

Verdiepingsonderzoek kwaliteit centrale examens in het voortgezet onderwijs

**Deel 1: Onderzoek naar de wijze waarop het College
voor Toetsen en Examens omgaat met gestelde
vragen en ingebrachte klachten**

Colofon

Titel	Verdiepingsonderzoek kwaliteit centrale examens in het voortgezet onderwijs
Auteur	Jo Fond Lam, Mirella Verspiek & Miryam de Hoo
Versie	1.0
Datum	20 mei 2016
Project	13864.01

Managementsamenvatting

Ingegeven door de aanbevelingen uit de evaluatie naar het functioneren van het College voor Toetsen en Examens (verder te noemen als CvTE) door Ecorys in 2013 en de motie Jadnanansing van 3 juli 2014 heeft het CvTE in afstemming met de Onderwijsinspectie gevraagd om een onafhankelijk onderzoek naar de kwaliteit van de centrale examens in het voortgezet onderwijs (vo). Dit onderzoek bestaat uit twee delen: het eerste deel gaat over de wijze waarop het CvTE omgaat met binnengekomen vragen en klachten en het tweede deel over de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van de centrale examens in het voortgezet onderwijs.

Het onderhavige rapport beschrijft het eerste deel van het onderzoek: de dienstverlening van het CvTE met betrekking tot binnengekomen vragen en klachten.

1. Inleiding en achtergrond van het onderzoek

Het CvTE krijgt via verschillende wegen vragen, opmerkingen en klachten over de centrale examens binnen. Onder meer via het Examenloket, een samenwerkingsverband tussen het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs en DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) dat in 2014 is opgericht¹. Daarnaast komen er ook vragen binnen via de contactformulieren op de websites van het CvTE en Examenblad.nl. Ook kan het voorkomen dat er rechtstreeks een vraag gesteld wordt aan de Toets- en Examenlijn door op eerdere correspondentie met het CvTE te reageren.

Personen die ontevreden zijn over de dienstverlening van (een medewerker van) het CvTE hebben de mogelijkheid om over deze behandeling een klacht in te dienen². Deze formele klachtenprocedure is met name gericht op klachten over het handelen van het CvTE en daarna de gang naar de Nationale Ombudsman. Beroep is niet mogelijk. De Awb, art. 8.4 lid 3 sluit dat als volgt uit: "inhoudende een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat of leerling die ter zake is geëxamineerd of op enigerlei andere wijze is getoetst, dan wel inhoudende de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor die examinering of toetsing".

In dit rapport wordt de term 'klacht' enkel gebruikt wanneer het klachten betreft die via deze klachtenprocedure van het CvTE zijn ingediend. Naar andere kritische vragen en opmerkingen wordt verwezen met de termen 'vraag' of 'opmerking', omdat deze niet vallen binnen de definitie 'klacht'.

Tot slot komt het ook voor dat vragen en opmerkingen over examens in het vo zowel via raadpleging als direct en zonder raadpleging van het Examenloket of het CvTE bij de Tweede Kamer terecht komen, al dan niet via de media. Deze vragen en opmerkingen komen via deze route terecht bij de Staatssecretaris van OCW en via het ministerie van OCW ook bij het CvTE.

2. Onderzoeksvragen

Voor de beantwoording van de hoofdvraag van het onderzoek: "**Hoe gaat het CvTE om met gestelde vragen en ingebrachte klachten?**" zijn vier deelvragen geformuleerd:

1 Zie www.examenloket.nl

2 Zie https://www.hetcvte.nl/item/klachtprocedure_cvte

- 1 Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met inachtneming van de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?
- 2 Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?
Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?
- 3 Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld? Welke vragen en/of klachten zijn eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE en/of klachtenprocedure van het CvTE terecht gekomen en vervolgens in de Tweede Kamer of media? Welke vragen en/of klachten zijn direct zonder tussenkomst van de Toets- en Examenlijn van het CvTE in de Tweede Kamer of media terecht gekomen? Wat is de reden dat degenen die de vragen en/of klachten aan de orde stelden voor deze route hebben gekozen?
- 4 Welke aanbevelingen zijn op basis van de resultaten van dit onderzoek te formuleren om de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van centrale examens in het voortgezet onderwijs in het tweede onderzoeksdeel nader te onderzoeken?

De opbrengsten van deelvraag 4 vormen als inventarisatie input voor de onderzoeksopzet van deel 2 van het onderzoek, betreffende de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van de centrale examens in het voortgezet onderwijs. Deze thema's zijn niet in dit voorliggende onderzoek meegenomen.

Om genoemde vragen te beantwoorden is een onderzoek uitgevoerd, bestaande uit de volgende onderzoeksmethoden:

- bestudering van dossiers van vragenstellers, klachtindieners en indieners publieke casussen;
- online enquête aan vragenstellers;
- telefonische interviews met klachtindieners en indieners van publieke casussen;
- (telefonische) interviews met medewerkers van CvTE.

3. Resultaten

Deelvraag 1 Vragen via de Toets- en Examenlijn

Er zijn twintig dossiers van vragenstellers bestudeerd, een online enquête is uitgezet bij deze vragenstellers en (telefonische) interviews zijn afgenomen bij medewerkers van de Toets- en Examenlijn.

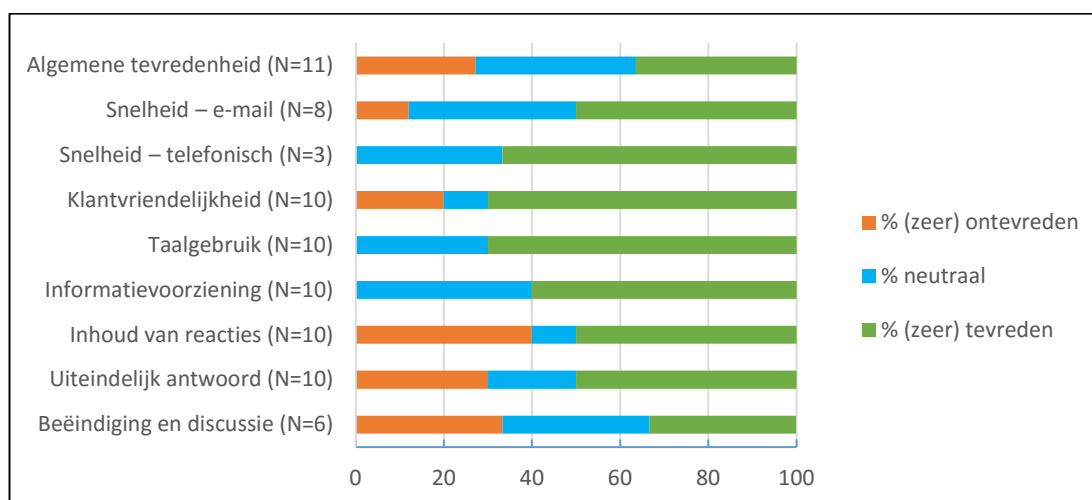
Tabel 3.1: Vijf rubrieken met meest gestelde vragen: selectie van onderzoeksdossiers periode 1-3-2015 tot 1-9-2015

