

Project Focus op standaarden in examinering	
Deelprojectplan 5: Servicepunt examinering mbo met website examinering mbo	
Opdrachtgever	MBO Diensten
Projectleider Focus op standaarden in examinering	Jacqueline de Schutter
Projectaannemer deelproject 5	MBO Diensten
Kwartiermaker deelproject 5	Jacqueline de Schutter (tot 1 oktober 2012) Marleen van de Wiel (vanaf 1 oktober 2012 t/m 31 december 2012)
Start en einde deelproject	1 augustus 2012 – 31 december 2013

Versie beheer			
Versie	Auteur	Datum	Opmerkingen
3.0	Jacqueline de Schutter, MBO Diensten	25 september 2012	
3.1	Manon van der Pol, MBO Diensten	22-10-2012	

1. Inleiding

Dit deelprojectplan betreft het deelproject 'Servicepunt examinering mbo met website examinering mbo'. Dit is deelproject vijf van de vijf deelprojecten van het project 'Focus op standaarden in examinering'. De context, aanleiding, doelen, aanpak etc. van dit overkoepelende project staan in het document 'Focus op standaarden in examinering, projectplan 2012 en 2013'.

Doel van dit deelplan is het inrichten van een hoogwaardig servicecentrum voor examinering in het mbo inclusief helpdesk en website.

2. Projectstructuur (betrokkenen en projectorganisatie van dit deelproject)

Direct betrokkenen

Opdrachtgever	MBO Diensten (in opdracht van de MBO Raad)
Opdrachtnemer	MBO Diensten
Kwartiermakers	Jacqueline de Schutter (tot 1 oktober 2012) en Marleen van de Wiel (van 1

	oktober 2012 t/m 31 december 2012)
Uitvoering	Servicepunt examinering mbo: Eén of meerdere nog te werven personen uit mbo-instellingen en/of Marleen van de Wiel. Website examinering mbo: Tanja Krieger en Nathalie van Dijk i.s.m. Buro van Oranje (advies), DM Websites (technische vormgeving) en Jacqueline de Schutter en servicepuntmedewerkers (aanleveren content). Manon van der Pol zorgt voor de logistiek en ondersteuning van de website en helpdesk.

Projectorganisatie

Dit deelproject wordt uitgevoerd door MBO Diensten. Voor de communicatie wordt dienstverlening ingekocht bij de communicatieafdeling van de MBO Raad. De realisatie van de website wordt ondersteund door Maurits Ouweneel van Buro van Oranje (advies) en DM Websites (technische realisatie). In augustus/september 2012 treedt Jacqueline de Schutter op als kwartiermaker. Per 1 oktober 2012 wordt deze taak overgenomen door Marleen van de Wiel. Bemensing van het servicepunt vindt plaats door één of meerdere nog te werven personen en/of Marleen van de Wiel. De medewerkers van het servicepunt werken nauw samen met de projectleider, de deelprojectleiders en de communicatieadviseurs. De vragen die bij het Servicepunt examinering mbo binnenkomen, dienen als uitgangspunt voor het FAQ-overzicht op de website. Ook kunnen vragen die veelvuldig voorkomen, aanleiding zijn om de communicatiestrategie tussentijds bij te stellen of aanvullende dienstverlening te ontwikkelen. Manon van der Pol houdt de website actueel en zorgt voor logistieke ondersteuning van website en helpdesk.

3. Doel van het deelproject

Doel van dit deelproject is het inrichten van een hoogwaardig servicecentrum voor examinering in het mbo inclusief helpdesk en website. Op dit moment ontbreekt zo'n servicecentrum in het mbo. Gedacht wordt aan het bieden van een vergelijkbare voorziening, als het Steunpunt taal en rekenen mbo op het gebied van taal en rekenen.

4. Beoogde resultaten van het deelproject

Kernresultaat van het project betreft de realisatie van een Servicepunt examinering mbo, met state-of-the-art website www.examineringmbo.nl, inclusief helpdesk (examineringmbo@mbodiensten.nl), waar medewerkers van mbo scholen terecht kunnen met vragen over examinering. Deze website wordt de spin in het web voor de examinering van het beroepsgerichte deel van het mbo. De website bevat onder andere:

- actualiteiten: nieuws met reactiemogelijkheid en evenementenkalender;
- algemene projectinformatie;
- eisen die aan examinering worden gesteld;
- sectorale examenafspraken;
- de digitale procesarchitectuur examinering;

- hulpmiddelen en serviceproducten voor examinering (waaronder een overzicht van in te kopen examenproducten en een overzicht van scholings- en certificeringsmogelijkheden voor examenfunctionarissen);
- verwijzingen naar inspectie, wet- en regelgeving;
- platform voor uitwisseling van good practices en professionaliseringsmogelijkheden;
- FAQ's, polls, blogs en online enquêteformulieren;
- links naar samenwerkingsverbanden met toetsproducten;
- links naar andere relevante websites, zoals www.mбораad.nl, www.aocraad.nl, www.rijksoverheid.nl, www.mbo15.nl, www.steunpunttaalenrekenenmbo.nl;
- help-functie.

