



Projectplan
Servicepunt examinering mbo
2014 en 2015

Woerden, 8 oktober 2013

Inhoud

1. Samenvatting.....	3
2. Voorwoord	4
3. Stand van zaken.....	5
3.1 Het project 'Focus op standaarden in Examinering'.....	5
3.2 Het Servicepunt examinering mbo	5
4. Servicepunt examinering mbo in 2014 en 2015.....	8
4.1 Doel van het servicepunt	8
4.2 Toegevoegde waarde van een Servicepunt examinering mbo.....	8
4.3 Organisatie.....	9
5. Activiteiten 2014-2015	12
5.1 Continuering van activiteiten.....	12
5.2 Ontwikkelen van nieuwe activiteiten.....	14

1. Samenvatting

Het Servicepunt examinering mbo is in het najaar van 2012 van start gegaan (als onderdeel van het project 'Focus op standaarden in Examinering') met als doel zich te ontwikkelen tot hét centrale servicepunt voor beroepsgerichte examinering.

Ruim een jaar later is de balans opgemaakt en kan geconstateerd worden dat het servicepunt voorziet in een duidelijke (informatie) behoefte. Naast het bieden van actuele en gevalideerde informatie via de website, het bieden van serviceproducten en het organiseren van bijeenkomsten en conferenties, weten scholen het servicepunt ook goed te vinden voor het stellen van inhoudelijke vragen en laten verzorgen van vraaggerichte activiteiten zoals presentaties en workshops. Inmiddels kent de website maandelijks ruim 2.000 bezoeken. Op de Nieuwsbrief van het servicepunt hebben 1900 mensen zich geabonneerd. Sinds januari 2013 zijn 120 vragen over de beroepsgerichte examinering beantwoord, afkomstig van 60 verschillende organisaties. De conferenties van het servicepunt mogen zich steeds in een zeer grote belangstelling verheugen.

Kenmerkend voor het servicepunt is dat het de activiteiten uitvoert in nauwe samenwerking met verschillende interne en externe partners (zoals ministerie van OCW, Inspectie van het Onderwijs, MBO Raad), maar zeker ook met medewerking van inhoudelijke examenfunctionarissen van mbo-instellingen. Op die manier vergewist het Servicepunt examinering mbo zich er van de juiste activiteiten uit te voeren (waar mbo-scholen behoefte aan hebben) en valide antwoorden op vragen te geven. Het servicepunt heeft een groot netwerk opgebouwd en fungeert als een spin in het web, voor en door mbo-scholen. Dit draagt bij aan het succes van het servicepunt.

Gezien de onverminderde noodzaak tot verbetering van de kwaliteit van examinering in het mbo en de inmiddels gebleken behoefte aan en het bereik van het servicepunt, is het wenselijk het Servicepunt examinering mbo te continueren in de jaren 2014 en 2015. In dit projectplan wordt beschreven dat het servicepunt in deze twee jaren door wil gaan met de huidige, gewaardeerde activiteiten, maar ook enkele nieuwe vormen van ondersteuning wil initiëren.

De MBO Raad en de mbo-scholen investeren zelf in de verbetering van de examenkwaliteit en (de activiteiten van) het servicepunt. De MBO Raad biedt dit projectplan echter voor (mede)financiering aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan, in de overtuiging dat dit past binnen het beleid van het ministerie om de kwaliteitsborging van de sector en de examinering meer specifiek te stimuleren.

2. Voorwoord

Het Servicepunt examinering mbo is hét adres waar mbo-scholen terecht kunnen voor actuele informatie over examinering in het mbo. Docenten, examenfunctionarissen en managers die bij examinering betrokken zijn vinden er actuele en betrouwbare informatie over (beroepsgerichte) examinering. Het servicepunt is in het najaar van 2012 opgezet als onderdeel van het project 'Focus op standaarden in Examinering'. In de projectperiode is het servicepunt er in geslaagd de projectdoelstellingen voor het servicepunt te bereiken:

- Opzetten website
- Opzetten helpdeskfunctie
- Opzetten netwerk van contactpersonen
- Toegankelijk maken van expertise op het gebied van examinering
- Organiseren van conferenties over examinering

In de loop van het kalenderjaar 2013 is zowel met de stuurgroep van het project, als het bestuur van de MBO Raad en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap gesproken over continuering van het servicepunt. Gelet op de inmiddels gebleken behoefte aan en het bereik van het servicepunt én vanwege de onverminderde zorg over de examinering in het mbo in het algemeen, hebben alle partijen voldoende aanleiding gezien om het Servicepunt examinering mbo te continueren. Het voorliggende projectplan: 'Servicepunt examinering mbo, 2014 en 2015' legt hiervoor de basis en beschrijft de huidige stand van zaken van het Servicepunt examinering mbo in hoofdstuk 3. De uitgangspunten, organisatie en doelstellingen voor de kalenderjaren 2014 en 2015 komen aan de orde in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 beschrijft de voorgenomen activiteiten in deze kalenderjaren. In hoofdstuk 6 wordt afgesloten met een begroting.

De MBO Raad biedt dit projectplan voor (mede)financiering aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan, in de overtuiging dat dit past binnen het beleid van het ministerie om de kwaliteitsborging van de sector en de examinering meer specifiek te stimuleren. De MBO Raad en de mbo-scholen investeren ook zelf in de verbetering van de examenkwaliteit en (de activiteiten van) het servicepunt.

Het bestuur van de MBO Raad heeft het projectplan vastgesteld in zijn vergadering van 8 oktober 2013.