Rubriek	Totaal vragen	# vragen >= 3 keer beantwoord	# onderzoeks-dossiers 1 à 2 keer antwoord	# onderzoeks-dossiers >= 3 keer beantwoord
1 Vo\cs(p)e\afname\inhoudelijke opmerkingen	729	22	5	5
2 Vo	193	5	3	
3 Vo\leerlingen met een beperking	139	4	3	2
4 Vo\leerlingen met een beperking\visuele beperking	74	1		
5 Vo\rekentoets	64	1	1	1
Totaal	1199	33	12	8

In de periode van 1 maart 2015 tot 1 september 2015 zijn er 2243 unieke vragen gesteld aan de Toets- en Examenlijn. De meeste vragen worden gesteld rond tijdvak 1 en 2 van de examenperiode³ vo. Tijdens de examenperiode geldt de beperking dat door de Toets- en Examenlijn maximaal drie keer wordt gereageerd op een terugkerende vraag. Daar waar de Toets- en Examenlijn meer dan drie keer op een terugkerende vraag antwoord geeft, betreft het een vraag buiten de examenperiode en betreft het voornamelijk vragen over leerlingen met een beperking in vo⁴.

Uit de vijf rubrieken waar de meest gestelde vragen onder vallen, zijn twintig dossiers geselecteerd voor beantwoording van deelvraag 1 van het onderzoek (zie Tabel 3.1).

Elf van de twintig benaderde vragenstellers hebben de enquête, waarin zij hun tevredenheid over verschillende aspecten van de vraagafhandeling hebben uitgedrukt op een 5-puntsschaal, ingevuld. De resultaten staan in Figuur 3.1.



Figuur 3.1: Resultaten enquête vragenstellers

3 In dit onderzoek wordt voor de examenperiode 1 maart 2015 tot 1 juli 2015 aangehouden.

4 Zie art. 55 Examenbesluit vo

Uit de gegeven toelichting blijkt dat de ontevredenheid over het gemis van een inhoudelijke reactie een belangrijke verklaring is voor een lagere algemene tevredenheid over de vraagafhandeling. Men mist de mogelijkheid voor een verdere inhoudelijke discussie.

Bij het percentage ontevreden respondenten moet een kanttekening geplaatst worden. Bij 40% (N=8) van de onderzochte dossiers is er drie keer (of meer) gereageerd door de Toets- en Examenlijn. Deze groep is in het onderzoek groter, dit percentage is in de praktijk van het CvTE 2,5%. Het is te verwachten dat vragenstellers met drie of meer reacties een negatiever beeld hebben van het CvTE. Deze resultaten zijn dan ook indicatief van aard en niet te generaliseren naar de gehele populatie vragenstellers.

Uit de interviews met verschillende betrokken medewerkers naar de gehanteerde/gevolgde werkwijze en bestudering van de dossiers blijkt dat de medewerkers van de Toets- en Examenlijn van het CvTE handelen conform hun procedures.

Uit de bestudering van de dossiers blijkt dat de beantwoording van de vragen zich vooral richt op het geven van correcte informatie en daarmee formeel is te noemen. Daarnaast blijkt ook dat er niet altijd een inhoudelijke uitleg, toelichting of reactie gegeven wordt die ingaat op alle genoemde aspecten of argumenten van de vragensteller, maar dat de Toets- en Examenlijn van het CvTE bij de beantwoording van de vraag vooral ingaat op de procedures die gevolgd worden⁵. Wat betreft het beëindigen van de mailwisseling geeft een aantal respondenten aan dat het hen niet duidelijk is waarom er niet meer gereageerd is op mails of waarom de mailwisseling beëindigd is. Het betreft hier respondenten die drie keer een terugkerende vraag hebben gesteld. Wellicht ervaren vragenstellers de beëindiging als abrupt en/of kennen ze de procedure van de Toets- en Examenlijn van het CvTE niet (dat in de examenperiode er maximaal drie keer een reactie wordt gegeven op een terugkerende vraag)⁶ of hebben ze de disclaimer aan het eind van de mail over het hoofd gezien⁷.

Deelvraag 2 Klachten

Vier klachtendossiers zijn bestudeerd en bij deze klachtindieners zijn telefonische interviews afgenomen. Daarnaast zijn (telefonische) interviews afgenomen met medewerkers van het CvTE.

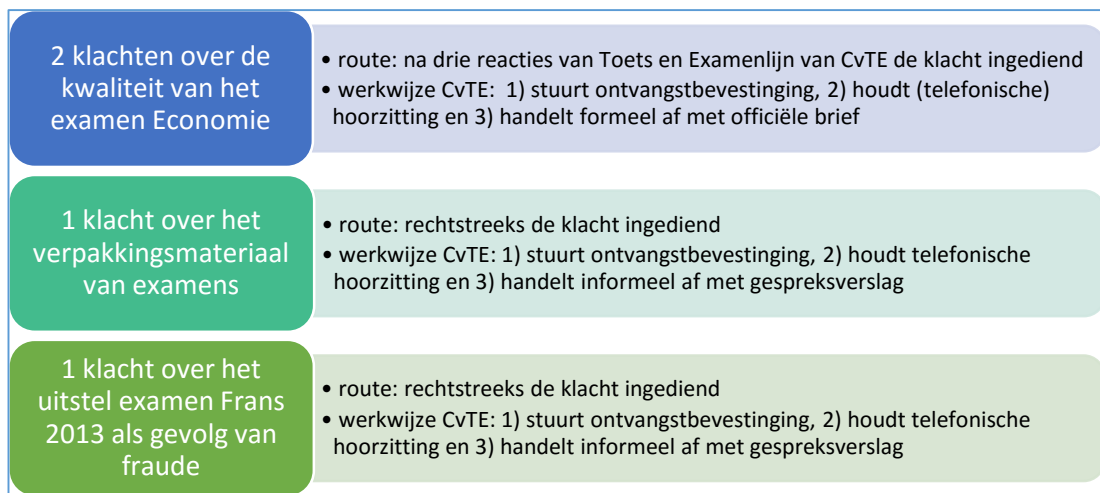
Volgens de definitie die gehanteerd wordt voor een klacht door het CvTE zijn geen van de vier onderzochte dossiers formele klachten te noemen, want de klachten hebben geen betrekking op (onheuse) behandeling door een medewerker van het CvTE. Het CvTE heeft deze klachten wel allemaal in behandeling genomen en afgehandeld.

5 Er wordt bijvoorbeeld uitgelegd dat er rekening wordt gehouden met moeilijke en makkelijke vragen en dat die er altijd zijn, in plaats van in te gaan op de opmerking: dit is een té moeilijke vraag en waarom het dan toch past bij bijv. de syllabus.

6 Zie Brochure Toets- en Examenlijn College voor toetsen en examens: vragen en opmerkingen naar aanleiding van de centrale examens en de rekentoets in het vo.

