

Externe audit kwaliteitsborging examineringsproces

Drs. Patrick de Raad en Eric Meeuwisse

Definitief versie 0.4

2 november 2016

SG De Rooi Pannen

Handel, Horeca Eindhoven, Toerisme/Evenementen Tilburg,
Toerisme/Recreatie Breda

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Het onderzoek bij de opleiding(en)	4
1.3 Leeswijzer:	5
2 Conclusies audit	6
2.1 Toelichting op oordeel per aspect	6
2.2 Conclusie over het geheel	7
3 Bevindingen audit	8
3.1 Aspect 2.1: Exameninstrumentarium	8
3.2 Aspect 2.2: Afname en beoordeling	9
3.3 Aspect 2.3: Diplomerings.....	10
4 Aanbevelingen	11
4.1 Aanbevelingen ten aanzien van het exameninstrumentarium:	11
4.2 Aanbevelingen ten aanzien van Afname en Beoordeling	12
4.3 Aanbevelingen ten aanzien van Diplomerings:	12

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Eind 2015 en begin 2016 heeft de Inspectie van het Onderwijs een inspectie in het kader van de Staat van de Instelling gedaan bij SG De Rooi Pannen. Hierbij zijn een aantal bevindingen gedaan op het gebied van kwaliteitsborging van de examinering. Het College van Bestuur van SG De Rooi Pannen heeft hierop Squerist gevraagd om het examineringsproces te onderzoeken en daarna een advies uit te brengen. Dit advies ligt nu voor u.

1.2 Het onderzoek bij de opleiding(en)

Bij het onderzoek naar de kwaliteit van de kwaliteitsborging van de examinering van de opleidingen Handel (Tilburg), Horeca (Eindhoven), Toerisme/Evenementen (Tilburg) en Toerisme/Recreatie (Breda) is gebruik gemaakt van de onderstaande bronnen:

- Handboek Examinering van de respectievelijke opleidingen
- Examendossiers leerlingen
- Checklist controle examens
- Formulier melding bijzonderheden / Proces-verbaal
- Analyse examenresultaten
- Checklist kwaliteitsborging examinering
- Reflectie op eigen handelen en deskundigheid
- Checklist steekproef examendossiers
- Zelfevaluatie subexamencommissie
- Notulen van (sub)examencommissievergaderingen
- Jaarplanner examen- en subexamencommissie
- Memo Actiepunten Kwaliteitsborging examinering, 15-06-2016
- Scan van de examenorganisatie (ingevuld door leden van de examencommissie, subexamencommissie en examenbureau)

Met de bovenstaande bronnen als uitgangspunt, zijn er interviews afgenomen met leden van de examencommissie, subexamencommissie en examenbureau van de desbetreffende opleidingen. Het betroffen hier voornamelijk de directeuren, adjunct-directeuren, medewerkers kwaliteitszorg, medewerkers van het examenbureau en docenten.

Naast interviews zijn ook steekproefsgewijs, bovenstaande bronnen bestudeert.

De externe auditors bestonden uit Patrick de Raad en Eric Meeuwisse (beiden Squerist) en de interne auditor Nicoline Pinkster.

Tijdens de interviews lag de nadruk op de kwaliteitsborging binnen het examenproces en dan met name bij welke afdeling de kwaliteitsborging bovengemiddeld ingeregeld is, en bij welke afdelingen er ruimte voor verbetering is.

1.3 Leeswijzer:

In hoofdstuk 2 (conclusies) is beschreven in hoeverre de opleiding aan de indicatoren van het waarderingskader (tevens auditkader bij deze audit) van de inspectie voldoet. In hoofdstuk 3 (bevindingen) is per indicator op hoofdlijnen aangegeven welke bevindingen er gedaan zijn tijdens het onderzoek, welke hebben geleid tot de conclusies. Hoofdstuk 4 (aanbevelingen) bevat aanbevelingen voor de opleiding ter verdere verbetering van de kwaliteit van de examinering, de borging van de kwaliteit en de manier waarop de kwaliteit inzichtelijk gemaakt kan worden.

