
Handboek

Ontwikkeling en vaststelling examenproducten

Exa.men B.V.

Geldig vanaf	Cursusjaar 2020 - 2021
Vastgesteld op:	7 Oktober 2021
Versie en versiegeschiedenis Indien dit handboek in een .pdf, .word of .pages extensie wordt vertoond kan dit mogelijk een niet-recente versie zijn. Voor de meest recente versie en versiegeschiedenis: raadpleeg het handboek in Google documenten (klik hier).	

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De examenorganisatie	4
Het bevoegd gezag	4
De kernconstructeur	5
De constructeurs	5
De vaststellingscommissie	5
Externe betrokkenen	6
Kaders	6
Wettelijke kaders	6
Examenvisie en uitgangspunten op de examenproducten	7
Onze visie	7
Onze uitgangspunten	9
Examenreglement	9
Examencyclus	10
Construeren Basisontwerp	11
Construeren examen	14
Proces vaststellen examen	14
Kwaliteitsborging op het examenproces en examenproducten	17
Interne kwaliteitsaudit	20
Klachtenprocedure	21
BIJLAGEN	23

Voorwoord

In het handboek 'Ontwikkeling en vaststelling examenproducten' staat beschreven op welke wijze de constructie en vaststelling van examens moet plaatsvinden binnen Exa.men. Dit handboek is bestemd voor alle functionarissen, binnen of buiten de organisatie, die een taak hebben bij het construeren en vaststellen van examens. Hierin is vastgelegd wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen. Ook is vastgelegd hoe Exa.men realiseert dat zij voldoet aan de proces-, organisatie- en producteisen. Met het handboek ontstaat er eenduidigheid, transparantie en efficiëntie in de werkwijze van alle betrokken functionarissen. Ook bevat het handboek de bijbehorende formats, checklists en andere hulpdocumenten.

Het doel van dit handboek is het borgen van de proces-, organisatie- en productkwaliteit. Van alle betrokkenen wordt verwacht dat zij goed op de hoogte zijn van de inhoud van het handboek en de werkzaamheden conform de richtlijnen in het handboek uitvoert. Dit handboek moet bijdragen aan het kwaliteitsbewustzijn van alle betrokkenen. Het handboek is in beheer van het bevoegd gezag van Exa.men en is tot stand gekomen op basis van wetgeving, input vanuit mbo-instellingen, input vanuit het bedrijfsleven en de eigen visie. Bij de ontwikkeling van dit handboek zijn verschillende specialisten en betrokkenen geraadpleegd.

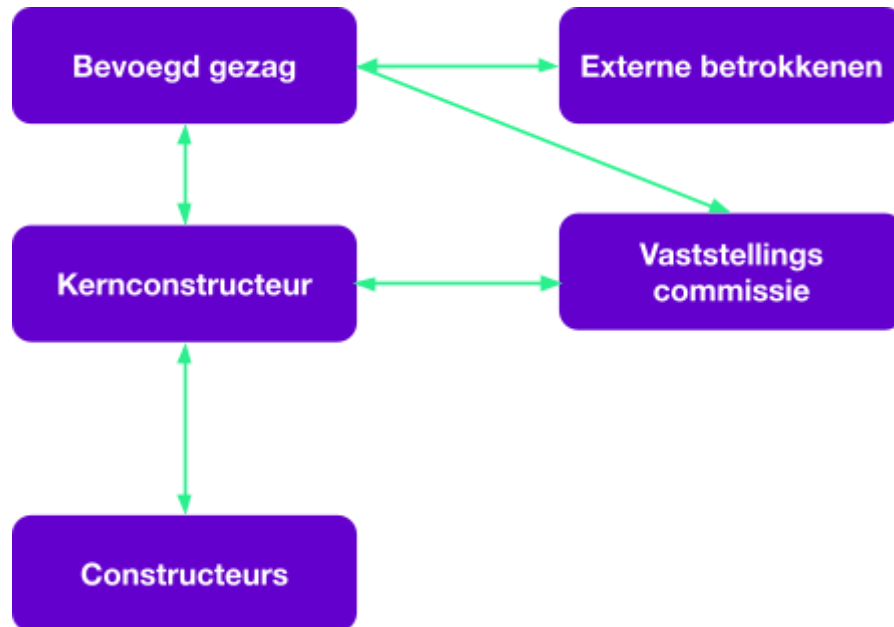
Jaarlijks zal het bevoegd gezag het handboek bijstellen naar aanleiding van ontwikkelingen, gebleken verbeterpunten en/of wijzigingen in de wet- en regelgeving.

Namens Exa.men B.V.

Johan Schaap

1. De examenorganisatie

De kwaliteit van de examenorganisatie, het proces en product wordt zo efficiënt mogelijk bewaakt en geborgd door Exa.men. Het organigram van de examenorganisatie ziet er als volgt uit:



Afbeelding 1. Organigram Exa.men

1.1. Het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag van Exa.men bestaat uit Johan Schaap en Bernd van Woerden. Het bevoegd gezag is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de examenproducten en heeft de volgende taken:

- Bepaalt jaarlijks het examenaanbod en verstrekt opdrachten tot ontwikkeling en vaststelling van examenproducten.
- Benoemt de kernconstructeur op basis van het opgestelde functieprofiel.
- Benoemt de vaststellingscommissie op basis van het opgestelde functieprofiel
- Faciliteert de kernconstructeur, constructeurs en vaststellingscommissie, zodat zij hun taken naar behoren kunnen uitvoeren.
- Volgt en bespreekt wettelijke ontwikkelingen en afspraken die van invloed zijn op de examenprocessen en exameninstrumenten en past zonodig het handboek hierop aan.

- Treft organisatorische en technische maatregelen om de examenproducten te beveiligen tegen ongeautoriseerde vrijgave, verlies, ongeautoriseerd gebruik en ongeoorloofde mutaties.