7 Disclaimer: het CvTE beperkt zich in zijn contacten met vraagstellers tot maximaal drie keer een reactie. Deze noodzakelijke beperking vloeit voort uit de taakstelling van het bureau en de beperkt beschikbare tijd gedurende landelijke toets- en examencampagnes.

In Figuur 3.2 staat een schematische weergave van de klachtendossiers, route en afhandeling van de ingediende klachten.



Figuur 3.2: Schematische weergave klachtendossiers, route en afhandeling klacht

Alle ingediende klachten zijn volgens de opgestelde klachtenprocedure behandeld en afgehandeld door het CvTE.

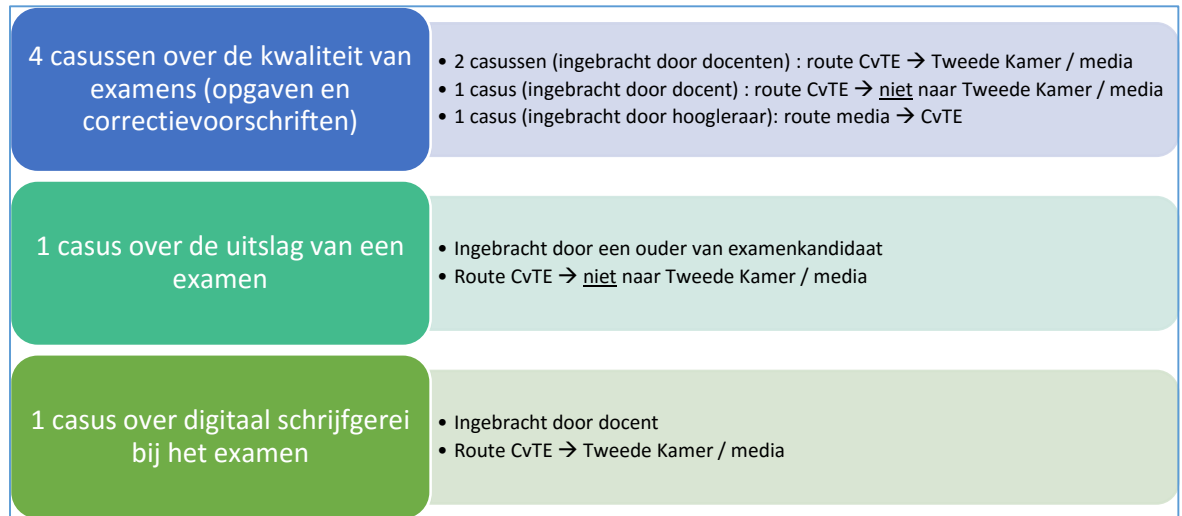
Over het geheel genomen zijn de indieners van klachten tevreden over de formele procedure (zoals de wijze van het indienen en het afhandelen van de klachten), de snelheid van reageren op de ingediende klachten door CvTE en de vindplaats van het klachtenformulier. Ook is men tevreden over de snelheid waarmee het CvTE de klacht behandelt en de uiteindelijke beslissing geeft.

De indieners van klachten geven aan dat het taalgebruik en de toon in de correspondentie zakelijk, correct en formeel is, vooral gericht op gevolgde procedures en in mindere mate of niet op de inhoudelijke kant van de klacht. De aanleiding voor het indienen van de klacht over de inhoud van het examen was voor een deel van de klagers dat er in de correspondentie met de Toets- en Examenlijn van het CvTE te weinig is ingegaan op de inhoudelijke kant van de vragen en opmerkingen.

Deelvraag 3 Publieke casussen

Er zijn zes publieke casussen bestudeerd en bij vijf personen zijn telefonische interviews afgenomen. Daarnaast zijn (telefonische) interviews afgenomen met medewerkers van het CvTE.

In Figuur 3.3 staat een schematische weergave van de aard van de zes in het onderzoek betrokken dossiers en de routes die gekozen zijn door de betrokken personen.



Figuur 3.3: Schematische weergave publieke dossiers en gekozen routes

De genoemde casussen komen via de Tweede Kamer of media bij het ministerie van OCW terecht. Het ministerie van OCW neemt ze in behandeling en raadpleegt hierbij het CvTE. Het CvTE heeft elke casus hierbij zorgvuldig behandeld. De afhandeling van de dossiers door het CvTE betreft het contact per e-mail en telefoon dat het CvTE heeft gevoerd naar aanleiding van de ingediende vragen en opmerkingen, wat plaatsvond conform de daarvoor opgestelde procedures.

Tevredenheid met afhandeling

Over het geheel genomen zijn de bij de dossiers betrokken personen tevreden over de snelheid van reageren op gestelde vragen en opmerkingen door het CvTE. Drie van de vijf bevroegde personen zijn tevreden over de manier waarop zij te woord zijn gestaan door medewerkers van het CvTE. De overige twee bevroegde personen zijn ontevreden over de manier waarop zij door de medewerkers van het CvTE te woord zijn gestaan. Deze ontevredenheid komt voort uit het feit dat zij van mening zijn dat het CvTE vermeende fouten in het examen niet wil erkennen en vasthoudt aan zijn gegeven antwoorden. Het beeld dat geschetst wordt door vier van de vijf bevroegde personen is dat het CvTE weinig openstaat voor kritische vragen en opmerkingen van buitenaf (docenten of andere deskundigen), nauwelijks geneigd is vermeende fouten te erkennen en dat het moeilijk is om invloed uit te oefenen op de kwaliteit van de examens. Kanttekening daarbij is wel dat een van de bevroegde personen zelf is gevraagd om onderdeel uit te gaan maken van een van de commissies, maar van dat aanbod geen gebruik heeft gemaakt.

Beweegredenen voor contact Tweede Kamer en/of media

In Tabel 3.2 staan de beweegredenen van de verschillende personen in de casussen om naar de politiek en/of media te stappen.

Tabel 3.2: Beweegredenen om naar politiek en/of media te gaan en aantal casussen

Beweegredenen om naar politiek en/of media te gaan	Aantal casussen
Onvoldoende erkennen van vermeende fouten in examenopgaven en/of correctievoorschriften	2
Onmogelijkheid beroep instellen tegen besluit over inhoud examens of uitslag examens	2
Vermeende geringe kwaliteit van een examen	1
Vermeend ongelijk speelveld	1

4. Beantwoording onderzoeksvragen

Hoofdvraag:

Hoe gaat het CvTE om met gestelde vragen en ingebrachte klachten?

Uit de beantwoording van de deelvragen kan geconcludeerd worden dat het CvTE gestelde vragen en ingebrachte klachten op een adequate wijze afhandelt. Hij hanteert hierbij de formele procedures voor het beantwoorden van vragen en klachten. Het volgen van deze formele regels, waarin voornamelijk ingegaan wordt op gevolgde procedures en minder op de inhoud van de gestelde vraag of klacht, levert bij aantal vragenstellers/klachtindieners onvrede op. Soms leidt dit tot het indienen van een klacht of zij zoeken de Tweede Kamer en/of media op voor reacties op hun vraag of aandacht voor de kwestie.