2 Conclusies audit

In dit hoofdstuk geeft het auditteam op basis van haar bevindingen antwoord op de vraag:

In hoeverre voldoet de opleiding aan de kwaliteitsindicatoren van de Inspectie van het onderwijs met betrekking tot de kwaliteitsborging van de examinering, zoals geformuleerd in kwaliteitsgebied 2 van het Toezichtkader BVE 2012, addendum 2015

2.1 Toelichting op oordeel per aspect

Exameninstrumentarium:

Sinds het schooljaar 2016-2017 is besloten om examens grotendeels in te kopen. Hiermee is het ontwerpen van de examens afgedekt. SG De Rooi Pannen heeft bij een aantal leveranciers invloed, doordat ze nauw samenwerkt bij het opstellen van de examens. Op die manier kan het kwaliteitsniveau van SG De Rooi Pannen behaald worden. De ingekochte examens worden ook volgens het gangbare proces van examens vaststellen gecontroleerd en vastgesteld.

Die examens die zelf ontwikkeld worden, doorlopen het gehele proces, waarbij meerdere examenbetrokkenen zorgdragen voor de uiteindelijke vaststelling van het examen door de examencommissie.

Afname en beoordeling:

Deze beoordeling gaat over het schooljaar 2015-2016. In het laatste kwartaal van dat schooljaar zijn waar mogelijk al verbeteringen ingezet (zoals vermeld in de Memo Actiepunten Kwaliteitsborging examinering, 15-06-2016). Voor het huidige schooljaar zijn deze verder doorgevoerd. Het effect van deze verbeteringen is pas vanaf 2017 echt goed te beoordelen.

Wel is er een verschil geconstateerd tussen de werkwijze van de verschillende opleidingen. Het belangrijkste verschil zit in de beoordeling en dan met name een tweede beoordeling. Een afdeling doet dit standaard voor alle examens met een resultaat tussen de 5 en de 6, de andere doen dit alleen tijdens een steekproef.

Diplomering:

De beoordeling van de diplomering van de eerder genoemde 4 afdelingen, gaat over het schooljaar 2015-2016. In het laatste kwartaal van dat schooljaar zijn enkele verbeteringen doorgevoerd (zoals vermeld in de Memo Actiepunten Kwaliteitsborging examinering, 15-06-2016). Voor het huidige schooljaar 2016-2017 zijn deze verder doorgevoerd. Het effect van deze verbeteringen is pas vanaf 2017 echt goed te beoordelen. Wel zijn er voor het eerst steekproeven gehouden op de kwaliteit van de examinering en het examendossier. Bij de steekproeven die door de instellingen zijn uitgevoerd zijn geen afwijkingen geconstateerd die gevolgen hebben voor de diplomering. Als auditteam hebben we een beperkte steekproef gehouden en daarbij ook enkele kleine bevindingen gedaan die verbeterd dienen te worden voor het einde van het huidige schooljaar. Deze bevindingen hebben echter geen invloed op het resultaat van de diplomering.

2.2 Conclusie over het geheel

SG De Rooi Pannen heeft al een aantal belangrijke stappen gezet richting een goede kwaliteitsborging van de examinering. Het kan echter nog beter en daarvan zijn de examenbetrokkenen die we gesproken hebben ook allemaal doordrongen.

Er kan veel geleerd en verbeterd worden wanneer de best practices gecombineerd worden tot één nieuwe werkwijze.

Vanwege de structuur en gekozen hiërarchie binnen SG De Rooi Pannen, worden veel van de examineringstaken lokaal uitgevoerd. Zo heeft elke afdeling een eigen examenhandboek, of een TEB-breed handboek voor drie afdelingen gezamenlijk, en veelal ook een eigen instrumentarium. Ook hier kan door samenwerking, of door het op een andere plaats in de organisatie te beleggen, nog veel gewonnen worden.