1.2. De kernconstructeur

De kernconstructeur van Exa.men is verantwoordelijk voor de proces- en tijdsbewaking bij het construeren, vaststellen en evalueren van examenproducten. De kernconstructeur voldoet aan het functieprofiel

- Legt verantwoording af aan het bevoegd gezag.
- Controleert of de constructeurs en vaststellers voldoen aan de opgestelde functieprofielen. De controle vindt plaats aan de hand van LinkedIn profielen. N.B. bij keuzedelen die specifieke inhoudskundigheid vragen, zoeken we een inhoudskundige constructeur en een inhoudskundige vaststeller, bij voorkeur een inhoudskundige die de context/branche en de taken van de beginnend beroepsbeoefenaar kent. Dat lukt niet altijd, dan zetten we mensen in die kennis hebben van de context/branche of de taken van de beginnend beroepsbeoefenaar.

1.3. De constructeurs

De examenconstructie heeft een wisselend bezetting afhankelijk van de benodigde expertise en de inhoud van het examen. Bij het construeren van examenproducten wordt er gewerkt met meerdere constructeurs, minimaal één inhoudskundige constructeur vanuit het beroepenveld en één toetstechnische constructeur. De [inhoudskundige](#) en [toetstechnische constructeur](#) voldoen aan de functieprofielen.

1.4. De vaststellingscommissie

De vaststellingscommissie kan wisselen afhankelijk van de benodigde expertise en de inhoud van het examen. Voor het vaststellen van de examens is er één inhoudskundige vaststeller vanuit het beroepenveld en minimaal één toetstechnische vaststeller vanuit het onderwijs. De [inhoudskundige](#) en [toetstechnische vaststeller](#) voldoen aan de functieprofielen. Bij keuzedelen waar *geen* specifieke kennis van het beroepenveld is vereist, kan ervoor worden gekozen om de inhoudskundige en toetstechnische vaststelling door één persoon te laten uitvoeren.

1.5. Externe betrokkenen

Exa.men betreft verschillende externe partijen. Er wordt ten eerste met regelmaat overleg gevoerd met onderwijsadvies organisaties (zoals CINOP, onderwijsinstellingen en de Mbo-raad), die hun deskundigheid op het gebied van examenontwikkeling delen. Zij adviseren Exa.men over de inrichting van de examenprocessen en het ontwerpen van bijvoorbeeld formats, functieprofielen en checklists. Daarnaast worden externe betrokkenen vanuit het beroepenveld betrokken. In het examenproces wordt hen de mogelijkheid geboden om inhoudelijk bij te dragen aan de totstandkoming van de examenproducten voor crebo's en keuzedelen. Op welke wijze dit wordt georganiseerd, staat beschreven in de examencyclus.

2. Kaders

De examens van Exa.men voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. Bij het maken van keuzes voor een passende beoordelingsvorm en opdrachten gaat Exa.men uit van de kwalificatie-eisen en de essentie van het werk van de beginnend beroepsbeoefenaar. Binnen de wettelijke kaders is onze eigen visie een belangrijke basis voor keuzes die we maken bij het ontwikkelen en vaststellen van examenproducten.

Om de kwaliteit van de examenproducten te borgen werken we volgens vaste stappen voor ontwikkeling en vaststelling en met vastgestelde formats en checklists. Met de PDCA-cyclus borgen we de kwaliteit van de processen en producten.

2.1. Wettelijke kaders

De wettelijke kaders bepalen waaraan de constructie en vaststelling van examenproducten minimaal moeten voldoen. Exa.men zal waarborgen dat zij op de hoogte is van de actuele wet- en regelgeving. Dit wordt door de onderstaande activiteiten gerealiseerd:

- Het bevoegd gezag van Exa.men voert jaarlijks overleg met de Inspectie van Onderwijs;
- Het bevoegd gezag van Exa.men voert met regelmaat overleg met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap;

- Het bevoegd gezag en de kernconstructeur zijn aangemeld voor relevante nieuwsbrieven, zoals van Kennispunt Mbo Onderwijs en Examinering;
- Exa.men meldt zich (indien mogelijk) aan als lid van NRT0;

Documentatie rondom bovenstaande activiteiten, zoals gespreksverslagen, worden gearcheveerd . Eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving worden beoordeeld op de gevolgen voor het handboek en de examenproducten. Indien wijzigingen in de examenorganisatie, examenprocessen en/of examenproducten noodzakelijk zijn, worden deze doorgevoerd in het handboek en de desbetreffende examenproducten. Eventuele documentatie van bovenstaande activiteiten, worden gearcheveerd in Google Drive¹

2.2. Examenvisie en uitgangspunten op de examenproducten

Exa.men haar examenvisie geeft richting aan de uitgangspunten bij het construeren en vaststellen van de examenproducten. Op welke wijze we de kwaliteit van onze examenproducten borgen, wordt bepaalt door de hieronder beschreven visie.

Onze visie

De wettelijke kaders, kwalificatiedossiers en standaarden bepalen waaraan een beginnend beroepsbeoefenaar moet voldoen en op welke wijze dit geëxamineerd wordt. Om ook voorbereid te zijn op het beroepenveld van de toekomst, waarin veranderingen elkaar in razend tempo opvolgen, moeten studenten wendbaar zijn. Exa.men kijkt daarom verder vooruit. Exa.men ziet haar examens als vertrekpunt naar een hoger niveau, zowel in het onderwijs als in het beroepenveld. Hiermee wordt beoogd een leven lang leren te stimuleren. Dit wordt bereikt door drie pijlers voor kwaliteitswaardering:

- Valide, uitvoerbaar, efficiënt en betrouwbaar;
- Innovatief en vooruitstrevend;
- Samenwerkend met en acceptabel en realistisch voor het beroepenveld.