Het CvTE werkt op een professionele manier en hanteert in zijn communicatie-uitingen een formele toon. De werkdruk is het hoogst in de examenperiode: er komen tussen examenafname en examenuitslag veel inhoudelijke vragen over examenopgaven en correctievoorschriften binnen over de afgenomen examens. Het CvTE reageert in deze drukke periode op alle gestelde vragen en ingediende klachten. Alle inhoudelijke vragen en opmerkingen over examens worden door het CvTE meegenomen in de vaststellingsvergadering ten behoeve van de normering.

Deelvraag 1:

Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met inachtneming van de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?

Uit bestudering van de dossiers, de interviews met betrokken medewerkers en de uitkomsten van de afgenomen enquête kan geconcludeerd worden dat het CvTE de binnengekomen vragen naar alle redelijkheid en billijkheid afhandelt.

- De opgestelde procedure van het CvTE wordt door de verschillende medewerkers gevolgd.
- De vragenstellers zijn redelijk tevreden over de dienstverlening van de Toets- en Examenlijn van het CvTE.
- De vragenstellers zijn minder tevreden over de inhoudelijke beantwoording van de vragen en, bij diegenen waarbij dat van toepassing is, de beëindiging van de mailwisseling (na drie reacties).

Hierbij dient wel een kanttekening geplaatst te worden. Van de twintig onderzochte dossiers zijn er acht dossiers (=40%) waarbij er drie keer (of meer) een terugkerende vraag is gesteld en een antwoord is gegeven door de Toets- en Examenlijn. In de praktijk reageert slechts 2,5% van de vragenstellers drie keer (of meer). Omdat te verwachten valt dat degenen die drie keer (of meer) reageren vaker ontevreden zijn dan degenen die één of twee keer reageren en omdat de verhouding - tussen een of twee keer versus drie keer of meer reageren – in het onderzoek afwijkt van de praktijk, is het niet mogelijk het beeld dat voortkomt uit deze deelvraag te generaliseren naar de gehele populatie vragenstellers.

Deelvraag 2:

Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?

Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?

De helft van de onderzochte klachten gaat over de inhoud van het examen, één over de kwaliteit van het verpakkingsmateriaal van de centrale examens en één over het uitgestelde examen Frans als gevolg van de fraude in 2013.

Geen van de onderzochte klachten is een formele klacht volgens de definitie die het CvTE hanteert (behandeling door (een medewerker van) het CvTE). Het CvTE heeft echter wel alle ingezonden klachten in behandeling genomen en volgens de klachtenprocedure afgehandeld. In alle gevallen heeft een (telefonisch) gesprek plaatsgevonden tussen klachtindiener en het CvTE. De twee klachten die gaan over de inhoud van het examen zijn formeel afgehandeld met een officiële brief vanuit het CvTE en de andere twee zijn informeel met de klagers afgehandeld, namelijk door de klachtindiener het verslag van het gevoerde telefoongesprek ter bevestiging toe te sturen.

Indieners van klachten zijn tevreden over de formele procedure waarmee de klacht in behandeling is genomen en afgehandeld is, maar zijn ontevreden over de inhoudelijke beantwoording van de klacht. Het CvTE richt zich in de beantwoording van de klachten op de gevolgde procedures en gaat nauwelijks in op de inhoudelijke vraag. Dat valt ook te verklaren doordat de klachtenprocedure van het CvTE ook niet gericht is op klachten over de inhoud van examens, maar op de dienstverlening en behandeling door (een medewerker van) het CvTE.

Deelvraag 3:

Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld?

Vier van de zes bestudeerde dossiers gaan over de kwaliteit van de examens en/of vermeende fouten in de examens. Het vijfde dossier betreft een bezwaar tegen de totstandkoming van de uitslag van een examen en het zesde dossier de inzet van digitaal schrijfgerei bij examens.

Drie van vijf bevraagde personen zijn tevreden over de wijze waarop het CvTE hen te woord heeft gestaan; de formele afhandeling van de vragen vinden zij in het algemeen

professioneel. De overige twee bevroegde personen zijn ontevreden over de afhandeling van vragen door het CvTE, vanwege het niet erkennen van vermeende fouten en de in hun ogen starre toon of houding die het CvTE zou aannemen. Over de inhoudelijke afhandeling van de dossiers zijn niet al deze personen even tevreden. Hoewel zij begrip hebben voor de kaders waarbinnen het CvTE werkt (tijdsdruk bij beantwoorden van vragen bijvoorbeeld), delen zij de visie van de (inhoudelijke deskundigen van) het CvTE niet.

Welke vragen en/of klachten zijn eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE en/of klachtenprocedure van het CvTE terecht gekomen en vervolgens in de Tweede Kamer of media? Welke vragen en/of klachten zijn direct zonder tussenkomst van de Toets- en Examenlijn van het CvTE in de Tweede Kamer of media terecht gekomen?

Vijf van de zes onderzochte casussen zijn eerst bij het CvTE behandeld. Drie van deze casussen zijn uiteindelijk ook bij de Tweede Kamer of de media terecht gekomen. Bij twee van deze vijf casussen hebben de betrokken personen er bewust voor gekozen om uiteindelijk niet naar de Tweede Kamer of de media te gaan. Eén casus is zonder raadpleging van het CvTE rechtstreeks bij de media terechtgekomen.

Wat is de reden waarom degenen die de vragen en/of klachten aan de orde stelden voor deze route hebben gekozen?

De genoemde beweegredenen om contact te zoeken met de Tweede Kamer en/of media zijn:

- het niet of onvoldoende erkennen van vermeende fouten in de examenopgaven en/of correctievoorschriften over de examens door het CvTE (twee dossiers);
- de onmogelijkheid om beroep of bezwaar in te dienen tegen een besluit van het CvTE (twee dossiers);
- de vermeende geringe kwaliteit van het examen (één dossier);
- een vermeend ongelijk speelveld bij gebruik van digitaal schrijfgerei (één dossier).

Deelvraag 4 gaat over aanbevelingen en wordt in de volgende paragraaf 'Discussie en aanbevelingen' beantwoord.

5. Discussie en aanbevelingen

Het voorliggende onderzoek levert een aantal bevindingen over de dienstverlening van het CvTE op. Gezien de beperkte steekproef onder vragenstellers en indieners van klachten is het niet mogelijk om generalisaties naar de hele populatie vragenstellers te maken.

Wel zijn er zoals in hoofdstuk 4 besproken duidelijke indicaties dat er een spanningsveld is tussen datgene waar het CvTE volgens regels en wetgeving op in kan gaan en datgene wat vragenstellers beantwoord willen hebben. Het CvTE gaat in vooral op procedures en vragenstellers hebben veelal behoefte aan een inhoudelijke uitwisseling. Daar waar een vragensteller geen bevredigend antwoord heeft ontvangen, is (vaak) geen ruimte voor nadere discussie. De werkwijze van het CvTE, waarbij meer nadruk ligt op procedures en minder op inhoudelijke uitwisselingen, kan eraan bijdragen dat een deel van de vragenstellers uit onvrede een klacht indient of zich wendt tot de politiek en media om zo

de kwestie, die vaak over de inhoudelijke aspecten van het examen gaat, onder de aandacht te brengen.