De kwaliteit van de kwaliteitsborging van het examenproces kan vooral veel baat hebben bij checklists en een meer eenduidige werkwijze.

3 Bevindingen audit

Hieronder is per aspect uit het waarderingskaders (tevens auditkader, zie bijlage 1) aangegeven wat de bevindingen zijn van het auditteam. Hierin zijn zaken opgenomen die in positieve en in negatieve zin opvielen.

3.1 Aspect 2.1: Exameninstrumentarium

3.1.1 Onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte toetsen en examinering

De onderzochte opleidingen maken allemaal onderscheid tussen het onderwijsproces - en daarin opgenomen ontwikkelgerichte toetsen - en de examinering.

Opvallend is dat alle geïnterviewde partijen aangaande de examens aangeven een hoger niveau na te streven dan er daadwerkelijk wordt geëxamineerd. De visie "Breed opleiden – smal examineren" krijgt hiermee direct gestalte.

Sinds het huidige schooljaar (2016-2017) is besloten om (bijna) alle examens in te kopen. In principe zorgt dat voor een constante kwaliteit en voldoen ze aan de landelijk gestelde normen. De examenbetrokkenen geven aan dat de kwaliteit van de ingekochte examens niet altijd aan de door SG De Rooi Pannen gewenste kwaliteit voldoen. Mede hierdoor hebben de afdelingen Toerisme/Evenementen en Toerisme/Recreatie besloten om dicht op de ontwikkeling van de examens door Examenwerk te gaan zitten. Hiermee moet de kwaliteit van de examens die van SG De Rooi Pannen benaderen.

Tegelijkertijd zorgt het inkopen van examens ook voor een afhankelijkheid. Op het moment dat de examenontwikkelaar niet (op tijd) kan leveren, bestaat het risico dat er geen vastgesteld examen beschikbaar is op het moment dat het examen afgenomen moet worden.

3.1.2 Dekking van het kwalificatiedossier

SG De Rooi Pannen examineert ruimschoots boven de vereiste 75% van de werkprocessen (WP) per kerntaak. Er wordt gestreefd naar 100%. Het huidige schooljaar worden voor het eerst de meeste examens ingekocht. Hiermee is de dekking van het kwalificatiedossier nog beter gegarandeerd. Bij de ingekochte examens wordt aangegeven dat de kwaliteit en de norm (beoordeling) lager liggen dan SG De Rooi Pannen gewend is. Doordat 3 van de 4 onderzochte opleidingen hebben aangegeven inspraak te hebben bij de ontwikkeling van de examens, is de kwaliteit en de norm hiervan ook in de komende jaren gewaarborgd. Deze examens dekken de generieke kwalificatievereisten voldoende.

SG De Rooi Pannen hanteert verschillende vormen van examinering. Naast de theorie, worden ook de praktijk geëxamineerd en een criteriumgericht interview afgenomen. Aangezien praktijkexamens binnen het bedrijfsleven moeilijker te vergelijken zijn, zijn er opleidingen binnen SG De Rooi Pannen die gekozen hebben voor een simulatieomgeving, waarbij de praktijksituatie compleet wordt nagebootst. Dit zorgt voor een zo eerlijk mogelijke beoordeling.

3.1.3 Cesuur

De procedure waarop de cesuurbepaling en eventuele bijstelling plaatsvindt is logisch en goed onderbouwd. De hierbij noodzakelijke taakscheiding tussen de subexamencommissie en examencommissie wordt juist gehanteerd.

Doordat er SG De Rooi Pannen-brede examens zijn, wordt ook de cesuur voor deze examens SG De Rooi Pannen-breed vastgesteld. Alleen wanneer voor het examen SG De Rooi Pannen-breed een bijstelling nodig is, wordt de cesuur bijgesteld.

Door de eisen die SG De Rooi Pannen stelt blijft de cesuur op een niveau waarop de student nog altijd voldoet aan de vereisten die nodig zijn voor de vakbekwaamheid van het beroep en de generieke eisen voor taal en rekenen.