Valide, uitvoerbaar, efficiënt en betrouwbaar

Allereerst streven wij naar examens die valide, uitvoerbaar, efficiënt en betrouwbaar zijn. De kwalificatie-eisen in het kwalificatiedossier zijn leidend bij de ontwikkeling van

¹ Het gebruik van diensten van derden wordt gehanteerd volgens het beleid van Brainstud B.V. Dit bedrijf is ISO27001 gecertificeerd en toont hiermee aan de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen.

examens. Daardoor wordt gegarandeerd dat de essentie van het beroep wordt geëxamineerd. In de examenproducten worden de in het kwalificatiedossier beschreven kennis, vaardigheden en gedragingen verwerkt, de beoordelingsvormen worden zo gekozen dat de inhoud van het kwalificatiedossier op valide en betrouwbare wijze beoordeeld kan worden. De examenopdrachten zijn realistisch en praktisch uitvoerbaar, zowel in onderwijs en bedrijfsleven als in simulatie.

In onze PDCA-cyclus hebben we jaarlijkse evaluaties opgenomen om de examens steeds te verbeteren.

Innovatief en vooruitstrevend

We zijn vooruitstrevend op het gebied van examineren, waardoor we constant op zoek zijn naar nieuwe mogelijkheden. Dit maakt dat we openstaan voor nieuwe ontwikkelingen, flexibel omgaan met veranderingen en het aandurven te innoveren. We onderzoeken mogelijkheden om onderwijs en examinering op een verantwoorde wijze meer te integreren. We sluiten hierbij aan bij de ontwikkeling Anders verantwoord van de diplomabeslissing in het mbo.

<https://onderwijsenexaminering.nl/app/uploads/IVA-onderwijs-Anders-verantwoorden-van-de-diplomabeslissing-in-het-mbo.pdf>

Efficiëntie vormt een belangrijke basis, dit beogen wij niet alleen te realiseren door een goed georganiseerde examenorganisatie en examenprocessen, maar ook door gevorderde digitalisering van het examenaanbod. We onderzoeken mogelijkheden voor toepassing van nieuwe digitale ontwikkelingen zoals Data Driven Examinering, digitale beoordelingen, Blockchain, gezichtsherkenningsoftware en eye-tracking.

Samenwerkend met en acceptabel en realistisch voor het beroepenveld

Het beroepenveld ligt binnen Exa.men ten grondslag aan kwalitatief goede examenproducten. Een acceptabel en realistisch examen voor het beroepenveld wordt bereikt door het examen af te stemmen op een herkenbare context uit het beroepenveld. We betrekken hiervoor het beroepenveld bij alle processen van het construeren en vaststellen van examenproducten. Zo ontwikkelen we kwalitatief goede examenproducten en wordt de examinering in het beroepenveld verbeterd.

Onze uitgangspunten

Wij maken examenproducten die de bovenstaande visie ondersteunen. De onderstaande operationele uitgangspunten op de ontwikkeling examenproducten helpen daarbij.

1. Een gevarieerd aanbod met verschillende examenvormen, waarbij de examenvorm is afgestemd op de exameninhoud;
2. Scheiding in construeren en vaststellen;
3. Praktisch toepasbare examenproducten;
4. Gevorderde digitalisering van het examenaanbod;
5. Volgend op ontwikkelingen in wet- en regelgeving;
6. Alle examenproducten worden opgesteld aan de hand van de nieuwe producteisen uit de norm voor valide examenproducten;
7. De verbinding zoeken tussen het bedrijfsleven en de onderwijsinstellingen.

Examenreglement

Het examenreglement is een verzameling regels, procedures en voorschriften rond de organisatie en de processen. Omdat Exa.men zorgt voor de digitale omgeving en de examenproducten, ligt de verantwoordelijkheid voor het opstellen en handhaven van het examenreglement bij de afnemer van de examenproducten.

Onder de verantwoordelijkheid van Exa.men valt uitsluitend het ter beschikking stellen van de examenproducten. Het gaat dan om de producten in de onderstaande tabel. In de tabel staat ook aangegeven wie toegang heeft tot de producten. De producten worden voor de afnemers van de examenproducten in een beveiligde digitale omgeving² geplaatst, waar enkel geautoriseerde personen toegang tot hebben. Exa.men verleent extern toegang voor student, beoordelaar en de onderwijsinstelling. Dit waarborgt dat de examenproducten enkel door geautoriseerde personen ingezien wordt.

²Dit platform is ISO27001 gecertificeerd en toont hiermee aan de betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen.

Tabel 1. Toegangsverlening examenproducten

	Student	Beoordelaar	Onderwijsinstelling (examencommissie en/of examenorganisator)
<i>Examenproducten met vaste examenopdrachten</i>			
01. Basisontwerp			X
02. Exameninstructie kandidaat	X	X	X
03. Beoordelingsformulier	X	X	X
04. Exameninstructie beoordelaar		X	X
05. Scoreformulier ³		X	X
Checklist vaststellingscommissie			X

Voor de planning, beoordeling en registratie is de afnemer van de examenproducten verantwoordelijk.

