intop dan afhankelijk is van de beschikbaarheid van de instituutsassessor en er om deze reden geen maximumtermijn geldt.

Vraag 6: In hoeverre was de uitslag van uw video-assessment conform uw verwachting?

Oordeel	Aantal kandida- ten	Percentage
Geheel naar verwachting	14	24,1%
Min of meer naar ver- wachting	29	50,0%
Niet naar verwachting	15	25,9%

50% van de respondenten geeft aan dat de uitslag min of meer naar verwachting was en ruim 24% van de kandidaten geeft aan dat de uitslag geheel naar verwachting was. Het ligt voor de hand dat kandidaten hun video-assessment insturen indien zij er voldoende vertrouwen in hebben dat zij met die video kunnen slagen. Gelet op het slagingspercentage (ruim 64%, gebaseerd op het aantal deelnames) is het percentage dat aangeeft dat de uitlag niet conform hun verwachting was laag.