Deelvraag 4:

Welke aanbevelingen zijn op basis van de resultaten van dit onderzoek te formuleren om de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van centrale examens in het voortgezet onderwijs in het tweede onderzoeksdeel nader te onderzoeken?

Een aantal aspecten speelt een rol in het ontstaan van mogelijke ontevredenheid en negatieve beeldvorming. Ten eerste is dat het beeld dat het CvTE minder ingaat op de inhoudelijke aspecten van de ingediende vraag of klacht en ten tweede dat men geen klachten kan indienen over de inhoud van het examen en het correctievoorschrift⁸. Het verdient daarom aanbeveling om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren bij de verschillende stakeholders van het examen, zoals vakdeskundigen, toetsdeskundigen, docenten, schoolleiders, ouders en leerlingen door hen op een of andere wijze te betrekken in het tweede deel van het verdiepingsonderzoek naar de kwaliteit van de centrale examens in het voortgezet onderwijs.

Algemene aanbevelingen

Het grote aantal vragen dat bij de Toets- en Examenlijn binnenkomt, is een teken dat belanghebbenden steeds beter de weg weten te vinden voor het stellen van vragen over de examens. Het aantal centrale toetsen en examens dat onder regie van het CvTE valt is de afgelopen jaren sterk toegenomen (zoals de centrale eindtoets po, centrale examens Taal- en Rekenen mbo, DTT en rekentoetsen vo). Dit is een andere reden voor de toename van het aantal vragen dat bij CvTE binnenkomt. Het vermogen van de organisatie om deze vragen te behandelen en daarmee een belangrijk aspect van hun publieke taak te vervullen is zowel procedureel als wat betreft reactiesnelheid op orde. Een verbetering is het zoeken naar mogelijkheden voor een meer open dialoog met belanghebbenden over de inhoud van examens. Deze brede term 'open dialoog' bestaat uit aantal aspecten.

1 Mogelijkheden voor bezwaar of beroep

De belangrijkste kwestie voor veel vragenstellers is dat zij niet weten waar ze met hun vragen terecht kunnen wanneer ze ontevreden zijn over de reacties van het CvTE op inhoudelijke vragen en opmerkingen over examens. Het verdient aanbeveling om nader te onderzoeken welke (on)mogelijkheden er bij het CvTE zijn om binnen de beschikbare tijd (bij behandeling van vragen) op een andere wijze dan nu te reageren op inhoudelijke vragen over examens. Daarnaast zou onderzocht moeten worden welke mogelijkheden voor beroep of bezwaar er kunnen zijn binnen de kaders van de bestaande wet- en regelgeving en met inachtneming van de (on)mogelijkheden van de beperkte tijdspanne, de logistiek en organisatie van de centrale examens in het vo.

2 Transparantie rondom de werkwijze

Het verdient de aanbeveling om aandacht te besteden aan het voorkomen van de negatieve beeldvorming. Een mogelijkheid is om, indien een beslissing van het CvTE niet bevredigend is, in bepaalde gevallen een 'onafhankelijke derde' in te schakelen. Dit zou kunnen bijdragen aan een grotere mate van tevredenheid van vragenstellers en draagvlak onder belanghebbenden voor de rol en werkwijze van het CvTE. De exacte wijze waarop deze betrokkenheid van onafhankelijke derden georganiseerd

8 Zie Artikel 8:4 lid 3 onder b van Awb

kan worden moet nader worden verkend. In gesprekken die indieners van klachten en publieke casussen met het CvTE voeren, kunnen zij reeds hun ideeën kenbaar maken over de wijze waarop externe onafhankelijke deskundigen betrokken kunnen worden in het proces. Echter, wellicht blijkt het praktisch niet uitvoerbaar om bij de directe beantwoording van vragen externen te betrekken. Mogelijk kunnen externe deskundigen een rol spelen bij een periodieke evaluatie van klachten en vragen. Om te voorkomen dat er sprake kan zijn van ongelijke behandeling van examenvakken, dient wel een heldere en transparante procedure te worden opgesteld die voor elk examenvak geldend is. Ook zou meer transparantie over het proces van het inschakelen van deskundigen bij inhoudelijke vragen een bijdrage kunnen leveren aan een meer positieve beeldvorming.

3 Communicatie

Voor de directe communicatie met vragenstellers is naast de formele afhandeling ook structureel aandacht nodig voor het communicatieproces zelf. In dit onderzoek is de mate waarin de organisatie aandacht besteedt aan de wijze van communiceren met vragenstellers meegenomen. Gezien de emotie rondom individuele casuïstiek van een deel van de vragenstellers is het aan te bevelen te onderzoeken welke verbetermogelijkheden er op het terrein van communicatie door de medewerkers van de Toets- en Examenlijn zijn. Men kan hierbij denken aan bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering gericht op communicatie met veeleisende vragenstellers, aandacht voor een meer of minder formele toon in de schriftelijke communicatie en een periodiek tevredenheidsonderzoek onder vragenstellers en indieners van klachten. Dit om bij te dragen aan het vergroten van de mate van tevredenheid van personen die de Toets- en Examenlijn benaderen en het voorkomen van steeds terugkerende vragenstellers.

Daarnaast verdient het aanbeveling om in de publieke communicatie over de afhandeling van vragen, opmerkingen en klachten ook expliciet aandacht te besteden aan de onmogelijkheid van in beroep gaan en de betrokkenheid van onafhankelijke derden. Verder is het van belang dat zichtbaar is welke leerpunten er worden getrokken uit gestelde vragen, klachten en evaluaties daarvan.

Proportionele inspanning in behandeling van vragen

Gezien de emoties rondom en belang van examinering is 100% tevredenheid van klanten over vragenafhandeling geen realistische doelstelling. De kans blijft bestaan dat vragen en opmerkingen over inhoudelijke kwesties onder de aandacht blijven komen via de Tweede Kamer en/of de media. Daarnaast moet in acht worden genomen dat de antwoorden van het CvTE het karakter hebben van een beslissing. Het komt voor dat vragenstellers die het niet eens zijn met die beslissing, nog meerdere malen reageren op het antwoord van de Toets- en Examenlijn. Het CvTE geeft tijdens examenperiode maximaal drie keer een reactie op een terugkerende vraag; dit komt voor bij 2,5% van de vragen. Het is te verwachten dat onder deze 2,5% van de vragenstellers die drie of meer keren reageren, relatief meer ontevreden vragenstellers zijn dan onder de 97,5% die slechts een- of tweemaal reageren.