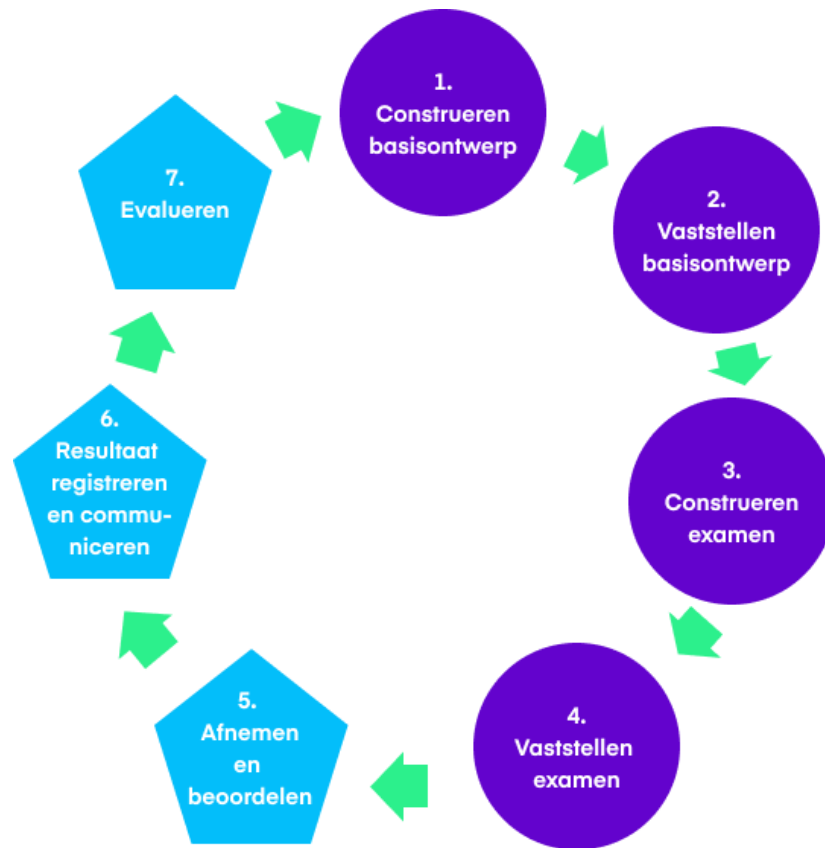
2.3. Examencyclus

De kwaliteitsborging van het verantwoord ontwikkelen en vaststellen van examens is afhankelijk van de kwaliteit van alle fases in het examenproces (Joosten-ten Brinke & Sluijsmans, 2012). Wanneer er bijvoorbeeld in de eerste fase iets niet goed gaat, dan heeft dit gevolgen voor de kwaliteit van de andere fases. Voor het vormgeven en uitvoeren van onze examenprocessen en examenproducten gebruikt Exa.men de examencyclus. De onderdelen van de examencyclus vormen het uitgangspunt. De examencyclus bestaat uit acht fasen:

1. Construeren basisontwerp
2. Vaststellen basisontwerp
3. Construeren examen
4. Vaststellen examen
5. Afnemen
6. Beoordelen, verwerken en analyseren
7. Resultaat registreren en communiceren

³ Per januari 2022 zijn de scoreformulieren verwerkt in de beoordelingsformulieren.

8. Evalueren



Afbeelding 2. De examencyclus

De kwaliteitsborging van onze exameninstelling is gericht op de eerste vier stappen van de examencyclus. De overige stappen liggen bij de afnemer van de examenproducten. De kernconstructeur legt tijdens deze stappen op verschillende momenten informatie vast en monitort de examencyclus.

Het bevoegd gezag wijst de constructeurs en vaststellingscommissie aan op basis van de functieprofielen en geeft de opdracht om het desbetreffende examen te construeren. Het basisontwerp en het examen worden opgesteld door de aangewezen constructeurs en vastgesteld door de aangewezen vaststellingscommissie.

1. Construeren Basisontwerp

Bij het basisontwerp wordt bepaald welke inhoud in welke examens wordt geëxamineerd. In deze fase worden de kwalificatie-eisen geanalyseerd. Op basis van de analyse wordt een keuze gemaakt voor de examenvorm. Het basisontwerp bevat de analyse van de

kwalificatie-eisen, een verantwoording van de gekozen examenvorm en een examenplan. Voor het basisonwerp is een format beschikbaar.

De toetstechnisch constructeur start met de ontwikkeling van het basisonwerp. Het format wordt door de kern constructeur toegestuurd. De toetstechnische constructeur laat het concept basisonwerp controleren door de inhoudsdeskundige constructeur. Deze controleert of de examenvorm aansluit bij de verwachtingen en eisen vanuit het beroepenveld en of de vorm van het examen passend is voor het crebo of kwalificatiedossier.

Bij het ontwikkelen van examens voor een crebo, wordt een startbijeenkomst georganiseerd waarbij externe betrokkenen vanuit het beroepenveld worden uitgenodigd. Zij worden bevroegd over de inhoud, examenvorm en opdracht. De kern constructeur en toetstechnische constructeur zijn daarbij aanwezig. Van de startbijeenkomst wordt een verslag opgesteld en deze wordt binnen de examenorganisatie bewaard. De toetstechnische constructeur start (vervolgens) met de ontwikkeling van het basisonwerp.

Als het basisonwerp gereed is, stuurt de toetstechnisch constructeur het basisonwerp naar de kern constructeur.

