



Bijlage 1 bij jaarverslag 2020 SKM Examencommissie

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Theorie-examens
Mediation

2020

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Werkwijze	4
3. Resultaten kantoor Intop	6
4. Resultaten Exam-Centers	10

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 2020.

2. Werkwijze

Sinds de aanvang van de coronacrisis hebben kandidaten de keuze om het theorie-examen op het kantoor van Intop Mediationtoets te maken danwel bij één van de vijf gecertificeerde exam-centers. De theorie-examens worden digitaal afgenomen. Kandidaten kunnen er bij afname op het kantoor van Intop Mediationtoets voor kiezen om het theorie-examen schriftelijk af te leggen in plaats van digitaal.

Bij afname op het kantoor van Intop Mediationtoets ontvingen kandidaten nadat zij het theorie-examen hadden afgerond en de uitslag hadden gezien een formulier met de enquêtevragen. Bij afname bij een exam-center verschijnt de enquête na afronding van het theorie-examen op het scherm.

In 2020 is het theorie-examen 172 keer afgenomen op het kantoor van Intop Mediationtoets. Van de 172 deelnames hebben 107 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Over het hele jaar bezien is dat een respons van 62%.

In 2020 is het theorie-examen 235 keer afgenomen bij een exam-center. Door het systeem dat de beheerder van de exam-centers gebruikt worden de uitkomsten van de evaluatievragen slechts tot een jaar terug in grafieken weergegeven. Omdat onderhavig verslag in april 2021 is gemaakt kunnen de resultaten van de eerste drie maanden niet worden meegenomen. Indien in de eerste drie maanden echter opvallende zaken waren geweest had Intop Mediationtoets dit wel geregistreerd. De negen maanden die nu meegenomen worden in de resultaten geven dus een betrouwbaar beeld. Van de 235 deelnames hebben in de negen maanden 143 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Over het hele jaar bezien blijkt de steekproef ruim 60 % van de kandidatenpopulatie te beslaan.

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

Hieronder staan de onderwerpen waarover op het **kantoor van Intop Mediationtoets** vragen zijn gesteld.

- Informatie over het examen op de website;
- De wijze van aanmelding via de website;
- Bevestiging van de aanmelding;
- Mogelijkheid om examen te boeken op gewenste dag;
- Mogelijkheid om examen te boeken op gewenste tijdstip;
- Routebeschrijving;
- Gastvrijheid kantoor Intop Mediationtoets;
- Fraudepreventie;
- Examenlocatie.

Alle onderwerpen zijn behandeld door middel van meerkeuzevragen waar een toelichting op gegeven kan worden.

Hieronder staan de onderwerpen waarover bij **de exam-centers** vragen zijn gesteld.

- 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 kantoor Intop Mediationtoets

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	22	20,6%
Goed	77	72,0%
Neutraal	8	7,5%
Slecht	0	0
Zeer slecht	0	0

Het overgrote deel van de meerderheid waardeert de informatie over het examen op de website als goed-zeer goed.

Vraag 2: Hoe beoordeelt u de bevestiging van uw aanmelding?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	36	33,6%
Goed	68	63,6%
Neutraal	2	1,9%
Slecht	1	0,9%
Zeer slecht	0	0

Er waren twee kandidaten die bij de toelichting een opmerking over de wijze van aanmelden hadden maar aangaven dat er vervolgens uitstekende uitleg per e-mail en telefoon is gegeven.

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de bevestiging van de aanmelding?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	37	34,6%
Goed	65	60,7%
Neutraal	4	3,7%
Slecht	1	0,9%
Zeer slecht	0	0

In de toelichting is een aantal keren aangegeven dat de mail in de spambox terecht is gekomen. De inhoud van de mail wordt in de toelichting als net en volledig beoordeeld.

Vraag 4: Was het mogelijk om het examen te boeken op de door u gewenste dag?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	104	97,2%
Nee	3	2,8%

Bijna alle respondenten hebben aangegeven dat zij het examen op de door hen gewenste dag konden boeken. Er waren wekelijks twee a drie examenmomenten beschikbaar.