Ook dient men rekening te houden met het aantal mogelijke vragen dat gesteld kan worden in de examenperiode. In de onderzochte examenperiode kan over circa 29.000 opgaven en correctievoorschriften⁹ door iedere docent een vraag gesteld worden. In de

⁹ Uitgaande dat er ca. 725 examens voor vmbo-tl/vmbo-gl/vmbo-kb/vmbo-bb/havo/vwo met elk gemiddeld 40 vragen voor drie periodes samen.

examenperiode zijn 2243 unieke vragen gesteld; dit betekent dat het aantal opgaven en correctievoorschriften waarover een vraag gesteld of opmerking gemaakt is, beperkt is. Gezien de beperkte tijd tussen examenafname en –uitslag en de grote hoeveelheid examenopgaven, is het ook de vraag welke ruimte het CvTE heeft om inhoudelijke discussies van een relatief kleine groep ontevreden vragenstellers over een beperkt aantal examenopgaven en/of correctievoorschriften aan te gaan. De aanbevelingen gericht op een meer inhoudelijke reactie op vragen en het betrekken van onafhankelijke externen kunnen wel bijdragen aan een positievere beeldvorming over het CvTE en een grotere mate van tevredenheid van vragenstellers.

Het CvTE kan in afstemming met stakeholders tot een balans komen tussen invulling geven aan de aanbevelingen uit dit onderzoek en proportionele inspanning (tijd, middelen en mensen) om vragenstellers en indieners van klachten naar tevredenheid te behandelen.

Inhoudsopgave

1	Inleiding en vraagstelling	3
1.1	Achtergrond.....	3
1.2	Kaders van het onderzoek	5
2	Onderzoeksvragen	7
3	Methode van onderzoek	9
4	Resultaten	13
4.1	Deelvraag 1: Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met in achtneming de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?.....	13
4.2	Deelvraag 2: Wat is de aard en inhoud van de ingediende klachten via de klachtenprocedure? Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?.....	18
4.3	Deelvraag 3: Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld?	22
5	Conclusie	27
5.1	Hoofdvraag.....	27
5.2	Deelvraag 1	27
5.3	Deelvraag 2	28
5.4	Deelvraag 3	28
6	Discussie en Aanbevelingen	31
6.1	Deelvraag 4	31
6.2	Algemene aanbevelingen	31
7	Geraadpleegde literatuur	35
	Bijlage 1 Brochure werkwijze Toets- en Examenlijn	37
	Bijlage 2 Vragenlijst dienstverlening CvTE	43
	Bijlage 3a Aantal vragen Toets- en Examenlijn vo	45
	Bijlage 3b Aantal vragen Toets- en Examenlijn overig (niet vo)	47

1 Inleiding en vraagstelling

Vanwege het toezicht op het College voor Toetsen en Examens (CvTE) voert de Inspectie van het Onderwijs jaarlijks een risicoanalyse uit op het functioneren van het CvTE. De Inspectie raadpleegt bronnen zoals het jaarverslag CvTE, meldingen over het functioneren van het CvTE en berichten over de centrale examens om vast te stellen of het CvTE zijn wettelijke taken naar behoren heeft volbracht en wettelijke voorschriften heeft nageleefd. Als de risicoanalyse daar aanleiding toe geeft kan de Inspectie besluiten om een diepgaander onderzoek te verrichten (Toezichtkader College voor Examens, 8 juli 2010). Dat onderzoek wordt op maat ingericht, maar zal in ieder geval een beoordeling van afzonderlijke indicatoren uit (eventueel een deel van) het waarderingskader omvatten en kan tevens een toetsing van de kwaliteit van de examens in het vo inhoudten. De inspectie zal in haar rapportage dan de beoordeling van de standaarden en indicatoren opnemen. Ecorys heeft in zijn evaluatie van het College voor Toetsen en Examens¹ gesteld dat het aantal klachten over de centrale examens gering is (2014). Naast formele klagers zijn er echter vraagstellers die niet tevreden zijn met de inhoudelijke beantwoording van vragen die ze tijdens de examenperiode van de CvTE Toets- en Examenlijn kregen. Tevens waren er berichten (ingezonden brieven, blogs, brieven) aan de politiek gericht. In de zomer van 2014 diende Kamerlid mevrouw Jadnanansing een motie in die oproep tot onderzoek naar de validiteit van centrale examens. Deze signalen heeft de inspectie daarom met het CvTE besproken. Namens inspectie en CvTE hebben Monique Vogelzang, inspecteur-generaal, en Pieter Hendrikse, voorzitter van het CvTE, afgesproken met het CvTE dat het CvTE het voortouw neemt bij een onderzoek naar deze signalen.

1.1 Achtergrond

Het CvTE krijgt via verschillende wegen vragen, opmerkingen en klachten over de centrale examens binnen, onder meer via het Examenloket, een samenwerkingsverband tussen het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs en DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) dat in 2014 is opgericht². Het Examenloket is de algemene ingang voor vragen over examens (en de rekentoets) in het voortgezet onderwijs. Het Examenloket stuurt specifieke, inhoudelijke vragen, klachten en opmerkingen over examens door naar de Toets- en Examenlijn van het CvTE (zie paragraaf 1.1.1). Daarnaast komen er ook vragen binnen via de contactformulieren op de websites van het CvTE en examenblad.nl. Ook kan het voorkomen dat er rechtstreeks een vraag gesteld wordt aan de Toets- en Examenlijn door op eerdere correspondentie met het CvTE te reageren.

Personen die ontevreden zijn over de dienstverlening van (een medewerker van) het CvTE hebben de mogelijkheid om over deze behandeling een klacht in te dienen. Het CvTE hanteert hiervoor een formele klachtenprocedure (zie paragraaf 1.1.2). In dit rapport wordt de term 'klacht' enkel gebruikt wanneer het klachten betreft die via deze klachtenprocedure van het CvTE zijn ingediend. Naar andere kritische vragen en opmerkingen wordt verwezen met de termen 'vraag' of 'opmerking'.

1 Evaluatie College voor Examens, Rotterdam 30 september 2014

2 Zie www.examenloket.nl

Tot slot komt het ook voor dat vragen en opmerkingen over examens in het vo zowel via raadpleging als direct en zonder raadpleging van het Examenloket of het CvTE bij de Tweede Kamer terecht komen, al dan niet via de media. Deze vragen en opmerkingen komen via deze route terecht bij de Staatssecretaris van OCW en via het ministerie van OCW ook bij het CvTE (zie paragraaf 1.1.3).

Samengevat zijn de ontvangen signalen te onderscheiden in: 1. vragen aan de Toets- en Examenlijn, 2. klachten en 3. discussieruimte voor docenten en berichten aan de politiek en media. In de volgende paragrafen worden deze toegelicht.

1.1.1 Vragen aan de Toets- en Examenlijn

Het CvTE kent een frontofficefunctie in de Toets- en Examenlijn. De Toets- en Examenlijn van het CvTE beantwoordt vragen en opmerkingen vanuit het onderwijsveld (inclusief Caraïbisch Nederland) die gesteld worden naar aanleiding van syllabi, specifieke centraal examen opgaven en correctievoorschriften vo, de rekentoets vo, DTT (Diagnostische Tussentijdse Toets), de centrale examens Taal en Rekenen mbo, leerlingen met een beperking en centrale eindtoets po (zie bijlage 1 voor een meer gedetailleerde beschrijving van de procedure).