3. Stand van zaken

3.1 Het project 'Focus op standaarden in Examinering'.

In opdracht van de MBO Raad is MBO Diensten medio 2012 gestart met de uitvoering van het project 'Focus op standaarden in Examinering'. Het project concentreert zich op verdere kwaliteitsverbetering van de examinering door standaardisering en het leveren van hoogwaardige service aan mbo-scholen¹. Daarbij zijn veel facetten van examinering aan de orde en krijgen de scholen een aantrekkelijke mix van serviceproducten aangeboden. In de planning van het project is een afronding van de meeste deelprojecten voorzien aan het einde van het kalenderjaar 2013. Het betreft de volgende deelprojecten:

- Analyse van de kwaliteit van examinering in het mbo, uitmondend in een publicatie over de kritische succesfactoren voor goede examenkwaliteit (*in samenwerking met IVA Onderwijs*);
- Het ontwikkelen van de digitale Procesarchitectuur examinering 2.0 (*in samenwerking met CINOP*);
- Het ontwikkelen van het kostenmodel voor examinering (*in samenwerking met IVA Onderwijs*);
- Het ontwikkelen van een beschrijving van examentaken (inclusief scan) (*in samenwerking met Bureau ICE*);
- Het inrichten van een Servicepunt examinering mbo.

Naast bovenstaande deelprojecten, worden nog drie andere deelprojecten uitgevoerd in het kader van het project 'Focus op standaarden in Examinering'. Twee daarvan vinden plaats onder regie van de stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). Het derde deelproject 'Keurmerk voor examenleveranciers' wordt uitgevoerd door Excenter en is inmiddels bijna afgerond. De overige twee deelprojecten, de sectorale examenafspraken en de samenwerking voor een infrastructuur van exameninstrumenten, zijn later gestart. De voortgang van deze twee deelprojecten hangt nauw samen met de onderhanden zijnde herziening van de kwalificatiestructuur. Gezien de actuele ontwikkelingen is het onzeker of SBB deze deelprojecten ook in het kalenderjaar 2013 kan afronden.

3.2 Het Servicepunt examinering mbo

In het projectplan 'Focus op standaarden in Examinering' is het doel van het deelproject 'Servicepunt examinering mbo' kort en bondig geformuleerd: Het inrichten van een hoogwaardig servicecentrum voor examinering in het mbo, inclusief een helpdesk en een website en hiermee de kwaliteit van examinering in het mbo versterken. Het deelproject 'Servicepunt examinering mbo' voorziet in toenemende mate in een duidelijke behoefte. Naast de bekostigde en niet-bekostigde mbo-scholen gebruiken kenniscentra, examenleveranciers en adviesbureaus de diensten ook.

Het 'uithangbord' van het servicepunt is de **website** examineringmbo.nl. Nadat de website online is gegaan (oktober 2012) vinden betrokkenen bij examinering in het mbo de site steeds beter. De website kent een duidelijke structuur die de scholen onder meer leidt naar de

¹ In het projectplan wordt gesproken over mbo-scholen. Hiermee worden in eerste instantie ROC's, AOC's en vakscholen bedoeld. Ook de niet bekostigde instellingen kunnen bij het Servicepunt examinering mbo terecht voor vragen en kunnen participeren in activiteiten.

serviceproducten die de andere deelprojecten hebben opgeleverd. Sitebezoekers kunnen deze producten downloaden of bestellen bij het servicepunt. Op de website staat ook een actueel overzicht van de wettelijke kaders en regels omtrent (beroepsgerichte) examinering en de site linkt door naar relevante informatie op andere websites van onder andere de Inspectie van het Onderwijs. Daarnaast wordt een agenda bijgehouden waarop niet alleen alle activiteiten van het servicepunt staan vermeld, maar ook die van andere netwerken of organisaties op het gebied van beroepsgerichte examinering.

Naarmate er meer serviceproducten en opbrengsten uit de andere deelprojecten worden opgeleverd en gepubliceerd op de site, stijgt de belangstelling. Die belangstelling wordt vooral zichtbaar door het groeiende aantal bezoekers van de website, de toename van de gemiddelde bezoektijd en de toename van het aantal downloads vanaf de website. Onderstaand schema geeft de toenemende belangstelling duidelijk weer.

Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken	Pagina's	Hits	Bytes
okt. 2012	675	1471	7.646	58.170	1,32 GB
nov. 2012	533	1004	4.604	34.155	1,43 GB
jan. 2013	892	2.279	9.457	74.855	1,42 GB
febr. 2013	944	2.252	9.939	75.095	1,69 GB
mrt. 2013	1.099	2.361	8.814	71.191	2,06 GB
april 2013	1.288	3.081	11.243	99.431	1,21 GB
mei 2013	1.342	2.666	8.015	70.861	1,25 GB
juni 2013	1.077	2.197	7.521	59.867	9,62 MB
juli 2013*	576	1063	3.395	24.782	720,84 MB

Naast bovenstaande gegevens kan worden geconstateerd dat de gemiddelde bezoektijd per maand varieert van 444 tot 625 seconden met een gemiddelde van 527 seconden. Het gemiddelde aantal bezoekers bedraagt (sinds januari 2013) 2473 per maand. Het aantal downloads van de site neemt maandelijks toe en bedroeg in juni 200 (gemiddeld 166 vanaf januari 2013).

* vakantiemaand

De **Nieuwsbrief** examinering mbo verscheen in de periode van januari tot en met juni 2013 zeven keer en is aan bijna 1900 abonnees verzonden. Het verschijnen van deze nieuwsbrief zorgde meestal voor een toename van het aantal bezoekers van de website in de week die volgde. In de nieuwsbrieven zijn de opbrengsten van de andere deelprojecten onder de aandacht gebracht, is nieuws vanuit de Inspectie van het Onderwijs verspreid en zijn de laatste actualiteiten op het gebied van beroepsgericht examineren opgenomen.

Het servicepunt heeft een goed **netwerk van contactpersonen opgebouwd**. Van elke mbo-school is er één formele contactpersoon, aangewezen door het college van bestuur. Deze contactpersonen zijn voor het servicepunt de aanspreekpunten per school om nieuwe informatie, projectopbrengsten en serviceproducten te verspreiden. Daarnaast participeert het servicepunt in verschillende andere netwerken rondom examinering en kwaliteitsborging.