Vanuit het Servicepunt examinering mbo wordt actief gewerkt aan de verspreiding van informatie en overdracht van serviceproducten. Regelmatig worden bijvoorbeeld (mini-)conferenties over examinering in het mbo verzorgd. Op deze conferenties wordt in ieder geval aandacht besteed aan de regelgeving inzake examinering in het mbo. Voorts worden de ontwikkelde instrumenten en serviceproducten gepresenteerd en toegelicht. In interactieve sessies ervaren de bezoekers de toegevoegde waarde van deze instrumenten en serviceproducten. Een belangrijke invalshoek is steeds: Aandacht voor de wijze waarop gebruik van de instrumenten en serviceproducten het risico op examens van onvoldoende kwaliteit kan verminderen.

Het servicepunt zal ook een dekkend mbo-netwerk examinering opzetten. Het is voor het Servicepunt examinering mbo van belang dat alle instellingen rechtstreeks en met de juiste personen bereikt kunnen worden. Hierbij zal het servicepunt ook samenwerken met andere relevante netwerken en organisaties.

Tot slot wordt een plan van aanpak opgesteld voor de continuïteit van het Servicepunt examinering mbo (helpdesk en website) na 31 december 2013. Als namelijk blijkt dat het servicepunt in een behoefte voorziet, dan is het wenselijk het servicepunt in stand te houden.

5. Activiteiten

De werkzaamheden van dit deelproject zijn te onderscheiden in de volgende categorieën van activiteiten:

1. Opzetten en uitbouwen website examineringmbo.nl

Hiertoe behoren o.a. de volgende werkzaamheden:

- Maken van een ontwerp voor de website, inclusief gewenste functionaliteiten
- Keuze voor een CMS van de website en een organisatie die dit faciliteert
- Vormgeving van de website
- Genereren van basisinformatie voor de website
- Starten met een eerste versie van de website per 1 oktober 2012, waarop te vinden is:
 - Actualiteiten: nieuws

- Informatie over het project Focus op standaarden in Examinering
- Informatie over wettelijke eisen op het gebied van examinering
- De content van de site www.examenprofielen.nl die nog actueel is
- Overige serviceproducten, instrumenten en good practices
- Links naar handige websites
- Contactinformatie
- Uitbreiden van de website gedurende de loop van het project.

2. Vormgeven en bemensen helpdesk

Hiertoe behoren de volgende werkzaamheden:

- Inrichten van een systeem dat de vragen ontvangt, doorgeleidt en bewaakt dat de afhandeling correct verloopt. Hiertoe vindt oriëntatie plaats bij de ombudslijn en het Steunpunt taal en rekenen mbo. Streven is dit systeem op 1 november 2012 draaiende te hebben.
- Opzet van een netwerk waarin deskundigen kunnen opereren.
- Werven van deskundigen die de helpdesk gaan 'bemensen' in het najaar van 2012.
- Overleggen met OCW, Inspectie van het Onderwijs en de MBO Raad om veelvoorkomende vragen te identificeren en de juiste antwoorden te genereren vanaf oktober 2012. Deze antwoorden verschijnen bij de FAQ's op de website.
- Eerste start (low-profile) met beantwoording van vragen die bij MBO Raad en OCW binnen komen, vanaf 15 oktober 2012. Bij twijfel over interpretatie van wet- en regelgeving wordt dit, met een concept-antwoord, aan het ministerie van OCW voorgelegd. Voor vragen inzake toezicht en handhaving wordt de inspectie benaderd.
- Zodra voldoende capaciteit beschikbaar is (per november 2012), wordt het bestaan van de helpdesk breed gecommuniceerd in het mbo-veld als vraagbaak voor de instellingen over beroepsgericht examineren in het mbo.
- Per 1 maart 2013 wordt de werking van de helpdesk geëvalueerd en wordt de werkwijze zo nodig bijgesteld. Ook aan het eind van het project vindt evaluatie plaats.

3. Realiseren van een goed netwerk van contactpersonen

Het Servicepunt examinering mbo zal een netwerk van contactpersonen van mbo scholen op het gebied van examinering opzetten, dat het mbo-veld dekt per 1 januari 2013.