Deze vragen en opmerkingen, die zowel positief als kritisch van aard kunnen zijn, worden door de vragenstellers vaak automatisch getypeerd als klacht, zeker als er een inhoudelijk bezwaar wordt geuit. Deze kritische inhoudelijke vragen en opmerkingen die voorgelegd worden aan de Toets- en Examenlijn zijn echter geen formele klachten conform de klachtenprocedure van het CvTE (zie ook paragraaf 1.1.2). Vragen over de inhoud van de examens of over normering worden door het CvTE altijd behandeld als een inhoudelijke vraag. Vragenstellers kunnen niet in beroep gaan tegen de besluiten van het CvTE die hieruit volgen. Het gaat hier namelijk om een besluit van een zelfstandig bestuursorgaan, waarbij de Algemene Wet Bestuursrecht beroep uitsluit.

De Toets- en Examenlijn van het CvTE is niet de plaats voor vragen van ouders of leerlingen. Ouders wenden zich via het Examenloket tot het ministerie van OCW met burgerbrieven.

Leerlingen wenden zich tot het LAKS. Zoals ieder jaar heeft het CvTE voor, tijdens en na het examen intensief overleg met het LAKS. Vragen die door het LAKS worden doorgespeeld naar het CvTE kunnen, net als vragen van individuele docenten of examenvergaderingen, leiden tot aanvullingen.

1.1.2 Klachten

Personen die ontevreden zijn over de dienstverlening van (een medewerker van) het CvTE hebben de mogelijkheid om over deze behandeling een klacht in te dienen via de klachtenprocedure van het CvTE, welke is te vinden op de website (zie https://www.hetcvte.nl/item/klachtprocedure_cvte). Deze formele klachtenprocedure is met name gericht op klachten over het handelen van het CvTE en daarna de gang naar de Nationale Ombudsman.

In deze klachtenprocedure is vermeld waarover en hoe men een klacht kan indienen en hoe de klachtenafhandeling verloopt.

De klachtenprocedure vermeldt dat een klacht kan worden ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE. Beroep is niet mogelijk. De Awb, art. 8.4 lid 3 sluit dat als volgt uit: "inhoudende een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat of leerling die ter zake is

geëxamineerd of op enigerlei andere wijze is getoetst, dan wel inhoudende de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor die examinering of toetsing”.

De in het Ecorys rapport vermelde klachten uit 2013 zijn formele klachten, zoals deze conform de klachtenprocedure bij het CvTE zijn ingediend en afgehandeld. In 2014³ en 2015 zijn geen klachten ingediend. Alleen klachten die via de klachtenprocedure worden ingediend worden beschouwd als klachten. In dit rapport wordt de term klacht enkel gebruikt wanneer het klachten betreft die via deze klachtenprocedure van het CvTE zijn ingediend. Naar andere kritische vragen en opmerkingen wordt verwezen met de termen ‘vraag’ of ‘opmerking’.

1.1.3 Discussieruimte voor docenten en de berichten aan de politiek

De vragen vanuit het onderwijsveld komen niet uitsluitend via het Examenloket binnen bij het CvTE. Het komt ook voor dat vragen zowel via raadpleging als direct en zonder raadpleging van het Examenloket bij de Tweede Kamer terecht komen, al dan niet via de media. Deze vragen belanden via deze route bij de Staatssecretaris van OCW en via het ministerie van OCW ook bij het CvTE.

Tijdens de examenperiode kijken docenten het gemaakte werk van leerlingen na met behulp van een correctievoorschrift. Vaak betrekken docenten bij hun correctie ook de uitkomsten van de examenbesprekingen, georganiseerd door de vakverenigingen. Het correctievoorschrift kent een algemeen deel waarin staat vermeld wat een docent kan doen wanneer hij denkt een vermeende onjuistheid in het correctievoorschrift aan te treffen. Het CvTE heeft de correctievoorschriften bij regeling vastgesteld. Het correctievoorschrift is een zogeheten algemeen verbindend voorschrift dat valt onder wet- en regelgeving die van overheidswege wordt verstrekt. De corrector mag dus niet afwijken van het correctievoorschrift. Als de corrector van mening is dat het correctievoorschrift een onvolkomenheid bevat neemt hij contact op met het Examenloket, dat de vraag vervolgens doorstuurt naar de Toets- en Examenlijn van het CvTE. Sommige vraagstellers blijven bij hun mening, ook na beantwoording door de Toets- en Examenlijn. Hierbij gaat het vrijwel altijd om vakinhoudelijke verschillen van inzicht.

1.2 Kaders van het onderzoek

Het verdiepend onderzoek zal bestaan uit twee delen. Deel 1 van het verdiepend onderzoek heeft uitsluitend betrekking op de gevolgde werkwijze, de uitvoering van de procedures en de ervaring die vraagstellers en klagers hebben met het CvTE. Deel 2 van het verdiepend onderzoek heeft betrekking op de inhoudsvaliditeit van centrale examens.

Het voorliggende rapport heeft uitsluitend betrekking op deel 1 van het onderzoek. Dit deel van het onderzoek is inventariserend en beschrijvend van aard. Op basis van de resultaten kunnen alleen indicaties gedaan worden: het is niet mogelijk om generalisaties naar de hele populatie vraagstellers te maken en/of algemene uitspraken over de kwaliteitsaspecten van de centrale examens te doen.

3 In het jaarverslag 2014 van CvTE staat vermeld dat er vier klachten zijn ingediend. Geen van de vier klachten zijn klachten volgens de definitie ‘klacht’ zoals het CvTE deze hanteert.

Met het oog op deel 2 van het onderzoek zal tijdens dit onderzoek aandacht besteed worden aan het onderwerp inhoudsvaliditeit van de centrale examens.

Dit rapport zal expliciet **niet** ingaan op:

- de inhoudelijke kwaliteit van de examens;
- de combinatie examenopgave – correctievoorschrift;
- de normeringstechniek van de examens.

2 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe gaat het CvTE om met gestelde vragen en ingebrachte klachten?

Voor de beantwoording van deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 1 Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met inachtneming van de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?
- 2 Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?
Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?
- 3 Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld? Welke vragen en/of klachten zijn eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE en/of klachtenprocedure van het CvTE terecht gekomen en vervolgens in de Tweede Kamer of media? Welke vragen en/of klachten zijn direct zonder tussenkomst van de Toets- en Examenlijn van het CvTE in de Tweede Kamer of media terecht gekomen? Wat is de reden dat degenen die de vragen en/of klachten aan de orde stelden voor deze route hebben gekozen?
- 4 Welke aanbevelingen zijn op basis van de resultaten van dit onderzoek te formuleren om de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van centrale examens in het voortgezet onderwijs in het tweede onderzoeksdeel nader te onderzoeken?

De opbrengsten van deelvraag 4 vormen als inventarisatie input voor de onderzoeksopzet van deel 2 van het onderzoek, betreffende de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van de centrale examens in het voortgezet onderwijs.