Om haar service op een hoog niveau te houden en gevalideerd te krijgen, beschikt het servicepunt ook over een goed **netwerk van interne en experts**. Hiertoe onderhoudt het servicepunt op regelmatige basis contact met onder andere het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs en de experts binnen de MBO Raad, AOC Raad en NRTO. Daarnaast raadpleegt het servicepunt overige experts in haar netwerk, zoals adviseurs van CITO, CVE, NVE, adviesbureaus, de adviseurs van het Steunpunt taal en rekenen mbo en leden van de klankbordgroep van het project 'Focus op standaarden in Examinering'. Zeventien betrokken en deskundige examenfunctionarissen van verschillende mbo-scholen bemensen deze klankbordgroep.

Examenfunctionarissen, docenten en managers uit het mbo-veld kunnen bij het servicepunt terecht met **vragen** die betrekking hebben op de beroepsgerichte examinering. De vragen kunnen zij zowel telefonisch als via een webformulier stellen. De medewerkers van het servicepunt beantwoorden deze vragen en zorgen er voor dat de gegeven antwoorden correct en gevalideerd zijn (door ministerie, onderwijsinspectie of MBO Raad). Betrouwbaarheid en volledigheid zijn bij het beantwoorden van de vragen uitgangspunt. Het servicepunt biedt geen pasklare antwoorden, maar beperkt zich door het geven van feitelijke informatie enerzijds en oplossingsmogelijkheden en denkrichtingen anderzijds. De verantwoordelijkheid voor de examinering legt het servicepunt bij de school. Veel gestelde vragen en de meest relevante vragen hebben inmiddels een plek gevonden op de website. Met regelmaat vult het servicepunt de **FAQ-lijst** aan. Vanaf het begin van het kalenderjaar is de vraagbaak ruim 120 keer benaderd door zestig verschillende vragenstellers van mbo-scholen, examenbureaus, kenniscentra en private onderwijsondersteuners. Naast de geregistreerde, inhoudelijke vragen wordt er meerdere malen per week een beroep gedaan op informatie over het verstrekken van servicedocumenten, ondersteuning bij het gebruik van de website en het verwijzen naar wettelijke kaders en regelgeving. In een aantal gevallen volgt doorverwijzing naar het Steunpunt taal en rekenen mbo of naar beleidsadviseurs binnen de MBO Raad, bijvoorbeeld bij vragen over beroepsgerichte examinering van taal, rekenen en moderne vreemde talen.

Op 25 januari 2013 is een eerste **conferentie** georganiseerd om het gehele project meer onder de aandacht van het onderwijsveld te brengen. Ruim 180 deelnemers bezochten de conferentie en de reacties en evaluaties waren overwegend positief. Tips en suggesties hebben na een grondige evaluatie een plaats gekregen in de vervolgonferentie over examinering in de bpv op 31 mei 2013. De belangstelling voor deze tweede conferentie was overweldigend (binnen twee dagen waren alle 180 plaatsen vergeven) en om die reden is besloten een herhaling van de conferentie te organiseren op 21 juni 2013. Ook deze conferentie was binnen twee dagen volgeboekt (150 deelnemers). Naast een lezing en twaalf workshops, was een van de onderdelen een geleid vraaggesprek met het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs waar vragen van deelnemers werden beantwoord. Dit onderdeel is zeer positief ontvangen. Omdat de belangstelling voor de conferentie groter was dan de capaciteit, is besloten een publicatie te verzorgen waarin de opbrengsten van de conferenties zijn gebundeld.

De website biedt sinds februari 2013 een geactualiseerd beeld van de **scholingsmogelijkheden** voor examenfunctionarissen. Bij de inrichting is gebruik gemaakt van de Beschrijving van Examentaken (BET's) zoals die in deelproject 4 is ontwikkeld. Het servicepunt actualiseert het overzicht eens per maand, indien daarvoor aanleiding is. In het overzicht staat de inhoudelijke informatie van de scholingsaanbieder zodat de verschillende aanbieders kunnen worden vergeleken. Scholen kunnen zo zelf een afweging maken of ze gebruik willen maken van het aanbod.

In toenemende mate wordt het servicepunt ingeschakeld om **informatie** te verschaffen over de dienstverlening van het servicepunt en de opbrengsten van de andere deelprojecten. Op uitnodiging hebben de projectleider van het project 'Focus op standaarden in Examinering' en de medewerkers van het Servicepunt examinering mbo bij verschillende bijeenkomsten informatie gegeven over het project of projectopbrengsten (bijvoorbeeld de kritische succesfactoren voor goede examenkwaliteit). Het betreft hier bedrijfstakgroepen, werkgroepen of regionale bijeenkomsten in een bepaalde sector, docententeams en leergangen. Het servicepunt bewaakt daarbij zorgvuldig de grens tussen informatieverschaffing en inhoudelijke ondersteuning.

4. Servicepunt examinering mbo in 2014 en 2015

4.1 Doel van het servicepunt

De **kwaliteit** van de beroepsgerichte examinering in het mbo is al jaren een bron van zorg. Ook in het laatste Onderwijsverslag over 2011-2012 van de Inspectie van het Onderwijs is op het gebied van examinering in het mbo geconstateerd dat in de helft van de gevallen de kwaliteit van examinering onvoldoende is, ondanks de inspanningen die gepleegd zijn door mbo-scholen. De genoemde aandachtspunten in het onderwijsverslag zijn de afname en beoordeling in de praktijk en het zicht dat examencommissies hebben op de kwaliteit van afname van examens.

Het **servicepunt** stelt zichzelf ten doel om mbo-scholen te ondersteunen om de kwaliteit van de beroepsgerichte examens te verbeteren. Zij werkt vraaggericht, ontsluit beschikbare informatie en biedt serviceproducten die bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit. Het uitgangspunt bij de dienstverlening is dat de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van examinering altijd bij de mbo-scholen ligt.