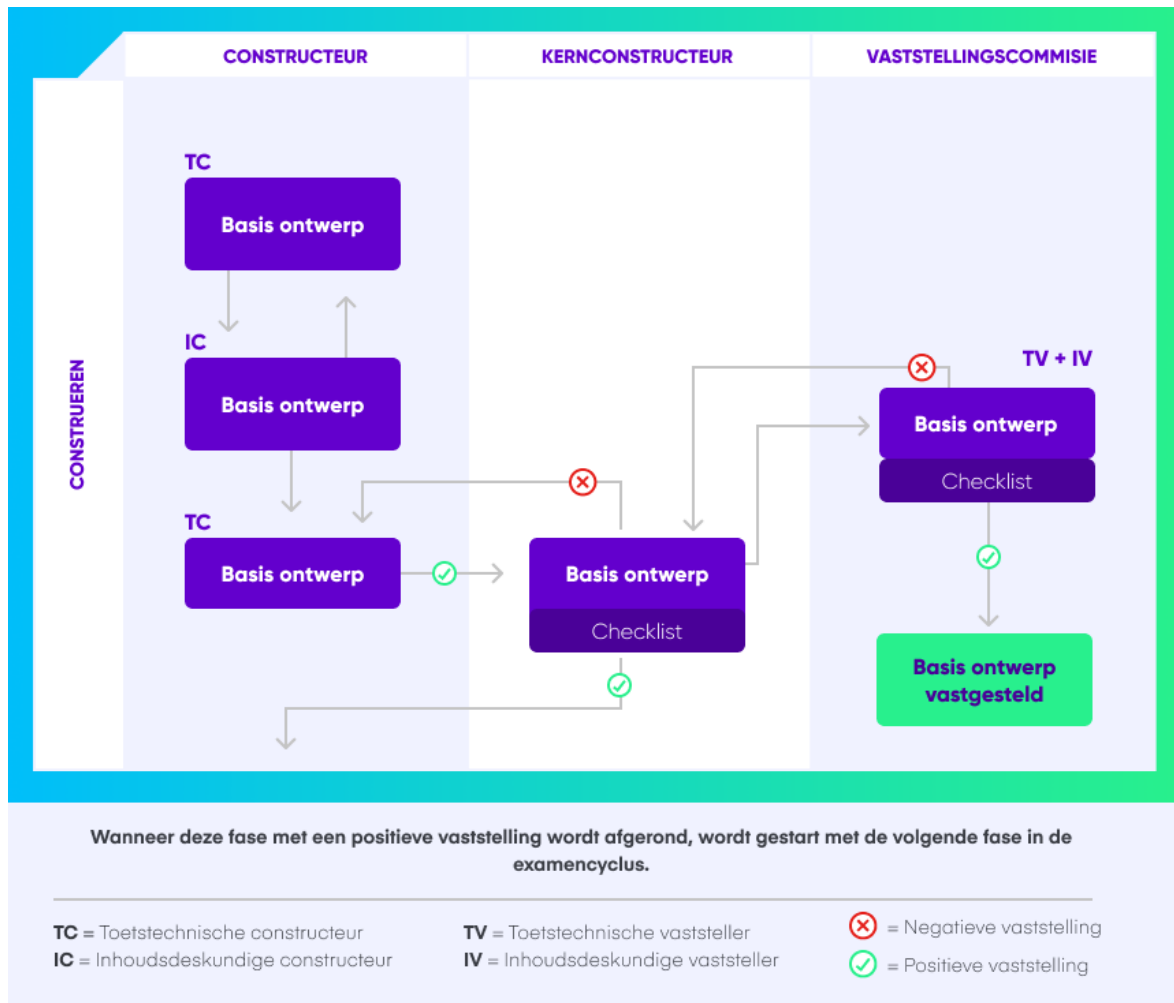
2. Vaststellen basisonwerp

De checklist voor vaststelling van het basisonwerp bestaat uit 3 delen: deel 1 vult de kern constructeur in, deel 2 de toetstechnisch vaststeller en deel 3 de inhoudsdeskundig vaststeller.

De kern constructeur toetst of het basisonwerp volledig is aan de hand van deel 1 van de [checklist](#) basisonwerp. Daarnaast toetst zij het basisonwerp aan de hand van de examenvisie en uitgangspunten van Exa.men en geeft, indien nodig, feedback en suggesties voor aanpassingen.

Zij/hij legt het basisonwerp ter vaststelling voor aan de door het bevoegd gezag voorgedragen vaststellingscommissie. De vaststellers voeren een kwaliteitscontrole uit op basis van delen 2 en 3 van de checklist en stellen gezamenlijk het basisonwerp vast.

Indien de vaststelling negatief is, wordt de checklist met de beschreven tekortkomingen besproken met de kernconstructeur en ,waar nodig, met het bevoegd gezag. De kernconstructeur legt de feedback voor aan de toetstechnische constructeur, waarna de constructeur dit verwerkt, waar nodig in afstemming met de inhoudsdeskundige constructeur. De aanpassingen worden opnieuw door de vaststellingscommissie gecontroleerd. De toetstechnische constructeur heeft de taak om de gewenste aanpassingen van de vaststellingscommissie te verwerken totdat de vaststelling van het examenplan kan plaatsvinden. De manier waarop de processen in het basisontwerp zijn vormgegeven, wordt visueel weergegeven in afbeelding 3.



Afbeelding 3. Het basisontwerp

3. Construeren examen

In deze fase worden de examenopdracht(en), instructies, beoordelingsformulier(en) en bijbehorende cesuur ontwikkeld door de aangewezen constructeurs. De kernconstructeur bewaakt, monitort en evalueert het constructieproces, de kwaliteit van de formats, het verloop van het proces en de (eigen) deskundigheid.

De constructeurs ontwikkelen het examen op basis van het vastgestelde basisontwerp. Voor de constructie van het examen zijn formats beschikbaar. Er wordt een *eerste concept* ontwikkeld door de toetstechnische constructeur. Het eerste concept wordt vervolgens gedeeld met de inhoudsdeskundige constructeur, die deze voorziet van feedback. In deze feedbackronde worden de verwachtingen en eisen vanuit het beroepenveld en de praktische uitvoerbaarheid gecontroleerd. De toetstechnische constructeur verwerkt de feedback in een *tweede concept*. Als het examen gereed is, wordt die gedeeld met de kernconstructeur.

Wanneer gedurende het constructieproces blijkt dat aanpassingen in het basisontwerp gewenst zijn, wordt in het basisontwerp een verantwoording toegevoegd over de aanpassing (welke aanpassing en waarom). De kernconstructeur wordt op de hoogte gesteld van de aanpassing.

4. Proces vaststellen examen

Na de ontwikkeling wordt door de vaststellingscommissie getoetst of de producten voldoen aan de kwaliteitseisen. Het construeren en vaststellen zijn binnen Exa.men separaat en onafhankelijk van elkaar, de vaststellingscommissie valt onder het bevoegd gezag.

Voor de vaststelling wordt een externe toetsdeskundige vaststeller en een inhoudsdeskundige ingezet. De (kern)constructeurs hebben de taak om de gewenste aanpassingen van de vaststellingscommissie te verwerken totdat de vaststelling van het examen kan plaatsvinden.

