



Bijlage 2 bij jaarverslag 2020 SKM examencommissie

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Live-assessment
Mediation

2020

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 2020.

In de voorgaande jaren zijn de live-assessments telkens bij conferentiecentrum Woudschoten afgenomen. In verband met de coronamaatregelen zijn de live-assessments in 2020 deels op het kantoor van Intop Mediationtoets afgenomen en deels bij Woudschoten. Woudschoten is in 2020 meerdere keren een periode gesloten geweest in verband met de RIVM coronamaatregelen.

2. Werkwijze

In 2020 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 139 kandidaten aan het live-assessment in 2020 hebben 125 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 90%.

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	27	21,6%
Goed	95	76,0%
Neutraal	2	1,6%
Slecht	1	0,8%
Zeer slecht	0	0%

De informatie op de website wordt door 97,6% 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 wordt uitgelegd dat er twee assessoren, twee acteurs en een toezichthouder in totaal 10 uur lang bezig zijn met de kandidaat.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Deelnamevoorwaarden	102	81,6%
Eindtermen	107	85,6%
Exameninstructie	104	83,2%
Examenreglement	44	35,2%
Reglement Klachten, bezwaar en beroep	20	16,0%

De meerderheid van de respondenten geeft aan voor aanmelding de deelnamevoorwaarden, eindtermen en de exameninstructie te hebben bestudeerd. In de toelichting op de vraag geeft een respondent ook aan de filmpjes (van de assessoren) te hebben bekeken.

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding?
(*1 antwoord mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	50	40,0%
Goed	73	58,4%
Neutraal	2	1,6%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De wijze van aanmelding wordt door ruim 98% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Er zijn geen respondenten die de wijze van aanmelding als slecht beoordelen. In de toelichting wordt de wijze van aanmelding een aantal keer omschreven als efficiënt en duidelijk. Ook wordt in de toelichting de communicatie i.v.m. de coronacrisis als uitstekend omschreven. Wel geeft één respondent aan dat de wijze waarop een instituutsassessor kan worden geregeld niet helemaal duidelijk is.

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

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	60	48,0%
Goed	65	52,0%
Neutraal	0	0,0%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De kandidaten ontvangen na aanmelding een bevestiging per e-mail. Deze bevestiging wordt door alle 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	57	45,6%
Goed	64	51,2%
Neutraal	4	3,2%
Slecht	0	0,0%
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 twee weken voor het assessment per e-mail gestuurd. 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	53	42,4%
Goed	62	49,6%
Neutraal	10	8,0%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

In verband met de coronamaatregelen was de locatie, conferentiecentrum Woudschoten, waar de live-assessments normaliter worden afgenomen in 2020 meerdere keren voor een langere periode gesloten. Er is toen uitgeweken naar een ruimte boven het kantoor van Intop Mediationtoets. Uit de resultaten van onderhavig tevredenheidsonderzoek is geen onderscheid tussen de locaties te maken. De indruk van de toezichthouders is dat conferentiecentrum Woudschoten over het algemeen beter beoordeeld wordt dan het kantoor van Intop Mediationtoets. Er is een aantal keren aangegeven dat de parkeergelegenheid niet optimaal is. Dit gaat over de locatie van het kantoor van Intop Mediationtoets. Zodra Woudschoten weer beschikbaar is zullen de live-assessments weer volledig daar afgenomen worden.

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

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	55	44,0%
Goed	69	55,2%
Neutraal	1	0,8%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De procedure op de examendag zelf wordt door bijna alle 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.