



**Bijlage bij jaarverslag 2022 Examencommissie MfN-register**

Tevredenheidsonderzoek  
Organisatie  
Theorie-examens  
Mediation

2022

# Inhoud

1. Inleiding	3
2. Werkwijze	4
3. Resultaten Exam-Centers	5

# 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 2022.

## 2. Werkwijze

De theorie-examens worden digitaal afgenomen. Indien een kandidaat er de voorkeur aan geeft het examen schriftelijk te willen afleggen kan men hiervoor een verzoek indienen zodat er een afspraak gemaakt kan worden het schriftelijke examen op het kantoor van Intop te Baarn af te leggen. In 2022 heeft Intop Mediationtoets geen verzoeken voor schriftelijke afnames ontvangen.

Bij afname bij een exam-center ontvangt de kandidaat na het afleggen van het theorie-examen een verzoek per e-mail om het evaluatieformulier in te vullen.

In 2022 is het theorie-examen 325 keer afgenomen bij een exam-center. Er zijn 127 enquêtes ingevuld, dit betekent een respons van 39,1%.

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

### 3. 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	120	94,5%
Nee	7	5,5%

---

De Exam-Centers zijn gevestigd in Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Utrecht. Van de 127 respondenten geeft 94,5% aan gastvrij te zijn ontvangen op het Test Center. In de toelichting op de vraag geven meerdere respondenten aan dat de ontvangst als prettig, professioneel, gastvrij en vriendelijk wordt ervaren. Ook is er een aantal respondenten dat aangeeft dat zij door de duidelijke uitleg op hun gemak werden gesteld. Bij de respondenten die deze vraag met nee hebben beantwoord is nagegaan waar zij het examen hebben afgelegd. Omdat dit een aantal keren hetzelfde exam-center betref is contact opgenomen met dit exam-center. Daarna zijn er geen respondenten meer geweest die hebben aangegeven niet gastvrij te zijn ontvangen bij het exam-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	-	-
2	6	4,7%
3	16	12,6%
4	55	43,3%
5	50	39,4%

---

De Test Centers zijn beoordeeld met een cijfer op een vijfpuntsschaal. Van de 127 respondenten geeft 82,7% een cijfer 4 of 5. Er zijn zes kandidaten die een cijfer 2 hebben gegeven. Een deel van deze kandidaten had bij vraag 1 ook al aangegeven niet gastvrij ontvangen te zijn en heeft om deze reden ook bij vraag 2 een lage score geven. Twee kandidaten hebben andere redenen opgegeven. Met deze kandidaten is vanuit Intop Mediationtoets contact geweest om de onvrede te bespreken. Het betrof hier persoonlijke/incidentele oorzaken.

Vraag 3: Wat vindt u van de informatie over het examen (informatie, eindtermen, kosten) op de website [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl)? (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	1	0,8%
2	-	-
3	22	17,3%
4	55	43,3%
5	49	38,6%

De informatie over het examen is te vinden op onze website [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl). De informatie wordt door 81,9% van de 127 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal).

Vraag 4: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding via de website? (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	-	-
2	-	-
3	5	3,9%
4	52	40,9%
5	70	55,1%

Aanmelden voor het theorie-examen kan via de boekingspagina op [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl). De aanmeldingsprocedure wordt door 96% van de 127 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal).

---

Vraag 5: Hoe beoordeelt u de bevestiging van uw aanmelding? (1=laag/5=hoog)

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	3	2,4%
2	-	-
3	6	4,7%
4	45	35,4%
5	73	57,5%

---

Nadat de boeking gemaakt is, ontvangt men hiervan per e-mail een examenbevestiging. De bevestiging wordt door 92,9% van de 127 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal). Er zijn drie kandidaten die de bevestiging met een 1 hebben beoordeeld. We horen af ten toe dat de bevestigingsmail in de Spambox van kandidaten terechtkomt. Intop heeft dit laten uitzoeken door de ICT afdeling en dit heeft met de instellingen van de mailbox van de kandidaten te maken.

---

Vraag 6: Was het mogelijk om het examen te boeken op de door u gewenste dag?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	112	88,2%
Nee	15	11,8

---

Examens worden vijf dagen per week op meerdere tijdstippen per dag afgenomen. Kandidaten kunnen bij boeking een voorkeursdatum invullen. Beschikbare data, tijdstippen en locaties verschijnen vervolgens in beeld. Van de 127 respondenten geeft 88,2% aan terecht te kunnen op de datum van hun voorkeur.