

**Tevredenheid van instellingen
en het bedrijfsleven**

7 december 2005

Tevredenheid belanghebbenden KCE

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de Wet op het Onderwijstoezicht met het oog op de verbetering van de kwaliteit van examens van beroepsopleidingen op 4 februari 2004 is door de staatssecretaris toegezegd dat er in het najaar van 2005 een vijftal vragen beantwoord zou worden:

1. Is er daadwerkelijk verbetering opgetreden in de examenkwaliteit?
2. Zijn zowel de instellingen als het bedrijfsleven tevreden over KCE?
3. Hoeveel afkeurende verklaringen zijn er afgegeven?
4. Op grond van welke punten zijn de afkeurende verklaringen afgegeven?
5. Hoe beoordeelt de inspectie KCE?

De staatssecretaris heeft KCE verzocht een antwoord te formuleren op de eerste vier vragen.

1. Daadwerkelijke verbetering in de examenkwaliteit

Het studiejaar 2004-2005 betreft het eerste auditjaar voor KCE. De bevindingen die zijn gedaan, zijn neergelegd in het examenverslag mbo 2004-2005. In dit eerste auditjaar op basis van de WEB is voor het eerst aan de hand van de landelijke standaarden de examinering van een substantieel aantal beroepsopleidingen onderzocht. Hiermee is het eerste wettelijke auditjaar feitelijk een nulmeting. Toch kunnen er al conclusies getrokken worden over de toename van de kwaliteit van de examens. In studiejaar 2003-2004 heeft KCE proefaudits uitgevoerd bij een deel van de beroepsopleidingen bij ongeveer 50% van de instellingen. De resultaten van studiejaar 2003-2004 en studiejaar 2004-2005 zijn door een onafhankelijk statisticus met elkaar vergeleken. Uit dit onderzoek blijkt dat bij deze instellingen in het tweede jaar een significante verbetering van de kwaliteit van de examinering te constateren is. Aangezien deze 50% van de instellingen vooral de bekostigde en dus de grote instellingen betreft, is er sectorbreed een verbetering te constateren. In het examenverslag van 2004-2005 is een beeld geschetst van de kwaliteit van de examinering van de bijna 4500 beroepsopleidingen die KCE in studiejaar 2004-2005 heeft onderzocht. In dit examenverslag is een hoofdstuk gewijd aan de verbeteringen ten opzichte van het proefjaar 2003-2004.

2. Tevredenheid instellingen en het bedrijfsleven

KCE heeft in studiejaar 2004-2005 op twee momenten tijdens de KCE-audit® de tevredenheid van instellingen gemeten. Instellingen hebben op grote schaal gereageerd op deze evaluaties: meer dan 200 respondenten bij 130 instellingen. De eerste evaluatie betreft de tevredenheid ten aanzien van de voorbereiding van de KCE-audit® en de uitvoering van de procesaudit. Deze evaluatie vindt kort na de procesaudit plaats. De tweede evaluatie vindt na uitreiking van de definitieve verklaringen plaats en betreft het proces van het uitreiken van conceptverklaringen, de gesprekken hierover en het uitreiken van de definitieve verklaringen. KCE heeft de instellingen de volgende stellingen voorgelegd. In de derde kolom is het percentage respondenten aangegeven dat het eens is met deze stelling.

	Voorgelegde stelling over voorbereiding KCE-audit®	Percentage respondenten dat het eens is met de stelling
1	De inventarisatie van de opleidingsgegevens is prettig verlopen	84%
2	De overeenkomst is op een goede wijze tot stand gekomen	82%
3	De communicatie over de planning van de KCE-audit verliep goed	74%
4	De wijze waarop gegevens aangeleverd moeten worden was duidelijk	69%
5	Het aanleveren van gegevens was geen probleem	71%

De resultaten van deze evaluatiegegevens hebben ertoe geleid dat de voorlichting over het aanleveren van gegevens in studiejaar 2005-2006 is verbeterd. Er worden meer voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Bij grote instellingen wordt zo'n bijeenkomst indien gewenst op locatie georganiseerd. Daar een deel van de instellingen problemen ondervindt bij het aanleveren van gegevens is de instellingen het aanbod gedaan dat een van de auditmedewerkers op locatie de instelling assisteert bij het uitzoeken en aanleveren van gegevens die KCE nodig heeft voor de uitvoering van de KCE-audit®.

Tevredenheid uitvoering KCE-audit®

De tevredenheid over de uitvoering is tegelijkertijd gemeten met de tevredenheid over de voorbereiding en vóórdat het conceptrapport is uitgereikt. Ook hier reageerden dus meer dan 200 respondenten bij 130 instellingen. Bij de instellingen is door middel van de volgende vijf stellingen gemeten in hoeverre men het eens danwel oneens was met de stelling over de uitvoering van de procesaudit.