Dit geldt ook voor de punttoekenning en de weging van de onderlinge examenopdrachten. Bij enkele examens zijn onregelmatigheden geconstateerd. Het betreft hier aanpassing van de cesuur waarbij onvoldoende gedocumenteerd is waarom de cesuur is bijgesteld.

3.1.4 Beoordelingswijze

De examens die we beoordeeld hebben waren voorzien van een beoordelingsvoorschrift, waarmee een zo objectief mogelijke beoordeling gewaarborgd is.

Uit het Examenplan, Format Examenmatrijs, Format Examen, Format Beoordeling en de Checklist Legitimering (die alle zijn opgenomen in het Handboek examinering) is duidelijk te herleiden dat de beoordeling plaatsvindt op het niveau van kerntaken en/of werkprocessen.

3.1.5 Transparantie

In het examenhandboek is duidelijk beschreven dat zowel leerlingen (en ouders) als beoordelaars niet alleen ruim voorafgaand aan een examen geïnformeerd worden over de totale gang van zaken, maar ook direct voorafgaand aan elk examen.

De geïnterviewden geven aan dat dit in de praktijk plaatsvindt zoals in het examenhandboek en/of exameninstructieboek is vermeld.

Bij een groot deel van de gecontroleerde examens was zelfs per vraag duidelijk hoe zwaar deze meetelt voor de totale beoordeling.

3.2 Aspect 2.2: Afname en beoordeling

3.2.1 Authentieke afname

De praktijkexamens worden zo veel als mogelijk binnen SG De Rooi Pannen uitgevoerd in een simulatieomgeving die de praktijksituatie zoveel mogelijk nabootst en in sommige gevallen de praktijksituatie zelfs uitgebreider kan benaderen dan binnen een bedrijf. Daar waar er geen mogelijkheid is om het binnen SG De Rooi Pannen af te nemen, worden de praktijkexamens op locatie bij het bedrijf uitgevoerd. Dit vraagt echter wel extra aandacht voor de gelijkheid van de beoordeling.

Het beroepenveld is bij de totstandkoming, afname en beoordeling aanwezig.

3.2.2 Betrouwbaarheid

De instrumenten die SG De Rooi Pannen gebruikt om de betrouwbaarheid van de examenafname en -beoordeling te borgen zijn in de examenhandleiding en -instructieboeken goed gedocumenteerd. In het overgrote deel van de situaties worden deze correct ingezet.

Vooraf het streven om voor iedere (cohort)leerling een identieke examensituatie te creëren krijgt goed gestalte. Voor theoretische examens is dit weliswaar eenvoudig te creëren, maar dat het ook goed gefundeerd is én lukt bij de praktijkexamens is sterk.

Uit zowel de examendocumentatie als de interviews concluderen wij dat hier SG De Rooi Pannen reed zeer sterk op wordt gestuurd. SG De Rooi Pannen vindt dat zij een reputatie heeft hoog te houden betreffende de vakbekwaamheid van elke geslaagde leerling. Het docententeam onderhoudt in dit kader vooral goed en gestructureerd contact met het beroepenveld. Er is een formele en informele wederzijdse kennisuitwisseling tussen SG De Rooi Pannen en het beroepenveld. Het beroepenveld wordt goed en gestructureerd betrokken bij zowel de voorbereiding op, de bouw, inrichting, afname, beoordeling en evaluatie van de examens.

3.3 Aspect 2.3: Diplomerings

3.3.1 *Besluitvorming diplomerings*

De instrumenten voor deze indicator zijn in de examenhandboeken en -instructieboeken duidelijk aanwezig en worden, zoals we uit de interviews en controles kunnen afleiden, correct ingezet. Op basis daarvan concluderen wij dat de besluitvorming diplomerings grotendeels correct verloopt.

Het enige dat duidelijk verbetering behoeft is het aantal en de tijdigheid van de steekproeven.

