



**Bijlage bij jaarverslag 2023 Examencommissie MfN-register**

Tevredenheidsonderzoek  
Organisatie  
Live-assessment  
Mediation

2023

# Inhoud

1. Inleiding	3
2. Werkwijze	4
3. Resultaten	5

# 1. Inleiding

Ten behoeve van de kwaliteitsborging wordt aan de kandidaten van het live-assessment gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

De evaluatie betreft de werkzaamheden van Mediationtoets en beperkt zich tot de organisatie van het live-assessment.

Het doel van de enquête is onderzoeken hoe kandidaten aan het live-assessment de organisatie van dit live-assessment beoordelen.

Dit rapport bevat de gegevens van het jaar 2023.

## 2. Werkwijze

In 2023 heeft iedere kandidaat aan het live-assessment op de dag zelf een evaluatieformulier ontvangen.

Met behulp van het evaluatieformulier wil Mediationtoets onderzoeken in hoeverre kandidaten tevreden zijn over de **organisatie** van het live-assessment mediation.

De vragen zijn zodanig opgebouwd dat het aansluit bij de stappen die een kandidaat doorloopt vanaf het besluit tot deelnemen aan het live-assessment mediation.

Hieronder staan de onderwerpen waarover vragen gesteld zijn.

- Informatie op de website van Mediationtoets;
- de aanmeldingsprocedure;
- de bevestiging;
- de uitnodiging;
- de examenlocatie;
- de procedure van de afname.

Kandidaten hebben gelegenheid om na het live-assessment het evaluatieformulier in te vullen. Zij moeten namelijk na het live-assessment een half uur wachten op de uitslag.

### 3. Resultaten

Van de 139 kandidaten aan het live-assessment in 2023 hebben 113 kandidaten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 81,3%. Eén van de respondenten heeft alleen vraag 1 en 2 ingevuld.

Hieronder staan de resultaten van de evaluatieformulieren. De resultaten staan per vraag weergegeven.

---

Vraag 1: Wat vindt u van de informatie over de vaardigheidentoets (informatie, eindtermen, examendata, kosten) op de website ([www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl))?

*(1 antwoord mogelijk)*

---

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	42	37,2%
Goed	68	60,2%
Neutraal	3	2,6%
Slecht	0	0%
Zeer slecht	0	0%

---

Op de website wordt informatie over het examen gegeven; de procedure van het assessment wordt toegelicht. Op de website zijn de eind- en toetstermen weergegeven en het beoordelingsinstrument is te downloaden. De informatie op de website wordt door ruim 97% van de respondenten als goed-zeer goed beoordeeld. Als toelichting op deze vraag is aangegeven de informatie duidelijk en fijn te vinden.

---

Vraag 2: Welke informatie heeft u vóór uw aanmelding bestudeerd (*syp aankruisen*)? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Deelnamevoorwaarden	95	84,8%
Eindtermen	101	90,2%
Exameninstructie	106	94,6%
Examenreglement	42	37,5%
Reglement Klachten, bezwaar en beroep	9	8%

---

De meerderheid van de respondenten geeft aan voor aanmelding de deelnamevoorwaarden, eindtermen en de exameninstructie te hebben bestudeerd. In de toelichting op de vraag geven meerdere respondenten aan de filmopnames over het assessment (van de hoofdassessoren) te hebben bekeken. Deze filmopnames vindt men nuttig in de voorbereiding op het assessment.

---

Vraag 3: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding?

(*1 antwoord mogelijk*)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Zeer goed	33	29,5%
Goed	74	66%
Neutraal	5	4,5%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

---

De wijze van aanmelding wordt door ruim 95% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Er zijn geen respondenten die de wijze van aanmelding als slecht beoordelen. In de toelichting wordt aangegeven dat men het prettig zou vinden als er een dagdeel of tijdstip kan worden gekozen. De planning wordt gemaakt n.a.v. de reisafstand en de eventuele aanvraag van een instituutsassessor. Dat is de reden dat zelf kiezen bij aanmelding niet mogelijk is.

---

Vraag 4: Hoe beoordeelt u de bevestiging van uw aanmelding?

*(1 antwoord mogelijk)*

<b>Oordeel</b>	<b>Aantal kandidaten</b>	<b>Percentage</b>
Zeer goed	40	35,7%
Goed	69	61,6%
Neutraal	3	2,7%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

---

De kandidaten ontvangen na aanmelding een bevestiging per e-mail. Deze bevestiging wordt door ruim 97% van de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Kandidaten geven aan de informatie duidelijk en helder te vinden.

---

Vraag 5: Hoe beoordeelt u de uitnodigingsbrief (met nadere informatie over tijdstip en locatie en de instructie kandidaat)? *(1 antwoord mogelijk)*

<b>Oordeel</b>	<b>Aantal kandidaten</b>	<b>Percentage</b>
Zeer goed	50	44,6%
Goed	58	51,8%
Neutraal	4	3,6%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

---

De uitnodigingsbrief bevat verdere informatie over het verloop van het assessment, de routebeschrijving en het tijdstip. De brief wordt uiterlijk twee weken voor het assessment per e-mail gestuurd. Één of twee (werk)dagen voor het assessment worden de kandidaten gebeld met de vraag of zij alle informatie hebben ontvangen en of zij op voorhand nog vragen hebben over het assessment. In de toelichting wordt meerdere keren aangegeven dat dit telefoontje als zeer prettig wordt ervaren.

---

Vraag 6: Hoe beoordeelt u de examenlocatie?

*(1 antwoord mogelijk)*

---

<b>Oordeel</b>	<b>Aantal kandidaten</b>	<b>Percentage</b>
Zeer goed	53	47,3%
Goed	57	50,9%
Neutraal	1	0,9%
Slecht	1	0,9%
Zeer slecht	0	0,0%

---

In 2023 was de examenlocatie Woudschoten Conferentiecentrum te Zeist. Nagenoeg alle respondenten beoordelen de locatie als (zeer) goed. De kandidaat die minder positief was heeft bij de toelichting aangegeven dat de sfeer als donker werd ervaren en het koud was.

---

Vraag 7: Hoe beoordeelt u de procedure van de examenafname op de dag zelf?

*(1 antwoord mogelijk)*

---

<b>Oordeel</b>	<b>Aantal kandidaten</b>	<b>Percentage</b>
Zeer goed	62	55,4%
Goed	49	43,7%
Neutraal	1	0,9%
Slecht	0	0,0%
Zeer slecht	0	0,0%

---

Op de dag van het assessment wordt de kandidaat begeleid door een toezichthouder van Intop. De toezichthouder geeft uitleg aan de kandidaat over de procedure en vraagt welke casus de kandidaat wil doen.

De procedure op de dag van het assessment zelf wordt door alle respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Dit is exclusief het uitslaggesprek omdat het formulier meestal in de wachttijd voor de uitslag wordt ingevuld door de kandidaat. Bij de opmerkingen gaven meerdere respondenten aan dat zij de instructie en begeleiding van de toezichthouder gedurende de gehele procedure als zeer prettig hebben ervaren.