	Voorgelegde stelling over de uitvoering van de procesaudit	Percentage respondenten dat het eens is met de stelling
1	De audit is uitgevoerd conform afspraken	95%
2	De opening van de leadauditor was goed	97%
3	De auditgesprekken verliepen plezierig	90%
4	Met de vragen die gesteld werden, hebben de auditoren belangrijke informatie gekregen	90%
5	De terugkoppeling van de bevindingen is goed verlopen	91%

Uit de evaluatiegegevens blijkt dat 90% en meer van de respondenten het eens was met de stellingen die zijn voorgelegd.

Evaluatie afhandeling verklaringen

De afhandeling van de verklaringen bevat een aantal processtappen. Allereerst ontvangt de instelling een rapport met daarin conceptverklaringen. Als bijlage is in studiejaar 2004-2005 een gedetailleerd rapport uitgereikt met daarin bevindingen ten aanzien van de examens zelf op het niveau van de deelkwalificatie. Instellingen is verzocht na te gaan of er feitelijke onjuistheden in het conceptrapport te constateren zijn. Veel instellingen hebben hierop gereageerd door feitelijke onjuistheden aan te dragen. Het conceptrapport met verklaringen wordt met het College van Bestuur of de directie besproken. Ongeveer 10% van de feitelijke onjuistheden is gegrond verklaard. Instellingen die concept afkeurende verklaringen hebben ontvangen zijn in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op te stellen dat het vertrouwen moest geven dat binnen een jaar de tekortkomingen zouden worden opgelost. Tenslotte is er een definitief rapport opgesteld en zijn er definitieve verklaringen uitgereikt. Indien een instelling hier prijs op stelde, is ook het definitieve rapport besproken.

De evaluatieformulieren over de afhandeling van de verklaringen is door 71 respondenten van de 130 instellingen ingevuld.

Over de informatie en communicatie van KCE ten aanzien van de afhandeling van de verklaringen (met een rapportage waarin aandacht wordt besteed aan een onderbouwing en toelichting) zijn aan de instellingen de volgende stellingen voorgelegd:

	Voorgelegde stellingen over de informatie en communicatie van KCE over de afhandeling van de verklaringen	Percentage respondenten dat het eens is met de stelling
1	Ik was voldoende op de hoogte van de procedure en de stappen tussen het einde van de audit en de definitieve verslaglegging	68%
2	Werd op tijd geïnformeerd over eventuele wijzigingen in de planning	50%
3	KCE was gemakkelijk bereikbaar voor vragen	70%
4	Ik werd op een vriendelijke wijze te woord gestaan	82%
5	KCE reageerde op tijd	57%

Uit deze evaluatiegegevens blijkt dat een meerderheid van de respondenten van mening is dat de wijze waarop KCE communiceert goed is, KCE tijdig reageerde en dat men voldoende op de hoogte was van de procedures rondom de afhandeling van de verklaringen. De helft van de respondenten is het eens met de stelling dat men tijdig is geïnformeerd over wijzigingen in planningen.

In studiejaar 2004-2005 waren bij KCE de verantwoordelijkheden ten aanzien van uitvoering en informatieverstrekking en communicatie in persoon gescheiden. KCE heeft met ingang van studiejaar 2005-2006 de communicatie en informatieverstrekking over deze voortgang van de afhandeling in handen gelegd van de leadauditor, die ook verantwoordelijk is voor de afhandeling van de rapporten. Met deze maatregel kan de tevredenheid over de afhandeling van de rapporten vergroot worden.

Niet alleen de tevredenheid ten aanzien van de communicatie en informatie rondom de afhandeling van de verklaring (inclusief onderbouwing en toelichting) is onderzocht, maar ook de tevredenheid over het product zelf, te weten: het (concept)rapport met (concept)verklaring, onderbouwing en toelichting. Hieronder de stellingen die aan de respondenten zijn voorgelegd:

	Voorgelegde stellingen over de tevredenheid over de rapporten	Percentage respondenten dat het eens is met de stelling
1	KCE heeft onjuistheden goed gecorrigeerd	62%
2	De conceptrapportage is voldoende toegelicht	60%
3	Het eindoordeel is op een objectieve manier tot stand gekomen	64%
4	Tijdens de bespreking van de rapportage werd voldoende naar ons geluisterd	66%
5	Er is voldoende gelegenheid geweest een verbeterplan aan te leveren	62%

De meerderheid van de respondenten (62%) geeft aan dat KCE door instellingen aangegeven onjuistheden heeft gecorrigeerd. Hetzelfde geldt voor de communicatie over de rapporten. 60% van de respondenten is van mening dat de conceptrapportage voldoende is toegelicht en 66% van de respondenten vindt dat er voldoende is geluisterd naar de argumenten van de instelling tijdens de bespreking van het rapport.