De vaststellers uit de vaststellingscommissie toetsen het geconstrueerde examen aan de hand van de volgende criteria:

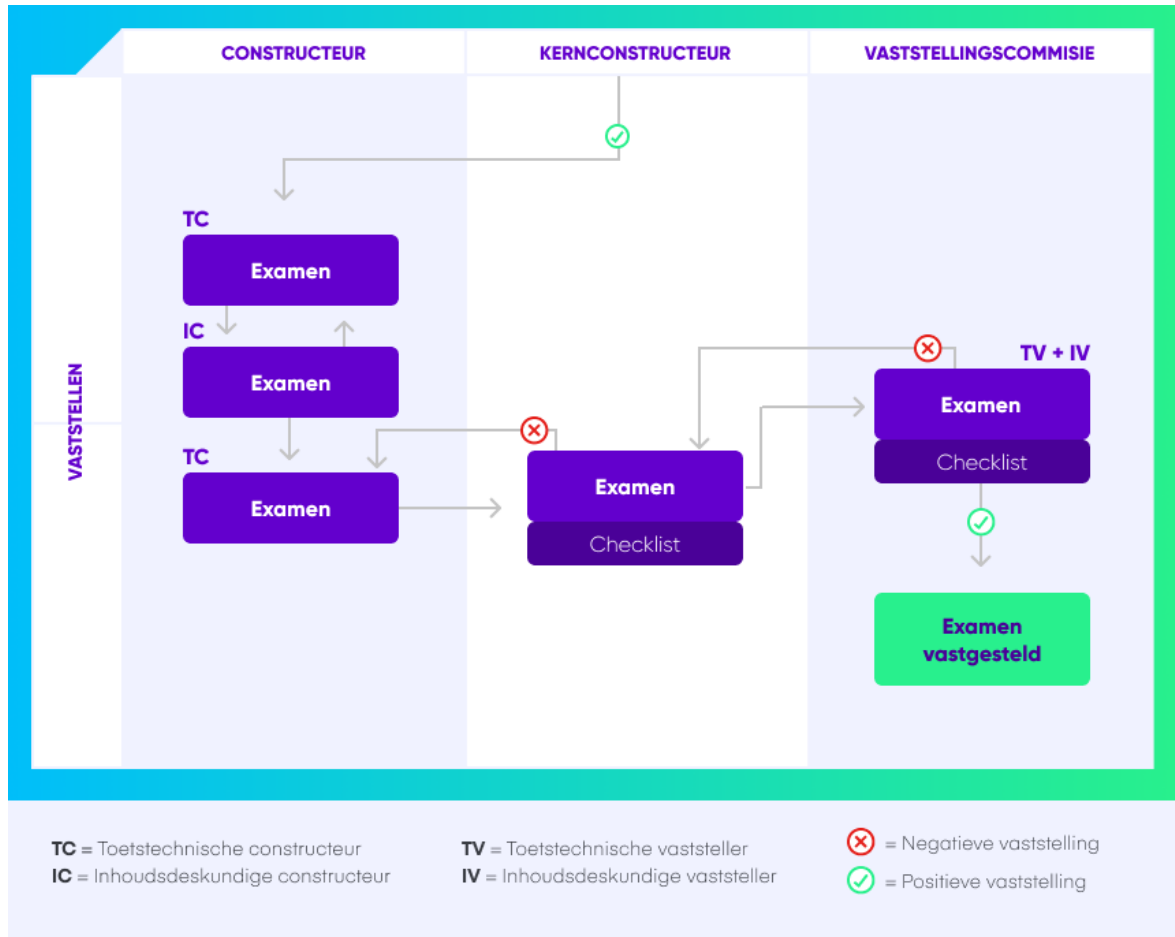
- Compleetheid;
- Basisgegevens;
- Uitwerking conform het basisontwerp;
- Dekking en validiteit;
- Inhoud en praktijk;
- Normering en cesuur;
- Uitvoerbaarheid;
- Beoordelingseisen;
- Taalgebruik;
- Optioneel: criteria voor een kennisexamen;
- Optioneel: verantwoording voor aanpassingen in het basisontwerp

De checklist voor vaststelling van het examen bestaat uit 3 delen: deel 1 vult de kernconstructeur in, deel 2 de toetstechnisch vaststeller en deel 3 de inhoudsdeskundig vaststeller. Bij breed inzetbare keuzedelen waar geen specifieke inhoudsdeskundige kennis voor nodig is, kan gekozen worden voor een toetsdeskundige vaststeller die beide onderdelen van de checklist voor vaststelling invult.

Als eerste toetst de kernconstructeur het examen aan de hand van [de checklist](#). Eventuele feedback en suggesties voor aanpassingen vanuit de kernconstructeur worden door de toetstechnische constructeur verwerkt.

Vervolgens stuurt de kernconstructeur het examen voor toetsing naar de vaststellers met de checklist voor vaststelling. De vaststellers vullen de checklist afzonderlijk van elkaar in. Bij onvoldoende criteria geven zij een onderbouwing en advies voor aanpassing. Bij een negatief oordeel wordt de checklist met de beschreven tekortkomingen door de kernconstructeur voorgelegd aan de constructeurs. De constructeurs verwerken deze feedback, waarna het examen opnieuw ter vaststelling wordt ingediend. De vaststellers controleren de aanpassingen. Als het aan de tekortkomingen voldoet dan kunnen zij het aangepaste examen vaststellen.

Indien de vaststellers een tegenstrijdige conclusie trekken over het al dan niet vaststellen van het examen, dan gaat de kernconstructeur in overleg met betrokkenen, vormt een oordeel en neemt een beslissing. De manier waarop de processen in deze fase zijn georganiseerd worden visueel weergegeven in afbeelding 5.