3.3.2 *Verantwoordelijkheid examencommissie*

De overlegstructuur en functiescheiding tussen de verschillende bij het volledige examenproces betrokken partijen is helder. Het instrumentarium dat de examencommissies voor hun kwaliteitscontrolerende activiteiten ter beschikking hebben is in orde.

De examencommissies volgen echter niet altijd en overal de vastgestelde controleprocedure, omdat zij in de loop der jaren veel vertrouwen hebben gekregen in de verschillende partijen. Ook de vlotte en veelvuldige informele contacten die de examencommissies onderhouden met alle bij het examenproces betrokken partijen, verklaart de soms minder strakke uitvoering van de controletaken. Zodra een examencommissie(lid) dit tijdens een interview beseftte, werd direct door deze geconcludeerd dat dit eigenlijk niet wenselijk is. Vertrouwen is goed en elementair, maar de controletaak mag daardoor niet vervagen.

4 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en de conclusies doet het auditteam aanbevelingen ter verdere verbetering van de kwaliteit van de examinering, de borging van de kwaliteit en de manier waarop de kwaliteit inzichtelijk gemaakt kan worden.

De aanbevelingen zijn zo concreet mogelijk en hebben betrekking op zaken die goed gaan en dus behouden of verder benut moeten worden en op zaken die (nog) niet goed gaan.

Het advies dat we geven heeft vooral betrekking op de verdeling van taken en uit te voeren controles inclusief borging.

4.1 Aanbevelingen ten aanzien van het exameninstrumentarium:

Ten aanzien van het exameninstrumentarium hebben we op het gebied van kwaliteitsborging, alleen bevindingen gedaan op het gebruik en de onderlinge diversiteit.

We doen een paar aanbevelingen, om de algemene kwaliteit van het exameninstrumentarium te verhogen.

Vanwege de diversiteit in zowel inhoud als uiterlijk van het examenhandboek, is het advies om centraal de regie te nemen en ruimte te bieden voor beperkte afwijkingen op lokaal niveau. Zo kan er een examenhandboek ontwikkeld worden dat meer dan 90% van de behoeften van een opleiding dekt. Het enige dat nog toegevoegd hoeft te worden door de opleiding, zijn de specifieke onderdelen van die opleiding. Deze aanbeveling is reeds opgenomen en verspreid onder de afdelingen in de Memo Actiepunten Kwaliteitsborging examinering, 15-06-2016.

Ook een deel van het exameninstrumentarium kan centraal worden ontwikkeld en vastgesteld. Denk hierbij aan formats voor beoordeling, checklists en dergelijke. Door betere voorlichting over het gebruik van het exameninstrumentarium kan verkeerd gebruik worden teruggedrongen. Tijdens de examineringsperiode kan hier nog extra op worden toegezien dat de verschillende documenten en formulieren ook correct gebruikt zijn, zodat er snel kan worden bijgestuurd bij afwijkingen. De controles kunnen door het examenbureau worden uitgevoerd.

Start ruim op tijd met het inkopen van examens en zorg dat er waar nodig snel bij een andere organisatie ingekocht kan worden indien de vaste leverancier moeite heeft om de afspraken na te komen.

Zorg ook dat wanneer er bij de tweede leverancier ingekocht dient te worden, het proces van vaststelling versneld wordt en dat dit buiten de vaste vergadermomenten kan worden gedaan.

Tot slot bevelen we aan om bij het inkopen van de examens, dichter op de leverancier te zitten om zo invloed uit te oefenen op de kwaliteit van de examens, om op die manier toch het hoge kwaliteitsniveau van SG De Rooi Pannen te kunnen halen.

4.2 Aanbevelingen ten aanzien van Afname en Beoordeling

Ten aanzien van de afname en beoordeling zijn er meerdere bevindingen gedaan en hebben we deze vertaald in meerdere aanbevelingen.

