



**Bijlage bij jaarverslag 2021 Examencommissie MfN-register**

Tevredenheidsonderzoek  
Organisatie  
Theorie-examens  
Mediation

2021

# 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 2021.

## 2. Werkwijze

In de eerste helft van 2021 hadden 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 konden 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 2021 is het theorie-examen 116 keer afgenomen op het kantoor van Intop Mediationtoets. Van de 116 deelnames hebben 102 kandidaten de vragenlijst ingevuld; een respons van 87,9%.

In 2021 is het theorie-examen 294 keer afgenomen bij een exam-center. Er zijn 105 enquêtes ingevuld, hier geldt een respons van 35,7%.

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

### 3. Resultaten kantoor Intop Mediationtoets

Hieronder worden de enquêteresultaten van het klanttevredenheidsonderzoek weergegeven van kandidaten die in Hilversum hebben deelgenomen aan het theorie-examen.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	33	32,3%
Goed	57	55,9%
Neutraal	10	9,8%
Slecht	1	1,0%
Zeer slecht	1	1,0%

---

Van de 102 respondenten waardeert het overgrote deel (88%) de informatie over het examen op de website als goed-zeer goed.

---

Vraag 2: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding via de website?

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	48	48,0%
Goed	49	49,0%
Neutraal	3	3,0%
Slecht	0	0%
Zeer slecht	0	0

---

Deze vraag is door 2 kandidaten niet ingevuld. Van deze 100 respondenten beoordeelt 97% de wijze van aanmelding als goed-zeer goed. Kandidaten kunnen zich via de website [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl) aanmelden door het online aanmeldingsformulier in te vullen.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	44	43,1%
Goed	40	39,2%
Neutraal	14	13,8%
Slecht	3	2,9%
Zeer slecht	1	1,0%

---

De kandidaten ontvangen per e-mail de bevestiging van aanmelding. Deze bevestiging wordt door 82% als goed tot zeer goed beoordeeld. De bevestiging bevat informatie over datum, tijdstip en locatie met routebeschrijving. Met de bevestiging wordt ook de factuur meegestuurd en informatie over wijziging/annulering.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	94	92,2%
Nee	8	7,8%

---

Bijna alle respondenten hebben aangegeven dat zij het examen op de door hen gewenste dag konden boeken.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	95	94,0%
Nee	6	6,0%

---

94% van de respondenten kon het examen boeken op een gewenst tijdstip. De examens op kantoor van Intop vonden op vastgestelde tijdstippen plaats in de ochtend van 10-12 uur of middag van 13-15 uur. Deze vraag is door 1 respondent niet ingevuld.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	81	79,4%
Nee	1	1,0%
Ik heb de routebeschrijving niet gebruikt	20	19,6%

---

De routebeschrijving is meegestuurd met de bevestiging van aanmelding en wordt door 80% van de respondenten duidelijk gevonden.

---

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

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	102	100%
Nee	0	0

---

Alle respondenten geven aan gastvrij te zijn ontvangen op het kantoor van Intop Mediationtoets.

---

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	100	98,0%
Nee	2	2,0%

---

Het is kandidaten aan het examen niet toegestaan om materialen op tafel te hebben liggen.

---

Vraag 9: Hoe beoordeelt u de examenlocatie?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	28	27,5%
Goed	59	57,8%
Neutraal	14	13,7%
Slecht	1	1,0%
Zeer slecht	0	0

---

De examenlocatie in het kantoorpand van Intop Mediationtoets is gecreëerd om kandidaten in de corona (lockdown) periode gelegenheid te bieden om examen te kunnen doen.

## 4. Resultaten Exam-Centers

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

---

Vraag 1: Bent u op het Test Center gastvrij ontvangen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	97	92,4%
Nee	8	7,6%

---

De Exam-Centers zijn gevestigd in Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Utrecht. Van de 105 respondenten geeft 92% aan gastvrij te zijn ontvangen op het Test Center.



---

Vraag 2: 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	1,0%
2	5	5,0%
3	14	13,0%
4	46	44,0%
5	39	37,0%

---

De Test Centers zijn beoordeeld met een cijfer op een vijfpuntsschaal. Van de respondenten geeft 81% een cijfer 4 of 5.

---

Vraag 3: Hoe heeft u het digitaal examineren ervaren?

---

Van de respondenten geven 85 personen aan het digitaal examineren prettig en goed te vinden. Een enkeling (3 personen) geeft een voorkeur aan voor een papieren examen.