Afbeelding 5. Construeren en vaststellen examen

De vastgestelde versie wordt opgeslagen op Google Drive, waardoor er altijd met de juiste versie wordt gewerkt. Ook de checklists voor vaststelling van het basisontwerp en het examen worden gearchiveerd in Google Drive. Alle wijzigingen, opmerkingen en verantwoordingen zijn in de checklists opgenomen waardoor het proces tot vaststelling van het examen inzichtelijk is.

Tot Google Drive hebben enkel geautoriseerde personen bij Exa.men toegang. De checklists van de vaststellingscommissie wordt door Exa.men op verzoek voorgelegd aan examencommissies en/of vaststellingsadviescommissies van onderwijsinstellingen.

2.4. Kwaliteitsborging op het examenproces en examenproducten

De kwaliteitsborging op het examenproces vindt plaats op basis van het consequent hanteren van de PDCA-cyclus, oftewel *Plan*, *Do*, *Act* en *Check*. Dit is het geheel van de maatregelen die zorgen voor het behouden of verbeteren van de kwaliteit. Door de PDCA-cyclus wordt gezamenlijk vastgesteld of de examenprocessen zijn verlopen zoals afgesproken en of de uitvoering van de examenproducten volstaat. In tabel 2 staan de taken en verantwoordelijkheden binnen de PDCA-cyclus van Exa.men beschreven.

Er wordt regelmatig door het bevoegd gezag aan de kernconstructeur gevraagd of alle opgestelde processen goed verlopen. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de bekwaamheid van betrokkenen of het juiste niveau is. Hierbij wordt het functioneren van de examenorganisatie, het examenproces en het eigen functioneren (deskundigheid en onafhankelijkheid) bevraagd. De resultaten zijn input voor verbetering van de kwaliteit van het procesgebied. De informatie die dit oplevert wordt gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van de examencyclus.

Jaarlijks vindt er met de (vertegenwoordigers van) afnemers van de examenproducten een evaluatie plaats. Hiervoor wordt een evaluatieformulier gebruikt met beoordelingspunten over de kwaliteit en de uitvoerbaarheid van de examens.

De kernconstructeur verzamelt alle verbeterpunten uit de jaarlijkse evaluaties en opmerkingen en klachten die gedurende het jaar zijn ontvangen van afnemers. De kernconstructeur stelt op basis hiervan een onderhoudsagenda op en houdt deze bij. Voor de onderhoudsagenda wordt ook gekeken naar gewenst onderhoud naar aanleiding van gewijzigde kwalificatiedossiers. De onderhoudsagenda wordt regelmatig besproken met het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag geeft opdracht tot onderhoud aan de kernconstructeur.

De herziene examenproducten worden op het platform gepubliceerd met een toelichting van de wijzigingen op www.exa.men.

Tabel 2. PDCA-cyclus

	Vaststellings- commissie	Constructeurs	Kern- constructeur	Bevoegd gezag	Afnemer
<i>Examenorganisatie, examenvisie, kaders en examenprocessen</i>					
Plan			Adviseren over examen-organisatie, kaders en examenvisie aan het bevoegd gezag	Ontwikkelen en vaststellen van examen-organisatie, examen-processen, kaders en examenvisie	N.v.t.
Do	Uitvoering geven aan de examen-organisatie en het examen-proces (vaststelling)	Uitvoering geven aan de examen-organisatie en het examen-proces (constructie)	Uitvoering geven aan de examen-organisatie en het examen-proces	Inrichten, benoemen en faciliteren van de examen-organisatie	N.v.t.
Check	Evaluëren van examen-organisatie, examen-processen en eigen functioneren	Evaluëren van examen-organisatie, examen-processen en eigen functioneren	Evaluëren van examen-organisatie, examen-processen en eigen functioneren	Faciliteren van evaluaties en evalueren van eigen functioneren	N.v.t.
	<i>Interne kwaliteitsaudit</i>				
Act	Formuleren van verbeter-voorstellen	Formuleren van verbeter-voorstellen	Prioriteren en opstellen van verbeter-acties	Herijken handboek, examen-organisatie, examen-processen, kaders en examenvisie	N.v.t.

	Vaststellings- commissie	Constructeurs	Kern- constructeur	Bevoegd gezag	Afnehmer
<i>Examenproducten</i>					
Plan	N.v.t.	N.v.t.	Opstellen en bijhouden van onderhoudsagenda op basis van verzamelde evaluaties en opmerkingen	Prioriteren en opdracht geven tot onderhoud en verbeteracties	
Do	Vaststellen van (gewijzigde) examenproducten	Aanpassen en construeren van examenproducten	Uitvoeren taken kernconstructeur bij het construeren en aanpassen van examenproducten	Faciliteren constructie, onderhoud en vaststelling Examenproducten ter beschikking stellen	Uitvoeren van de examenproducten
Check	N.v.t.	N.v.t.	Uitzetten , van jaarlijkse evaluatie onder afnemers, verzamelen en analyseren van gegevens	Faciliteren van de evaluatie	Beoordelen en evalueren van de kwaliteit van de examenproducten
Act	N.v.t.	N.v.t.	Prioriteren en opstellen van vastgestelde verbeteracties	Herijken handboek, examenproducten	Adviseren over verbeteracties voor examenproducten

2.5. Interne kwaliteitsaudit

Exa.men wil blijvend inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de examenorganisatie, kaders, examenprocessen en examenproducten. Jaarlijks wordt derhalve een interne kwaliteitsaudit uitgevoerd. Dit is onderdeel van de checkfase binnen de PDCA-cyclus. Er worden tijdens de audit gegevens verzamelen om te beoordelen of Exa.men (reeds) voldoet aan de product-, proces- en organisatie-eisen uit de norm voor valide exameninstrumenten, zoals beschreven in dit handboek.

De interne auditor wordt aangewezen door het bevoegd gezag. Het is belangrijk dat de auditor objectief is om een betrouwbaar en valide oordeel te vellen. De auditor dient daarnaast bekend te zijn met het Toezichtskader van de Onderwijsinspectie evenals de WEB en overige voor examinering relevante wet- en regelgeving. Ook heeft de auditor kennis van de Procesarchitectuur Examinering. Als laatste is de auditor op de hoogte te zijn van de examenvisie van Exa.men, zonder betrokken te zijn bij de dagelijkse bedrijfsvoering.