Om de documentenstroom goed inzichtelijk te hebben, is het belangrijk dat het examenbureau hierin een belangrijke rol heeft. Elke statuswijziging van een examen (of set van examens), dient geparafeerd te worden door het examenbureau. Denk hierbij aan de volgende statuswijzigingen:

- ophalen van de examens
- inleveren van de examens
- controle van het aantal examens en de juistheid en volledigheid van de bijbehorende formulieren (kan meerdere keren uitgevoerd worden)
- uitgeven examens voor controle
- inleveren examens na controle
- tweede controle en/of steekproef

Afhankelijk van de bezetting op het examenbureau kun je nog een stap verder gaan: controleer (steekproefsgewijs) bij het opbergen van een examen in een examendossier tevens of de puntentelling correct is en (indien er cesuurbijstelling is toegepast) of er een verantwoordingsdocument bijgesloten is.

Een andere aanbeveling is om het beoordelen van de examens direct met een collega te doen. Bij één opleiding gebeurt dit al en worden alle examens die tussen een 5 en 6 scoren direct door een tweede beoordelaar nogmaals beoordeeld. Hiermee wordt direct de schijn weggenomen dat iemand onterecht geslaagd of gezakt is. Wij willen dan ook aanbevelen om deze werkwijze op elke opleiding in te voeren.

We hebben gemerkt dat bij de opleiding waar het examenbureau een ruimere bezetting heeft (bijvoorbeeld van 2 FTE) dan noodzakelijk, de piekbelasting lager is, de medewerkers elkaar beter kunnen helpen en dat zelfs docenten ontlast kunnen worden. Uiteraard dient elke opleiding deze afweging zelf te maken, alleen merkten we wel het verschil, ook in de kwaliteit van de borging.

4.3 Aanbevelingen ten aanzien van Diplomering:

Ten aanzien van de diplomering zijn er meerdere bevindingen gedaan. Deze hebben we vertaald naar meerdere aanbevelingen.

Ons is opgevallen dat het afnemen van de steekproeven in het afgelopen schooljaar nog geen prioriteit had. Dit heeft deels te maken met het feit dat het pas laat bekend is gemaakt dat er steekproeven afgenomen moesten worden, waardoor de steekproeven nog niet ingepland waren. Aangezien voor het huidige schooljaar de steekproefnormen al bekend zijn, kan het nu wel ingepland worden en zouden daarmee wel op tijd afgenomen moeten kunnen worden. Om er zeker van te zijn dat de steekproeven afgenomen gaan worden is het goed om de komende maanden te controleren of de steekproeven daadwerkelijk zijn ingepland. Op het moment dat de steekproeven volgens planning afgenomen zijn, kan er gecontroleerd worden wat de resultaten van de steekproef zijn geweest.

Een andere aanbeveling is om de steekproeven op te nemen in zowel de processen als de plannings.

De beperkte steekproeven die we zelf hebben afgenomen, wijzen er op dat er strakker op de kwaliteitsborging mag worden gestuurd door de examencommissie. Dat begint al bij de instructies voor de surveillanten en beoordelaars bij het afnemen van examens. De begeleidingsformulieren worden bijvoorbeeld niet op een eenduidige manier ingevuld. Bij enkele opleidingen wordt momenteel gekeken naar digitaal beoordelen. Ook de begeleidingsformulieren worden dan digitaal gemaakt, waardoor de eenduidigheid gewaarborgd wordt. We bevelen aan om die opleidingen die hiermee gaan starten goed te monitoren, opdat het volgend jaar (indien succesvol), waar toepasbaar, verder binnen SG De Rooi Pannen uitgerold zou kunnen worden.

Daarnaast geldt ook hiervoor dat een uitgebreide voorlichting en tijdens de examinering, controles op de juistheid en volledigheid nodig zijn om afwijking tijdig te kunnen signaleren en bijsturing mogelijk te maken. Deze taak kan door het examenbureau worden uitgevoerd.

Het auditteam licht de bevindingen, conclusies en aanbevelingen graag toe aan de betrokkenen.