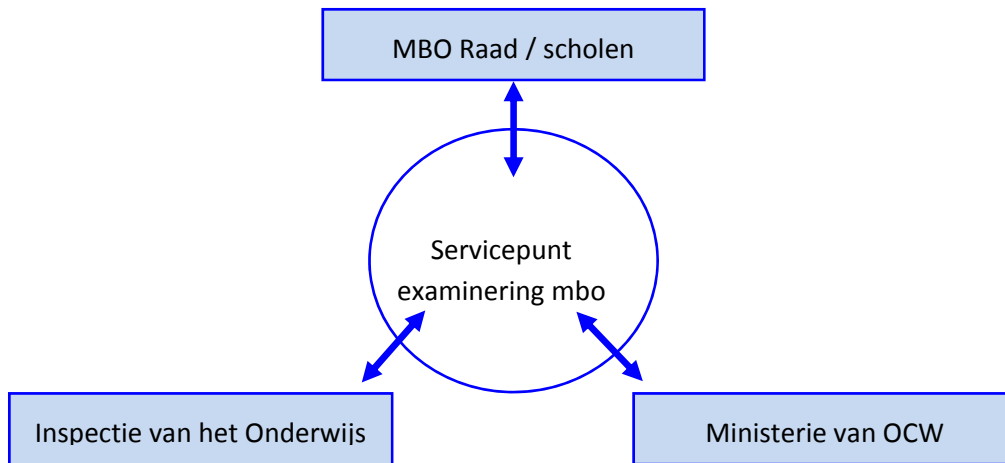
4.2 Toegevoegde waarde van een Servicepunt examinering mbo

Missie van het Servicepunt examinering mbo is **hét officiële en onafhankelijke loket** te zijn voor vragen en service over beroepsgerichte examinering in het mbo.

- Het servicepunt streeft er naar dat alle antwoorden, serviceproducten en activiteiten van onbesproken niveau zijn, dat de inhoud **gevalideerd** is (bijvoorbeeld door de inspectie, het ministerie en/of de MBO Raad).
- Het servicepunt is **onafhankelijk** en is geen belangenbehartiger die partij kiest, het zorgt ervoor dat de juiste informatie en serviceverlening op een effectieve manier ter beschikking worden gesteld aan de belanghebbenden.
- Het servicepunt is **toegankelijk** voor alle betrokkenen binnen het examenproces mbo; van hoog tot laag in de organisatie, voor staf- en lijnfunctionarissen.

Om te werken aan de **structurele verbetering** van de kwaliteit van (beroepsgerichte) examinering is het Servicepunt examinering mbo van plan bestaande activiteiten te continueren, de kwaliteit van de informatieverschaffing op een hoog peil te continueren en daar waar mogelijk en wenselijk de activiteiten uit te breiden. Het delen van kennis en informatie zal dan ook een belangrijke rol blijven spelen.

Daarnaast speelt het servicepunt een belangrijke rol bij het implementeren en evalueren van de opbrengsten van de verschillende deelprojecten van het project 'Focus op standaarden in Examinering'. De oplevering van de serviceproducten vraagt om een goede voortzetting: de **implementatie van de opbrengsten** is nog in een beginstadium. Potentiële gebruikers hebben behoefte aan uitwisseling met andere scholen en soms verduidelijking of hulp om zich een goed beeld te kunnen vormen van de wijze waarop de serviceproducten in hun eigen organisatie gebruikt kunnen worden. Ook organiseert het servicepunt het evalueren van de serviceproducten en het verbeteren en doorontwikkelen ervan op basis van gebruikerservaringen. Dit is een continu proces van verbetering waarbij de scholen nauw betrokken blijven.



Positionering Servicepunt examinering mbo

Het servicepunt **onderscheidt** zich van andere, bestaande netwerken en organisaties doordat zij onafhankelijk is, niet-commercieel opereert en zich richt op alle betrokkenen in het beroepsgerichte examenproces in het mbo.

Deze onafhankelijke positie betekent dat ook alle activiteiten van andere netwerken en organisaties worden opgenomen in de agenda op de website van het servicepunt, mits het onderwerp beroepsgerichte examinering betreft. Ook documenten van andere netwerken kan het servicepunt verspreiden, mits vooraf gevalideerd. Tot slot nemen de medewerkers van het servicepunt actief deel aan andere netwerken op het gebied van examinering.