Een ruime meerderheid (64%) vindt dat het eindoordeel op objectieve wijze tot stand is gekomen en de meerderheid van respondenten vindt dat er voldoende gelegenheid is geweest een verbeterplan aan te leveren.

KCE heeft voor studiejaar 2005-2006 de werkwijze aangepast. De productaudit vindt als eerste plaats. Vervolgens worden vóór de verificatie plaatsvindt de bevindingen van de productaudit voorgelegd aan de instelling. Hierdoor wordt ondervangen dat na de procesaudit een terugkoppeling wordt gegeven terwijl er nog geen totaalbeeld is. In studiejaar 2004-2005 werd het gesprek over het rapport gevoerd door een medewerker die niet verantwoordelijk was voor de audit. Vanaf studiejaar 2005-2006 wordt het rapport besproken met de leadauditor die veel beter in staat is inhoudelijk een terugkoppeling te geven. Met deze veranderingen in de werkwijze kan de tevredenheid ten aanzien van de afhandeling van de verklaring met de bijbehorende onderbouwing en toelichting (het rapport) verder omhoog.

Conclusie tevredenheid instellingen

Op basis van de evaluatiegegevens naar aanleiding van de KCE-audits[®] blijkt dat meer dan 200 respondenten zeer tevreden zijn over de voorbereiding en uitvoering van de KCE-audit[®]. Over de afhandeling van de rapporten en de rapporten zelf is de meerderheid van 71 respondenten tevreden. Om de tevredenheid verder te vergroten heeft KCE een aantal verbeteracties ingezet voor wat betreft de aanlevering van gegevens en het afhandelen van de rapporten.

Tevredenheid bedrijfsleven

KCE heeft in het voorjaar van 2005 een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van het bedrijfsleven over de kwaliteit van de examinering in het mbo. Onderdeel van dit onderzoek was een aantal vragen over de bekendheid en de rol van KCE. KCE blijkt goed bekend te zijn bij het georganiseerde bedrijfsleven. De bedrijven zelf kennen KCE nauwelijks. Uit het onderzoek blijkt dat het bedrijfsleven vindt dat nu nog niet beoordeeld kan worden of "het werkt". Wel is men van mening dat KCE de instellingen heeft aangezet tot een verbeterslag van de examinering en dat KCE mensen om de tafel heeft weten te krijgen om te spreken over de kwaliteit van examinering. Het georganiseerde bedrijfsleven is nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van de nieuwe standaarden en werkwijze van KCE. Men heeft dan ook het vertrouwen uitgesproken in de nieuwe standaarden. Nu KCE een eerste auditjaar achter de rug heeft, wordt gewerkt aan de intensivering van de contacten met het bedrijfsleven. Het doel van deze contacten is informatie te verstrekken over de kwaliteit van de examinering met het oog op het vergroten van het vertrouwen in het mbo-diploma, het verkrijgen van informatie over de beeldvorming rondom de kwaliteit van de examinering en het bieden van een platform voor het gesprek over de kwaliteit van examinering tussen onderwijs en bedrijfsleven.

3. en 4. De hoeveelheid afkeurende verklaringen die zijn afgegeven en de grond waarop dat is gedaan

KCE heeft 75 afkeurende verklaringen uitgereikt bij in totaal 9 instellingen. Een afkeurende verklaring is uitgereikt als KCE, gezien de grote hoeveelheid verbeterpunten op basis van een zeer lage score bij meerdere domeinen, niet het vertrouwen heeft dat de tekortkomingen binnen een jaar opgelost zijn. De standaarden zijn ondergebracht in vijf domeinen:

Domein 1: Het managen van het examen
Domein 2: Samenwerking, inkoop & uitbesteding
Domein 3: Examenproces
Domein 4: Examenproducten
Domein 5: Verantwoording

Bij 77% van de afkeurende verklaringen wordt bij drie van de vijf domeinen onder de norm gescoord, bij 13% van deze verklaringen wordt bij vier van de vijf domeinen onder de norm gescoord. De resterende 10% scoort bij 2 domeinen onder de norm. Het betreft bij deze instellingen veelal tekortkomingen bij zowel de examens zelf, het managen van het examen en de examenprocessen.