Gegevens worden verzameld aan de hand van:

- de verbeterpunten die bij de vorige audit naar voren kwamen;
- documentanalyse van de gegevens die worden vastgelegd;
- gesprekken met bevoegd gezag, kernconstructeur, constructeurs en vaststellingscommissie.

Hierbij wordt er (indien mogelijk) gestart met het doornemen van de verbeterpunten die bij de vorige audit naar voren kwamen. Daarna vindt de documentanalyse plaats. Zo wordt bepaald over welke indicatoren nog aanvullende informatie verzameld moet worden aan de hand van gesprekken binnen de examenorganisatie.

Voor de interne audit zijn [indicatoren](#) opgesteld. Deze zijn op basis van de product-, proces- en organisatie-eisen uit de norm voor valide exameninstrumenten tot stand gekomen. De auditor controleert of aan deze indicatoren is voldaan aan de hand van [een checklist](#). De checklist maakt inzichtelijk wat de sterke en minder sterke punten waren van het afgelopen jaar. Hiervan wordt met behulp van een standaard format [een rapportage](#) opgesteld, die beschikbaar is voor geautoriseerde personen via Google Drive. De gebleken verbeterpunten worden geprioriteerd door de kernconstructeur. Vervolgens

worden de verbeteringen doorgevoerd in de examenorganisatie, kaders, examenprocessen en examenproducten én wordt het handboek herijkt.

2.6. Klachtenprocedure

Alle examens worden aangeboden via een digitaal platform. Naar aanleiding van het uitvoeren van deze examens, door de afnemers van de examenproducten, ontvangt Exa.men feedback. Deze feedback is waardevol en wordt door ons als belangrijk beschouwd. Feedback is nodig voor het behouden en verbeteren van de kwaliteit van onze examenproducten via onze PDCA-cyclus.

Klachten of opmerkingen over examens komen binnen via de support afdeling (klachten@exa.men) of rechtstreeks bij de kernconstructeur. Binnen vijf werkdagen wordt een formele ontvangstbevestiging verstuurd door de support afdeling. Mits voor de klacht of opmerking een inhoudelijke terugkoppeling gewenst is, wordt deze doorgezet naar de kernconstructeur. Vervolgens ziet de kernconstructeur erop toe dat er binnen twintig werkdagen een inhoudelijke reactie wordt verstuurd. Indien nodig, wordt hiervoor contact opgenomen met de betrokkenen bij de constructie en vaststelling of externe deskundigen. Als de klacht of opmerking over cruciale fouten in het examen gaat, worden deze direct hersteld in een nieuwe versie van alle betreffende examenproducten. De nieuwe versie zal op het platform verschijnen met een toelichting. De contactpersoon van de afnemer ontvangt automatisch een e-mail wanneer er een nieuwe wijziging is doorgevoerd. Klachten en opmerkingen over de inhoud, vorm of praktische toepasbaarheid van de examenproducten, worden één keer per jaar bijgesteld. Daarbij wordt de afweging gemaakt of de bijstelling binnen de gestelde kaders past. Mogelijk kan de klacht of opmerking leiden tot een bezoek aan de afnemer voor nadere toelichting. Alle klachten en opmerkingen worden opgeslagen in Front, een applicatie waarin alle contactmomenten worden geïntegreerd, en kunnen door de desbetreffende afnemer worden uitgedraaid. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:

- Datum ontvangst;
- Datum verzonden formele reactie;
- Reactietermijn inhoudelijke reactie;
- De gevoerde correspondentie;
- Is de klacht toegewezen of afgewezen.

Bovenstaande klachtenprocedure wordt aangehouden vanaf september 2019. Voorgaande ontvangen en afgehandelde feedback is bewaard in Google Drive. Om te waarborgen dat de klachtenprocedure wordt gevolgd, is een [klachtenprotocol](#) opgesteld.

Bij een verschil van mening over de juistheid van de klachtenafhandeling, kan binnen zes weken na toezending een bezwaar of beroep worden ingediend. Het klachtendossier wordt dan ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijke deskundige.

Jaarlijks wordt een klachtenrapportage geschreven. Hierin wordt een overzicht gegeven van alle klachten die dat jaar zijn ontvangen. De aard van de geregistreerde klachten, aantal ontvangen klachten, aantal afgehandelde klachten, het gemiddelde reactietermijn en de resultaten hiervan worden in de rapportage opgenomen. Aan het einde van de klachtenrapportage wordt een conclusie getrokken en worden aanbevelingen voor eventuele verdere vervolgstappen gegeven.

BIJLAGEN

Functieprofielen

- [Functieprofiel kernconstructeur](#)
- [Functieprofiel inhoudsdeskundige constructeur](#)
- [Functieprofiel toetstechnische constructeur](#)
- [Functieprofiel toetstechnische vaststeller](#)
- [Functieprofiel inhoudsdeskundige vaststeller](#)

Werkinstructies

- [Kernconstructeur](#)
- [Toetstechnische constructeur](#)
- [Inhoudsdeskundige constructeur](#)
- [Toetstechnische vaststeller](#)
- [Inhoudsdeskundige vaststeller](#)

Checklists

- [Checklist vaststellen basisontwerp](#)
- [Checklist vaststellen examen](#)
- [Checklist evaluatie/evaluatieformulier examenorganisatie](#)
- [Checklist evaluatie/evaluatieformulier afnemers](#)
- [Checklist examenprocessen](#)

Interne kwaliteitsaudit

- [Indicatoren interne kwaliteitsaudit](#)
- [Checklist auditor](#)
- [Format auditrapportage](#)

Klachtenprocedure

- [Klachtenprotocol](#)