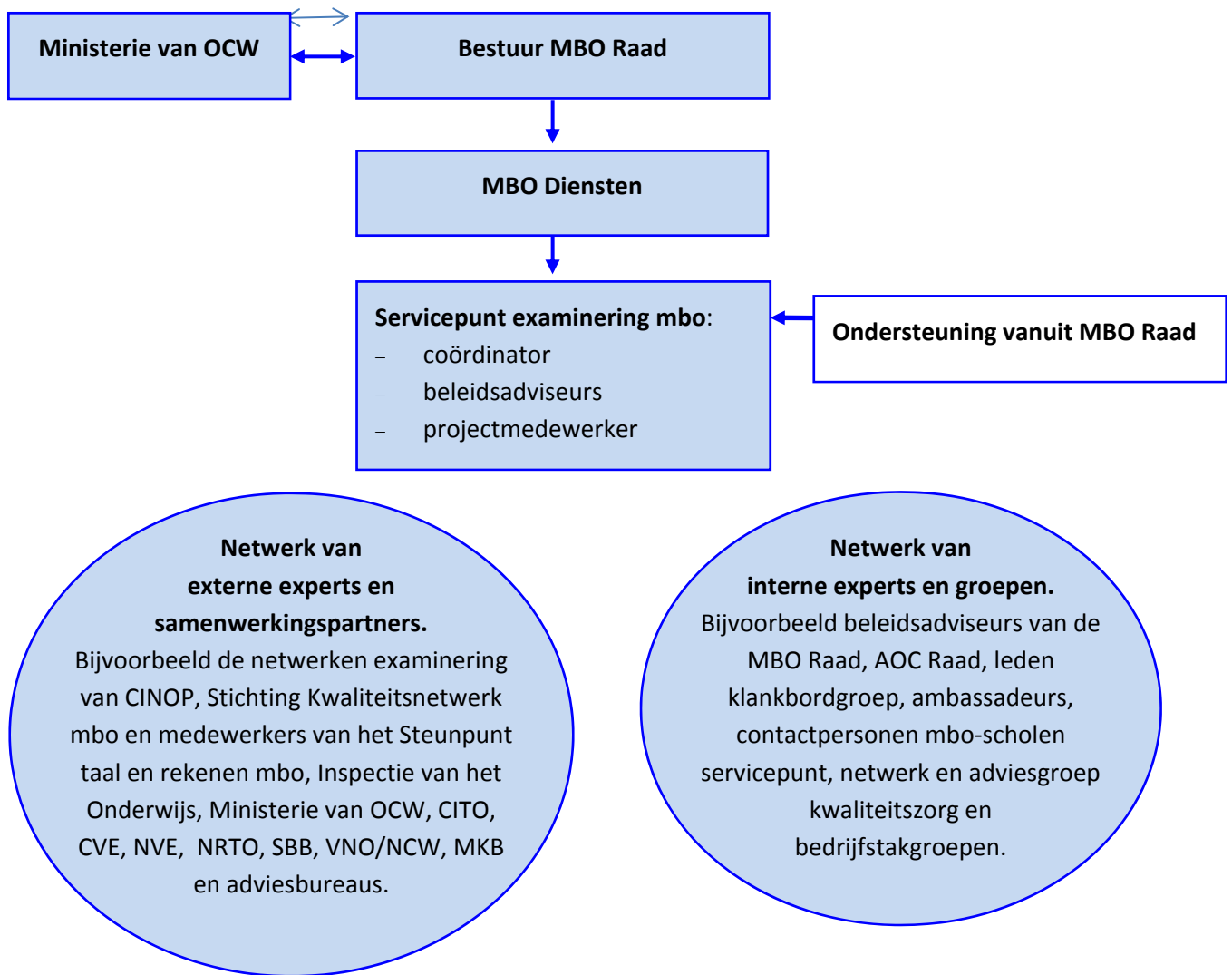
4.3 Organisatie

Het servicepunt is als onderdeel van de Stichting MBO Diensten ondergebracht bij de MBO Raad. De coördinator van het Servicepunt examinering mbo legt verantwoording af aan de manager van de MBO Raad en aan het bestuur van de MBO Raad.

De kern van het Servicepunt examinering mbo bestaat uit een (parttime) meewerkend coördinator, twee fte beleidsadviseurs en een projectmedewerker. Daarnaast maakt het Servicepunt examinering mbo gebruik van een aantal ondersteunende diensten van de MBO Raad, zoals de afdeling communicatie en de afdeling financiën.

Het team van het Servicepunt examinering mbo werkt niet alleen, maar werkt nauw samen met de beleidsadviseurs van de MBO Raad en verschillende partijen in het mbo veld. Voorts wordt het servicepunt gevoed door een klankbordgroep vanuit het mbo-veld.

Voor het functioneren van het servicepunt zijn contactpersonen en netwerken cruciaal. Netwerken bieden een platform om direct en actief betrokken te zijn bij ontwikkeling en uitvoering van beleid en de ondersteuning daarbij. Het Servicepunt examinering mbo stelt zich actief op in het versterken van bestaande netwerken, ook op inhoudelijk gebied. Voor het servicepunt zijn de contacten met de netwerken een belangrijke bron van kennis en informatie: wat speelt er in de opleidingen op het gebied van (beroepsgerichte) examinering, welk effect heeft ingezet beleid en hoe kan daar – ook in de dagelijkse praktijk - zo goed mogelijk mee om worden gegaan. Het kan invloed hebben op de behoefte die er bestaat bij scholen op het gebied van ondersteuning.



Organogram Servicepunt examinering mbo

Toelichting organogram:

- MBO Raad
Periodiek wordt de portefeuillehouder examinering van het bestuur van de MBO Raad op de hoogte gehouden van de activiteiten van het servicepunt.
Met de verantwoordelijke manager van de MBO Raad en de beleidsadviseur examinering voert het servicepunt regelmatig overleg over de aard, inhoud en voortgang van de activiteiten, de financiële verantwoording en de afstemming met de andere activiteiten van de MBO Raad.
- Ministerie van OCW
Aan het ministerie van OCW - als financier - wordt periodiek verslag uitgebracht over de voortgang van de activiteiten van het servicepunt middels voortgangsrapportages en voortgangsoverleg.
Aan het einde van de projectperiode (31 december 2015) zal een inhoudelijke en financiële eindrapportage worden opgesteld en aangeboden aan het ministerie.

- Netwerken van interne en externe experts

Om haar dienstverlening en service te optimaliseren en te valideren werkt het servicepunt nauw samen met verschillende experts en netwerken. Extern betreft dit het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, het Steunpunt taal en rekenen mbo, de netwerken examinering van CINOP, de stichting kwaliteitsnetwerk mbo, SBB, CITO, CVE, NVE, NRTO, VNO/NCW, MKB en adviesbureaus. Intern wordt samengewerkt met interne experts en groepen, bijvoorbeeld beleidsadviseurs van de MBO Raad, AOC Raad, leden klankbordgroep, ambassadeurs, contactpersonen mbo-scholen servicepunt, netwerk en adviesgroep kwaliteitszorg en bedrijfstakgroepen.

Speciale vermelding verdienen de volgende groepen:

- Formele contactpersonen mbo-scholen

In de projectfase 2012-2013 heeft het Servicepunt examinering mbo een netwerk opgebouwd zodat van elke bekostigde mbo-school een (door het bestuur aangewezen) contactpersoon bekend is. Deze contactpersonen zijn de formele ontvangers van informatie over examinering voor hun scholen en het servicepunt nodigt hen uit voor bijeenkomsten waarvoor geen vrije inschrijving geldt, zoals de 'leg-uit'-bijeenkomsten met het ministerie en de inspectie.

- Klankbordgroep

De klankbordgroep bestaat uit zeventien betrokken examenfunctionarissen uit zowel mbo's, aoc, vakscholen en niet bekostigde instellingen die periodiek bijeenkomen om enerzijds de activiteiten en serviceproducten van het servicepunt te evalueren en aan te vullen op inhoudelijke juistheid, praktische bruikbaarheid en volledigheid. Daarnaast vervullen de klankbordgroepleden een signalerende functie doordat zij actuele thema's, ontwikkelingen, knelpunten en/of vragen rondom beroepsgerichte examinering kunnen agenderen. Op die manier houdt het servicepunt voeling met datgene wat er bij de mbo-scholen speelt.

