



Bijlage bij jaarverslag 2022 Examencommissie MfN-register

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Live-assessment
Mediation

2022

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 2022.

2. Werkwijze

In 2022 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 live-assessment het evaluatieformulier in te vullen. Zij moeten namelijk na het live-assessment een half uur wachten op de uitslag.

3. Resultaten

Van de 137 kandidaten aan het live-assessment in 2022 hebben 115 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 83,9%.

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	40	34,8%
Goed	74	64,3%
Neutraal	1	0,9%
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 99,1% 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 (*syp aankruisen*)? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Deelnamevoorwaarden	103	89,6%
Eindtermen	103	89,6%
Exameninstructie	111	96,5%
Examenreglement	56	48,7%
Reglement Klachten, bezwaar en beroep	26	22,6%

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	43	37,4%
Goed	67	58,3%
Neutraal	5	4,3%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De wijze van aanmelding wordt door 95,7% 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	40,9%
Goed	65	56,5%
Neutraal	3	2,6%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

De kandidaten ontvangen na aanmelding een bevestiging per e-mail. Deze bevestiging wordt door 97,4% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Enkele respondenten geeft aan dat de bevestigingsmail in de spambox terecht is gekomen. Hierover is navraag gedaan bij de ICT-afdeling en dit kan niet worden voorkomen.

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	49,6%
Goed	57	49,6%
Neutraal	1	0,9%
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	50	43,5%
Goed	63	54,8%
Neutraal	1	0,9%
Slecht	1	0,9%
Zeer slecht	0	0,0%

In 2022 was de examenlocatie Woudschoten Conferentiecentrum te Zeist. Nagenoeg alle respondenten beoordelen de locatie als (zeer) goed. De kandidaat die minder positief was heeft bij de toelichting aangegeven dat er geen ruimte was om je rustig voor te bereiden. Kandidaten worden ontvangen bij de receptie en vervolgens naar de lounge gebracht waar zij wachten op de toezichthouder. Over het algemeen is het erg rustig in de lounge.

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

(1 antwoord mogelijk)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	61	53,0%
Goed	54	47,0%
Neutraal	0	0,0%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

Op de dag van het assessment 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 dag van het assessment zelf wordt door 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. Bij de opmerkingen gaven meerdere respondenten aan dat zij de instructie en begeleiding van de toezichthouder gedurende de gehele procedure als zeer prettig hebben ervaren.