



Bijlage bij jaarverslag 2021 Examencommissie MfN-register

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Live-assessment
Mediation

2021

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 2021.

In de voorgaande jaren zijn de live-assessments telkens bij conferentiecentrum Woudschoten afgenomen. In verband met de coronamaatregelen zijn de live-assessments in 2021 deels op het kantoor van Intop Mediationtoets afgenomen en deels bij Woudschoten. Woudschoten is in 2021 een periode gesloten geweest in verband met de RIVM coronamaatregelen.

2. Werkwijze

In 2021 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 156 kandidaten aan het live-assessment in 2021 hebben 132 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 84,6%.

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 | 54 | 40,9% |
| Goed | 74 | 56,1% |
| Neutraal | 4 | 3,0% |
| Slecht | 0 | 0% |
| Zeer slecht | 0 | 0% |

Op de website wordt informatie over het examen gegeven; de procedure van het assessment wordt toegelicht. Op de website zijn de eind- en toetstermen weergegeven en het beoordelingsinstrument is te downloaden. De informatie op de website wordt door 97,0% van de respondenten als goed-zeer goed beoordeeld. Als toelichting op deze vraag is aangegeven de informatie duidelijk en fijn te vinden.

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

| Oordeel | Aantal kandidaten | Percentage |
|---------------------------------------|-------------------|------------|
| Deelnamevoorwaarden | 118 | 89,4% |
| Eindtermen | 115 | 87,1% |
| Exameninstructie | 120 | 90,1% |
| Examenreglement | 61 | 46,2% |
| Reglement Klachten, bezwaar en beroep | 21 | 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 geven meerdere respondenten aan de filmopnames over het assessment (van de hoofdassessoren) te hebben bekeken. Deze filmopnames vindt men nuttig in de voorbereiding op het assessment.

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding?

(*1 antwoord mogelijk*)

| Oordeel | Aantal kandidaten | Percentage |
|-------------|-------------------|------------|
| Zeer goed | 48 | 36,4% |
| Goed | 81 | 61,4% |
| Neutraal | 3 | 2,2% |
| Slecht | 0 | 0,0% |
| Zeer slecht | 0 | 0,0% |

De wijze van aanmelding wordt door ruim 97% 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 zorgvuldig.

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

(1 antwoord mogelijk)

| Oordeel | Aantal kandidaten | Percentage |
|-------------|-------------------|------------|
| Zeer goed | 47 | 35,6% |
| Goed | 81 | 61,4% |
| Neutraal | 3 | 2,3% |
| Slecht | 1 | 0,7% |
| Zeer slecht | 0 | 0,0% |

De kandidaten ontvangen na aanmelding een bevestiging per e-mail. Deze bevestiging wordt door 97% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Enkele respondenten geven aan dat de bevestigingsmail in de spambox terecht is gekomen.

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 | 74 | 56,0% |
| Goed | 55 | 41,7% |
| Neutraal | 3 | 2,3% |
| 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 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 | 61 | 46,2% |
| Goed | 56 | 42,4% |
| Neutraal | 13 | 9,9% |
| Slecht | 2 | 1,5% |
| Zeer slecht | 0 | 0,0% |

In verband met de coronamaatregelen was de locatie, conferentiecentrum Woudschoten, waar de live-assessments normaliter worden afgenomen in 2021 meerdere keren voor een langere periode gesloten. Er is toen uitgeweken naar een ruimte in het kantoorpand van Intop Mediationtoets. Uit de resultaten van onderhavig tevredenheidsonderzoek is geen onderscheid tussen de locaties te maken i.v.m. anonimiteit van de enquêteformulieren.

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

(1 antwoord mogelijk)

| Oordeel | Aantal kandidaten | Percentage |
|-------------|-------------------|------------|
| Zeer goed | 61 | 44,0% |
| Goed | 58 | 55,2% |
| Neutraal | 5 | 0,8% |
| Slecht | 0 | 0,0% |
| Zeer slecht | 0 | 0,0% |

Deze vraag is door 124 respondenten ingevuld. Op de assessmentdag wordt de kandidaat begeleid door een toezichthouder van Intop. De toezichthouder geeft uitleg aan de kandidaat over de procedure en vraagt welke casus de kandidaat wil doen.

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. Er hebben 34 respondenten bij de toelichting aangegeven dat zij de instructie en begeleiding van de toezichthouder gedurende de gehele procedure als zeer prettig hebben ervaren.