Vraag 5: Was het mogelijk om het examen te boeken op het door u gewenste tijdstip?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	102	95,3%
Nee	5	4,7%

Bijna alle respondenten hebben aangegeven dat zij het examen op het door hun gewenste tijdstip konden afleggen. Een aantal respondenten geeft aan dat zij liever 's ochtends dan wel 's middags het examen hadden willen afleggen. Er is bij de planning telkens voor gezorgd dat er binnen een week zowel op een middag als op

een ochtend een examenmogelijkheid was. De examenmomenten versprongen zowel wat betreft de dag als het tijdstip tweewekelijks.

Vraag 6: Vond u de routebeschrijving van Intop Mediationtoets duidelijk?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	76	71,0%
Nee	0	0
Ik heb de routebeschrijving niet gebruikt	31	29,0%

Er zijn geen respondenten die de routebeschrijving niet duidelijk vonden. Wel geeft een aantal respondenten aan het gebouw lastig te kunnen vinden o.a. omdat er een andere bedrijfsnaam prominent op het gebouw vermeld staat. We zullen dit duidelijker gaan vermelden in de routebeschrijving.

Vraag 7: Bent u op het kantoor van Intop Mediationtoets gastvrij ontvangen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	107	100%
Nee	0	0

Alle respondenten geven aan dat zij gastvrij zijn ontvangen op het kantoor van Intop Mediationtoets. In de toelichting is meerdere keren aangegeven dat de ontvangst als zeer prettig, professioneel en vriendelijk wordt ervaren.

Vraag 8: Zijn er volgens u voldoende maatregelen getroffen om fraude (zoals bijv. spieken, mobiele telefoon gebruiken etc.) te voorkomen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	107	100%
Nee	0	0

In de toelichting wordt aangegeven dat door het toezicht dat er is fraude niet mogelijk is.

Vraag 9: Hoe beoordeelt u de examenlocatie?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	36	33,6%
Goed	48	44,9%
Neutraal	23	21,5%
Slecht	0	0
Zeer slecht	0	0

Er is enkele keren in de toelichting aangegeven dat er wel enig omgevingsgeluid was en dat de parkeergelegenheid niet optimaal is.

4. Resultaten Exam-Centers

Hieronder staan de enquêteresultaten van de enquêtes afgenomen bij de Exam-centers. De resultaten staan per vraag weergegeven.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	90	62,9%
Nee	8	5,6%
Ik heb de routebeschrijving niet gebruikt	45	31,5%

Een ruime meerderheid van de respondenten vond de routebeschrijving naar het Test Center duidelijk of heeft deze niet gebruikt. Lamark, de organisatie die tussen de test centers en Intop Mediationtoets zit is verzocht hierop actie te ondernemen.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	135	94,4%
Nee	8	5,6%

Het overgrote merendeel van de respondenten geeft aan gastvrij te zijn ontvangen op het test center. Er is twee keer in de toelichting aangegeven dat de baliemedewerkster niet heel vriendelijk/zakelijk was.

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	123	86,0%
Nee	20	14,0%

Ruim 86% van de respondenten was voor de examendag zelf bekend met de regels op het Test Center. Respondenten gaan bij de aanmelding akkoord met deze regels en daarnaast krijgen zij de regels die gelden 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	143	100%
Nee	0	0

Alle respondenten geven aan dat er voldoende maatregelen getroffen zijn om fraude te voorkomen.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	143	100%
Nee	0	0

Alle respondenten geven aan dat hun identiteitsbewijs uitgebreid gecontroleerd is op echtheid, op geldigheid en op gelijkenis 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	0	0
2	2	1,4%
3	16	11,2%
4	69	48,3%
5	56	39,2%

Een ruime meerderheid beoordeelt de examenlocatie met een vier of een 5 hetgeen overeenkomt met de scores goed tot zeer goed. In de toelichting is een aantal keren aangegeven dat men de coronaregels niet prettig/ overdreven vindt.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	122	85,3%
Nee	21	14,7%

Ruim 85% van de respondenten geeft aan dat het mogelijk was om op de locatie van zijn of haar voorkeur het examen te boeken. In verband met corona waren er minder afnamemogelijkheden.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	118	82,5%
Nee	25	17,5%

Ruim 80% 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. In verband met corona waren er minder afnamemogelijkheden.

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

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	121	84,6%
Nee	22	15,4%

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. In verband met corona waren er minder afnamemogelijkheden.

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 op het kantoor van Intop Mediationtoets.

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 en ook de weerspiegeling van het licht op het beeldscherm wordt benoemd.