



Bijlage bij jaarverslag 2023 Examencommissie MfN-register

Tevredenheidsonderzoek
Organisatie
Theorie-examens
Mediation

2023

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Werkwijze	4
3. Resultaten Exam-Centers	5

1. Inleiding

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

De evaluatie betreft de werkzaamheden van Mediationtoets en beperkt zich tot de organisatie van het theorie-examen.

Het doel van de enquête is onderzoeken hoe kandidaten de organisatie van het theorie-examen beoordelen.

Dit rapport bevat de gegevens van het jaar 2023.

2. Werkwijze

De theorie-examens worden digitaal afgenomen. Indien een kandidaat er de voorkeur aan geeft het examen schriftelijk te willen afleggen kan men hiervoor een verzoek indienen zodat er een afspraak gemaakt kan worden het schriftelijke examen op het kantoor van Intop te Baarn af te leggen. In 2023 heeft Mediationtoets één verzoek voor schriftelijke afname ontvangen. Deze kandidaat heeft geen enquête ingevuld. Ook zijn er in oktober 2023 twee afname momenten geweest op Curaçao, deze kandidaten hebben geen enquête ingevuld.

Bij afname bij een exam-center ontvangt de kandidaat na het afleggen van het theorie-examen een verzoek per e-mail om het evaluatieformulier in te vullen.

In 2023 is het theorie-examen 397 keer afgenomen bij een exam-center. Er zijn 140 enquêtes ingevuld, dit betekent een respons van 35,3%

Met behulp van de evaluatieformulieren wil Mediationtoets onderzoeken in hoeverre kandidaten tevreden zijn over de organisatie van het theorie-examen mediation.

3. Resultaten Exam-Centers

Hieronder staan de enquêteresultaten van de enquêtes afgenomen bij de Exam-Centers. De resultaten staan per vraag weergegeven.

Vraag 1: Bent u op het Test Center gastvrij ontvangen?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	136	97,1%
Nee	4	2,9%

De Exam-Centers zijn gevestigd in Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Rotterdam, Utrecht. Van de 140 respondenten geeft 97,1% aan gastvrij te zijn ontvangen op het Test Center. In de toelichting op de vraag geven meerdere respondenten aan dat de ontvangst als prettig, professioneel, gastvrij en vriendelijk wordt ervaren. Ook is er een aantal respondenten dat aangeeft dat zij door de duidelijke uitleg op hun gemak werden gesteld.

Vraag 2: Welk cijfer zou u het Test Center willen geven op een schaal van 1 t/m 5 (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	-	-
2	6	4,3%
3	15	10,7%
4	60	42,9%
5	59	42,1%

De Test Centers zijn beoordeeld met een cijfer op een vijfpuntsschaal. Van de 140 respondenten geeft 85% een cijfer 4 of 5. Er zijn zes kandidaten die een cijfer 2 hebben gegeven. Een deel van deze kandidaten had bij vraag 1 ook al aangegeven niet gastvrij ontvangen te zijn en heeft om deze reden ook bij vraag 2 een lage sco-

re geven. Met deze kandidaten is vanuit Mediationtoets contact geweest om de onvrede te bespreken.

Vraag 3: Wat vindt u van de informatie over het examen (informatie, eindtermen, kosten) op de website www.mediationtoets.nl? (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	1	0,7%
2	2	1,4%
3	18	12,9%
4	62	44,3%
5	57	40,7%

De informatie over het examen is te vinden op onze website www.mediationtoets.nl. De informatie wordt door 85% van de 140 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal).

Vraag 4: Hoe beoordeelt u de wijze van aanmelding via de website? (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	-	-
2	1	0,7%
3	6	4,3%
4	49	35%
5	84	60%

Aanmelden voor het theorie-examen kan via de boekingspagina op www.mediationtoets.nl. De aanmeldingsprocedure wordt door 95% van de 140 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal).

Vraag 5: Hoe beoordeelt u de bevestiging van uw aanmelding? (1=laag/5=hoog)

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
1	-	-
2	-	-
3	6	4,3%
4	45	32,1%
5	89	63,6%

Nadat de boeking gemaakt is, ontvangt men hiervan per e-mail een examenbevestiging. De bevestiging wordt door 95,7% van de 140 respondenten beoordeeld met een cijfer 4 of 5 (vijfpuntsschaal).

Vraag 6: Was het mogelijk om het examen te boeken op de door u gewenste dag?

Oordeel	Aantal kandidaten	Percentage
Ja	132	94,3%
Nee	8	5,7%

Examens worden vijf dagen per week op meerdere tijdstippen per dag afgenomen. Kandidaten kunnen bij boeking een voorkeursdatum invullen. Beschikbare data, tijdstippen en locaties verschijnen vervolgens in beeld. Van de 140 respondenten geeft 94,3% aan terecht te kunnen op de datum van hun voorkeur.