In de projectfase 2012-2013 (en ook in het eerdere project 'Examenprofiel') heeft de klankbordgroep haar waarde bewezen. In 2014 en 2015 komt de klankbordgroep per kalenderjaar vier keer bijeen.

- Ambassadeurs

Het servicepunt is een vraaggerichte organisatie hetgeen betekent dat er naast geplande activiteiten ook ruimte is voor het inspelen op vragen van scholen. Het betreft hier onder andere uitleg over en toelichting op onderwerpen, serviceproducten en (deel)projectopbrengsten van het project 'Focus op standaarden in examinering'. Hiervoor zet het servicepunt naast haar adviseurs – bij grote vraag – ambassadeurs in. Deze ambassadeurs zijn betrokken en deskundige examenfunctionarissen, veelal uit de klankbordgroep van het servicepunt die getraind zijn om op een onafhankelijke manier scholen te informeren over serviceproducten.

5. Activiteiten 2014-2015

Gezien de inmiddels gebleken behoefte aan één loket voor beroepsgerichte examinering, het goede bereik van het huidige servicepunt én vanwege de onverminderde zorg over de examinering in het mbo in het algemeen, is het wenselijk het Servicepunt examinering mbo te continueren. De bevindingen van het Onderwijsverslag 2011-2012 tonen aan dat de noodzaak groot is en er wellicht een intensivering van de activiteiten nodig is.

De activiteiten van het servicepunt zijn tot nu toe positief geëvalueerd en de website en helpdesk voorzien in een behoefte. Om die reden zullen de bestaande activiteiten ook in 2014 en 2015 worden gecontinueerd. Gezien de behoefte van scholen, maar ook zeker gezien de noodzaak vanuit de uitkomsten van het Onderwijsverslag en o.a. de verwachte ontwikkelingen rondom de nieuwe kwalificatiedossiers, zal het Servicepunt examinering mbo nog meer inzetten op kwaliteitsborging van examinering en haar activiteiten uitbereiden met nieuwe serviceproducten en (thematische) bijeenkomsten. Daarnaast is de verwachting dat de recent opgeleverde projectopbrengsten van het project 'Focus op standaarden in Examinering' nieuwe vragen oproepen over het gebruik en de implementatie van dit materiaal. Tot slot gaat het Servicepunt examinering mbo op basis van gebruikerservaringen en nog uit te voeren evaluaties serviceproducten bijstellen en actualiseren.

5.1 Continuering van activiteiten

Website www.examineringmbo.nl

De website www.examineringmbo.nl vervult een belangrijke functie in de informatievoorziening en dienstverlening van het servicepunt. Het actueel houden en uitbreiden van deze website is dan ook een belangrijke taak. Op de website zijn de actuele kaders en wet- en regelgeving te vinden en staan alle projectopbrengsten en serviceproducten bijeen. Ook wordt verwezen naar relevante informatie op andere websites, waaronder het keurmerk examenleveranciers en brieven van het ministerie en informatie van de inspectie. Gekoppeld aan deze website zijn ook de websites over de kwaliteitsborging examinering (Procesarchitectuur Examinering 2.0) en het kostenmodel examinering, beide deelprojectopbrengsten van het project 'Focus op standaarden in examinering'.

Verbonden met www.examineringmbo.nl zijn:

- **Nieuwsbrief examinering mbo**

Deze nieuwsbrief is niet alleen te vinden op de website maar wordt tevens verspreid onder belangstellenden om hen op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen op het gebied van (beroepsgerichte) examinering, publicaties en alle andere zaken die betrekking hebben op de activiteiten van het servicepunt;

- **Agenda**

Op de website is een agenda waarin alle activiteiten op het gebied van beroepsgerichte examinering en professionalisering van examenpersoneel zijn te vinden.

- **Scholingsoverzicht**

Op de website wordt het scholingsoverzicht gepresenteerd waarin alle scholing voor examenfunctionarissen is opgenomen. Het overzicht richt zich uitsluitend op de beroepsgerichte examinering en is geclusterd conform de examentaken zoals deze in het project 'Focus op standaarden in examinering' zijn beschreven. Hiertoe worden periodiek alle scholingsaanbieders benaderd om het aanbod aan te vullen en te corrigeren.

De medewerkers van het servicepunt voeren deze activiteiten uit.

Helpdesk Examinering mbo

Sinds november 2012 is er een helpdeskfunctie verbonden aan het Servicepunt examinering mbo. Alle belangstellenden kunnen gebruik maken van deze **helpdesk**, zowel docenten, managers als staffunctionarissen. In toenemende mate wordt gebruik gemaakt van deze helpdeskfunctie; deze voorziet kennelijk in een behoefte. Hierbij is de betrouwbaarheid van de antwoorden van groot belang. Wanneer de vraag niet binnen de doelstelling van het servicepunt valt, wordt adequaat doorverwezen.

Naast een valide antwoord, beoogt het servicepunt ook zorg te dragen voor heldere en praktische antwoorden. Ook de antwoordtermijn wordt zo kort mogelijk gehouden.

Vragen die zeer relevant zijn of vaak worden gesteld, krijgen een plaats in de **FAQ-lijst** (frequently asked questions). Hiervoor evalueren de medewerkers van het servicepunt periodiek de vragen en antwoorden van de helpdesk.

Het servicepunt streeft naar een optimaal ingerichte helpdesk die:

- gevalideerd en snel reageert op alle vragen betreffende (beroepsgerichte) examinering en deze beantwoordt;
- verwijst naar de juiste instanties (Steunpunt taal en rekenen mbo, inspectie, kenniscentra, andere mbo-scholen, enzovoorts) indien noodzakelijk;
- veel voorkomende vragen signaleert die vervolgens worden 'vertaald' naar algemeen bruikbare vragen op de FAQ-lijst;
- een FAQ-lijst bijhoudt en optimaliseert met veel voorkomende en relevante vragen betreffende beroepsgerichte examinering.

De medewerkers van het servicepunt voeren deze activiteiten uit.