Daarnaast wordt samengewerkt met experts uit (de netwerken van) Cinop, NVE en Steunpunt taal en rekenen mbo en de (tijdens het project Examenprofielen ingerichte) werkgroep Werken in de Praktijk. Deze netwerken kunnen gebruikt worden voor de communicatie en de verspreiding van communicatiemiddelen, maar ook voor (mede-)beantwoording van bepaalde vragen.

4. Verzamelen en toegankelijk maken van expertise op het gebied van examinering

Het Servicepunt examinering mbo zal ook optreden als kennismakelaar. Daartoe verzamelt het servicepunt actief expertise, good en bad practices en nuttige instrumenten. Deze informatie wordt vervolgens zowel actief als op verzoek verspreid onder mbo-instellingen die hieraan behoefte hebben. Ook worden deze op de website geplaatst. Op deze wijze wordt kennisdeling gefaciliteerd en is er één plek om goede praktijkvoorbeelden te verzamelen en te verspreiden.

5. Organiseren van (mini-)conferenties over examinering

Om veel instellingen tegelijk te bereiken met hoogwaardige informatie waaraan behoefte bestaat worden (mini-)conferenties georganiseerd. Deze conferenties belichten enerzijds (veranderingen in) de wet- en regelgeving. Anderzijds promoten de conferenties serviceproducten en ondersteunen het gebruik er van. In interactieve sessies ervaren de bezoekers de toegevoegde waarde van deze instrumenten en serviceproducten en leren zij hoe die het risico op examinering van onvoldoende kwaliteit kunnen verminderen. De conferenties zijn ook bedoeld om de samenwerking en kennisdeling tussen mbo-instellingen op het gebied van examinering te stimuleren.

Voor de naamsbekendheid zal ook bij bestaande evenementen zoals MBO City worden aangesloten, een factsheet worden ontwikkeld en gesprekstijd worden gevraagd in de eerder genoemde netwerken.

6. Opstellen plan van aanpak continuïteit Servicepunt examinering mbo

In het najaar van 2013 wordt een plan (inclusief begroting) opgesteld dat voorziet in de continuering van het Servicepunt examinering mbo (helpdesk en website).

Op termijn kan het servicepunt zich door ontwikkelen tot proactief expertisecentrum, dat zelf verbetertrajecten initieert en waar instellingen ook service kunnen inkopen. Vanuit het project kan de behoefte worden geïnventariseerd en een voorstel worden geformuleerd voor het inrichten van zo'n expertisecentrum. Vanuit het expertisecentrum is het mogelijk dat er een groep van experts kan worden ingezet op aanvraag van een school tegen vergoeding, een zogenaamd E-team. Zo'n team kan bij scholen vragen/problemen in kaart brengen en afspraken maken om op alle gewenste aspecten van de kwaliteitscyclus verbeteringen te krijgen.

6. Evaluatie

Tijdens het project wordt het gebruik van de website (webstatistieken), gebruik van de helpdesk en deelname aan conferenties gemonitord. Tevens wordt de waardering van deze services gemeten door de gebruikers te vragen naar de tevredenheid hiermee. Hiertoe worden digitale vragenlijsten ingezet, zo nodig aangevuld met korte interviews.

7. Relatie met andere activiteiten

Dit deelproject houdt verband met alle andere deelprojecten. De website zal namelijk onder andere informatie geven over (de ontwikkelingen in) de andere deelprojecten. Vanuit het Servicepunt examinering mbo zal het gebruik van de serviceproducten worden gestimuleerd. Medewerkers van

het servicepunt nemen daarom deel aan het overleg met de deelprojectleiders en zijn attent op mogelijkheden en kansen om het veld te ondersteunen met de ontwikkelde producten en inzichten. Vanuit het servicepunt zullen ook signalen worden teruggekoppeld naar de andere deelprojecten, bijvoorbeeld als er bepaalde vragen en opmerkingen binnen komen over een deelproject.

8. Communicatieplan

Om het gebruik van de serviceproducten examinering en kennisdeling tussen mbo-instellingen te stimuleren is persoonlijke communicatie essentieel. De netwerken en de overlegstructuur van de MBO Raad spelen een belangrijke rol bij de communicatie richting het mbo-veld, evenals de conferenties. De persoonlijke communicatie wordt ondersteund met parallelle communicatiemiddelen. Een belangrijk communicatiemiddel is de website. Mbo-instellingen kunnen op de site terecht voor o.a. informatie over de voortgang van het project, toegang tot hulpmiddelen voor examinering, de uitwisseling van good en bad practices en algemene projectinformatie. Meer informatie over de communicatiestrategie en communicatiemiddelen van het project Focus op standaarden in Examinering is te vinden in het Projectplan 'Focus op standaarden in examinering' 2012 en 2013.