Netwerkfunctie Servicepunt examinering mbo

In de projectfase 2012-2013 heeft het servicepunt een netwerk opgebouwd dat bijdraagt aan goede uitvoering van haar taken enerzijds en aan acceptatie van haar activiteiten anderzijds. Ook stelt een goed netwerk het Servicepunt examinering mbo in staat op te treden als kennismakelaar op het gebied van examinering. De netwerkactiviteiten die het servicepunt ontplooit:

- Onderhouden van contacten met experts zoals het ministerie van OCW, de inspectie en MBO Raad over actuele onderwerpen en vragen over examinering.
- Onderhouden van contacten met de formele contactpersonen van de 'mbo-scholen om op die wijze elke school formeel te informeren over nieuwe ontwikkelingen en serviceproducten.
- Voeling houden met actuele thema's en ontwikkelingen door periodiek overleg met de klankbordgroep waarin zeventien betrokken en deskundige examenfunctionarissen zitten en op die wijze zicht houden op actuele ontwikkelingen en thema's.
- Aansluiten bij bestaande netwerken (kwaliteitsnetwerken, bedrijfstakgroepen, netwerken examinering CINOP, en dergelijke) om hen te informeren en zelf geïnformeerd te blijven over de problematiek rondom examinering.
- Afstemmen en evalueren van de activiteiten op de inhoud en programmering van andere organisaties die zich bezighouden met (beroepsgerichte) examinering, zoals het Steunpunt Taal & Rekenen mbo, NVE, enzovoorts.

De medewerkers van het servicepunt voeren deze activiteiten uit.

Bijeenkomsten en presentaties Examinering

Het servicepunt heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsgerichte examinering te bevorderen. Het actief verspreiden van kennis en het op gang brengen van discussies zijn hierbij een belangrijk hulpmiddel.

– Conferenties

Gezien de belangstelling voor de conferenties organiseert het Servicepunt examinering mbo ook in 2014 en 2015 conferenties met als hoofdthema 'beroepsgerichte examinering'. De specifieke invulling van conferenties wordt bepaald aan de hand van de gestelde vragen en actuele ontwikkelingen en wordt besproken in de klankbordgroep. Deelname aan de conferenties is laagdrempelig en bedoeld voor een brede doelgroep; zowel docenten, staffunctionarissen als managers zijn welkom.

Vooralsnog wordt uitgegaan van drie conferenties per kalenderjaar. Wanneer of de belangstelling of actuele ontwikkelingen aanleiding geven tot meer conferenties geeft het servicepunt hier zoveel mogelijk gehoor aan.

– Algemene presentaties

Scholen of netwerken (bijvoorbeeld conferenties) kunnen het servicepunt vragen een presentatie tijdens een workshop of studiedag te verzorgen over beroepsgerichte examinering in het algemeen of over de projectopbrengsten en/of serviceproducten in het bijzonder. Het betreffen hier informatieve bijeenkomsten van, door en voor mbo-scholen. Gezien de vraag tijdens de projectperiode wordt hierbij uitgegaan van vijftig presentaties per kalenderjaar. Wanneer het aantal aanvragen te groot is voor de aan het servicepunt verbonden adviseurs, zet het servicepunt voor deze activiteit ook ambassadeurs in.

Hiervoor wordt een beperkt aantal klankbordgroepleden getraind en zij krijgen een toolkit mee met presentatiemateriaal.

De medewerkers van het servicepunt initiëren deze activiteiten en voeren deze voor een groot deel uit. Voor de uitvoering van de conferenties wordt ook gebruik gemaakt van de interne evenementenorganisatie en voor circa de helft van de presentaties zet het Servicepunt examinering mbo ambassadeurs in.

5.2 Ontwikkelen van nieuwe activiteiten

Bijeenkomsten en presentaties Examinering

In de projectperiode hebben de bijeenkomsten van het servicepunt zich beperkt tot brede conferenties en algemene presentaties die op verzoek zijn verzorgd. Op basis van reacties en evaluatie blijkt behoefte aan meer specifieke en thematische bijeenkomsten. Ook het Onderwijsverslag van de inspectie van het onderwijs geeft indicaties op welke gebieden nadere ondersteuning gewenst is. Om die reden ontwikkelt het servicepunt in 2014 en 2015 nieuwe activiteiten, waarvan hier drie bijeenkomsten worden genoemd. Aangezien het servicepunt vraaggericht werkt, is niet uit te sluiten dat in de loop van 2014 behoefte bestaat aan andere bijeenkomsten. Dit kunnen bijeenkomsten zijn die voor een andere doelgroep of op een andere schaal worden georganiseerd (bijvoorbeeld regionale bijeenkomsten) of die inspelen op dan actuele thema's (denk bijvoorbeeld aan examinering en de nieuwe kwalificatiedossiers).

In dit projectplan beperken we ons vooralsnog tot de volgende activiteiten:

– 'Leg-uit-bijeenkomsten'

Voor de contactpersonen van de mbo-scholen organiseert het servicepunt leg-uit-bijeenkomsten in samenwerking met het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs.

Doel van deze bijeenkomsten is op een directe manier actuele thema's en ontwikkelingen te bespreken op het gebied van (beroepsgerichte) examinering, zoals de uitkomsten van het Onderwijsverslag of examinering in de nieuwe kwalificatiedossiers. Een verslag van deze bijeenkomsten komt voor derden beschikbaar.

Per kalenderjaar staan drie leg-uit-bijeenkomsten op de planning. Op de korte termijn lijkt het zinvol om in ieder geval aandacht te besteden aan het Toezichtkader van de inspectie en de rol van Examencommissies.

De medewerkers van het servicepunt initiëren, coördineren en begeleiden deze bijeenkomsten. Daarnaast hebben het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs medewerking toegezegd.

– **Info-werkbijeenkomsten**

Voor specifieke thema's organiseert het servicepunt plenaire info-werkbijeenkomsten, mogelijk in samenwerking met andere partijen. Dit zijn inhoudelijk specifieke werkbijeenkomsten waar van elke mbo-school maximaal twee personen worden uitgenodigd om hen te informeren over en kennis te laten maken met een specifiek serviceproduct of actuele ontwikkeling (bijvoorbeeld het kwalificatiedossier). Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld het kostenmodel examinering waar het servicepunt naast de beleidsmedewerker examinering ook een financiële beleidsmedewerker uitnodigt. Doel is om serviceproducten en projectopbrengsten onder de aandacht te brengen van de juiste doelgroep en het gebruik er van te stimuleren.

Voor 2014 en 2015 plant het servicepunt per kalenderjaar vier info-werkbijeenkomsten. De medewerkers van het servicepunt initiëren, coördineren en begeleiden deze bijeenkomsten.

– **Implementatie-workshops**

Het project 'Focus op standaarden in Examinering' heeft een aantal instrumenten en scans opgeleverd die scholen inzicht geven in de eigen situatie met betrekking tot examinering, telkens vanuit een andere invalshoek. Scholen kunnen in principe zelfstandig aan de slag met deze instrumenten, maar het is de verwachting dat een aantal scholen graag een steuntje in de rug krijgt (en/of nodig heeft) bij de implementatie. Hiervoor wil het servicepunt vraaggestuurde 'implementatie-workshops' op maat aanbieden. Dit zijn eendaagse of halve dag bijeenkomsten op locatie. Doel van de 'implementatie-workshop' is dat scholen een beter zicht krijgen op de eigen situatie en concrete handvatten krijgen aangereikt over de wijze waarop zij zelf een verbetertraject kunnen ingaan met behulp van instrumenten die het project 'Focus op standaarden in Examinering' heeft opgeleverd. Het betreft hier de volgende instrumenten:

- Scan Examenorganisatie;
- Scan Examentaken;
- Kostenmodel examinering.

Voor 2014 en 2015 worden per instrument per kalenderjaar tien workshops ingepland (per instrument zijn dit in totaal twintig workshops). De medewerkers van het servicepunt coördineren deze workshops en externe deskundigen voeren ze uit. Om het gebruik van de instrumenten en producten te stimuleren en de drempel laag te houden, biedt het servicepunt in 2014 en 2015 deze workshops gratis aan scholen aan.

Evaluatie en bijstelling projectopbrengsten en serviceproducten

Het project 'Focus op standaarden in examinering' heeft een aantal zeer waardevolle projectopbrengsten opgeleverd (of worden in het najaar 2013 opgeleverd):

- Kritische succesfactoren voor een goede examenkwaliteit
- Beschrijvingen Examentaken
- Scan Examentaken
- Kostenmodel Examinering (kostenmodel.examineringmbo.nl)
- Procesarchitectuur Examinering 2.0 (procesarchitectuur.examineringmbo.nl) met ruim dertig verschillende servicedocumenten (zie bijlage) waaronder de scan examenorganisatie.

Door gebruikerservaringen en door mogelijk wijzigende kaders of terminologieën, is het noodzakelijk deze serviceproducten en instrumenten te evalueren en bij te stellen. Het servicepunt verzamelt ervaringen en verbeterpunten tijdens haar reguliere activiteiten, maar zet ook gerichte (digitale) enquêtes uit die de producten en instrumenten periodiek evalueert. De serviceproducten in de procesarchitectuur examinering zijn met de grootste zorgvuldigheid tot stand gekomen, maar kunnen pas het komende jaar – door gebruik – worden gevalideerd. Het monitoren en bijstellen van deze producten en het toevoegen van sprekende voorbeelden is in 2014 en 2015 gewenst om deze uitgebreide toolkit voor de verbetering van de kwaliteit van examinering nog beter te laten aansluiten bij de verwachtingen en wensen van de scholen. De medewerkers van het servicepunt coördineren het verzamelen van gebruikerservaringen en evaluaties. Afhankelijk van de omvang en aard van de bijstellingen verbeteren de medewerkers van het servicepunt zelf de producten en instrumenten en voor meer specialistisch werk schakelen zij externe adviseurs in. Indien de omvang van de bijstelling buiten de begroting valt, kan eventueel aanvullend een projectplan worden geformuleerd. In 2014 en 2015 zet het servicepunt jaarlijks een enquête uit om het gebruik en de inhoud van de serviceproducten en -instrumenten te verbeteren en actueel te houden.

Onderhoud digitale projectopbrengsten

Zowel het kostenmodel examinering als de Procesarchitectuur Examinering 2.0 zijn digitale instrumenten waar door gebruikservaringen de verwachting is dat hier (kleine) bijstellingen op moeten worden gedaan. Het betreft hier eventuele kleine gebreken in de programmatuur, het verduidelijken van online instructies en het beheren van de gebruikers. Ook kan op basis van wensen van scholen het reëel zijn onderdelen door te ontwikkelen en bijvoorbeeld toepasbaar te maken voor een specifieke groep. Denk hierbij aan het gebruik van het kostenmodel door een specifieke sector of eenheid of het toevoegen van een extra functionaliteit.

Nieuw te ontwikkelen serviceproducten

Op basis van bijeenkomsten, conferenties en actuele ontwikkelingen ontwikkelen de medewerkers van het servicepunt thematische documenten die scholen kunnen helpen de kwaliteit te verbeteren. Denk hierbij aan een document over 'Examinering in de reële beroepspraktijk' dat naar aanleiding van de conferenties in mei-juni 2013 is gemaakt.

Vraaggestuurde activiteiten (onvoorzien)

Het servicepunt werkt vraaggericht. Scholen kunnen verzoeken doen of op basis van actuele ontwikkelingen kunnen (informatie)bijeenkomsten wenselijk of noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld de positie van examinering in de nieuwe beroepsgerichte kwalificatiestructuur kan leiden tot vragen. Daarnaast zal het servicepunt zich gelijktijdig ook pro-actief opstellen door bij nieuwe ontwikkelingen te anticiperen met informatie servicedocumenten of -activiteiten.

Om hier op in te kunnen spelen is voor deze onvoorziene, vraaggerichte activiteiten een stelpost opgenomen in de begroting om deze te kunnen uitvoeren in 2014 en 2015.