3 Methode van onderzoek

Voor de beantwoording van de hoofdvraag en de deelvragen is de volgende onderzoeksopzet gehanteerd.

Deelvraag 1: Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met in achtneming de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?

Voor beantwoording van deze deelvraag zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- a Om een steekproef van twintig dossiers te kunnen trekken heeft het CvTE het onderzoeksteam een overzicht verstrekt van de aantallen vragen en bijbehorend aantal antwoorden die zijn gesteld aan de Toets- en Examenlijn van een periode van 6 maanden (1 maart 2015 tot 1 september 2015). Het gaat, gezien de aard van het onderzoek (namelijk kwalitatieve beschrijving) om een beperkte steekproef. De resultaten zijn hierdoor dan ook meer indicatief voor dan algemeen geldend.
- b Via een gestratificeerde steekproef zijn willekeurig twintig dossiers van vragenstellers geselecteerd en vervolgens bestudeerd: acht dossiers van vragenstellers die drie keer of meer een terugkerende vraag hebben ingediend en daarop antwoord hebben gekregen en twaalf dossiers van vragenstellers die een of twee keer een vraag hebben ingediend en daarop antwoord hebben gekregen.
- c Het CvTE heeft vervolgens de e-mailadressen behorende tot deze twintig dossiers aan het onderzoeksteam verschaft.
- d Via e-mail zijn de betreffende vragenstellers benaderd voor het invullen van een online enquête over de inhoud van de vraag en de afhandeling door CvTE (zie bijlage 2)⁴. De respondenten hebben de online enquête anoniem ingevuld en hebben indien gewenst een telefoonnummer achtergelaten om alsnog benaderd te worden door het onderzoeksteam voor een telefonisch interview⁵. Zij hebben hun tevredenheid op een 5-puntsschaal uitgedrukt. Daarnaast is de respondenten de mogelijkheid geboden een toelichting te geven op het gegeven oordeel.
De enquête heeft drie weken open heeft gestaan en er zijn meerdere reminders voor deelname verstuurd. In totaal hebben elf van de twintig benaderde vragenstellers (een respons van 55%) de enquête ingevuld.
- e Aan de hand van een gespreksleidraad zijn interviews afgenomen met de betrokken medewerkers van het CvTE over de inhoudelijke aspecten van de vragen en opmerkingen en de wijze van vragenafhandeling door het CvTE.
- f De twintig dossiers zijn door het onderzoeksteam onderzocht op snelheid van reageren, het volgen van de procedure, taalgebruik, aard van de vraag, inhoudelijke beantwoording van de vraag, klantvriendelijkheid en indien van toepassing consistentie in reacties en wijze van beëindiging correspondentie.

4 Dit wijkt af van de oorspronkelijk voorgestelde werkwijze om de vragenstellers eerst te laten benaderen door het CvTE met het verzoek tot medewerking en vervolgens door het onderzoeksteam te laten benaderen voor het inplannen en afnemen van een interview. Van het merendeel van de vragenstellers was geen telefoonnummer beschikbaar, omdat zij de vragen immers per e-mail hebben ingestuurd aan en ook per e-mail beantwoord hebben gekregen van de Toets- en Examenlijn.

5 Op een respondent na heeft geen van de respondenten zijn/haar telefoonnummer achtergelaten. De betreffende respondent die zijn telefoonnummer heeft achtergelaten is ook in het kader van deelvraag 2 geïnterviewd. Een tweede interview is niet met de betreffende persoon afgenomen.

Deelvraag 2: Wat is de aard en inhoud van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?

Voor beantwoording van deze deelvraag zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- a Alle acht personen die een klacht hebben ingediend in 2013 zijn door het CvTE benaderd met het verzoek om medewerking aan het onderzoek⁶. Uit privacyoverwegingen heeft het CvTE deze klachtindieners eerst benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Slechts na toestemming van de klachtindieners zijn de betreffende dossiers doorgestuurd naar het onderzoeksteam en ook naar de betreffende klachtindieners. Het is immers een aantal jaren geleden dat zij deze klacht hebben ingediend (2013), waardoor zij de betreffende klacht mogelijk niet meer voor ogen hebben. Om deze reden is het ook niet mogelijk geweest om alle klachtindieners te benaderen (men is van baan veranderd, is met pensioen gegaan etc.). Om deze laatste reden was het ook niet mogelijk relevante derden (inhoudelijk deskundigen) te interviewen.
- b De klachtendossiers van vier personen, die hebben ingestemd mee te werken aan het onderzoek, zijn bestudeerd door het onderzoeksteam. De andere vier dossiers maken geen deel uit van het onderzoek. Drie van deze klachtindieners zijn niet bereikbaar, omdat contactgegevens niet meer up-to-date zijn of omdat ze niet meer werkzaam zijn op de betreffende school. In één geval heeft een klachtindieners niet gereageerd op het verzoek tot medewerking, ook na herhaaldelijke pogingen (meer dan 3 keer).
- c Er zijn telefonische interviews met de klachtindieners afgenomen die daarvoor toestemming hadden gegeven. De interviews zijn gehouden aan de hand van een opgestelde gespreksleidraad over de inhoud van de klacht en de afhandeling door het CvTE, gebaseerd op de vragen in de online enquête van deelvraag 1.
- d Er zijn (telefonische) interviews afgenomen met de betrokken medewerkers van het CvTE over de inhoudelijke aspecten van de klachten en de wijze van klachtafhandeling door het CvTE.
- e Eventuele derden, zoals externe deskundigen die zijn geraadpleegd bij behandeling van de klacht, zijn niet geïnterviewd, hoewel er bij twee van de vier casussen sprake is geweest van raadpleging van inhoudelijke deskundigen. Het betreft hier in beide gevallen dezelfde inhoudelijke deskundige, die niet meer werkzaam is voor het CvTE in die hoedanigheid. Bij de andere twee casussen is het raadplegen van derden niet van toepassing geweest.

Deelvraag 3: Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld?

Voor de beantwoording van deze deelvraag zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- a Via het CvTE en het ministerie van OCW zijn zes⁷ publieke casussen aangedragen voor het onderzoek. De zes dossiers van personen die met vragen en kritische opmerkingen over het CvTE naar de Tweede Kamer dan wel media gegaan zijn, zijn bestudeerd.
- b De betrokken personen van de zes casussen zijn door het onderzoeksteam benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Vijf van de zes betrokkenen hebben ingestemd met een interview. Eén betrokkene heeft afgezegd vanwege tijdgebrek.

6 In tegenstelling tot hetgeen in het rapport van Ecorys is vermeld, gaat het om acht officieel ingediende klachten in plaats van negen.

7 Het CvTE heeft in totaal 7 publieke casussen aangedragen. Eén casus is niet opgenomen in het onderzoek, omdat de bij de casus betrokken persoon niet bereikbaar is door werkzaamheden en het dossier onvoldoende aanknopingspunten bevat om een duidelijk beeld te schetsen van de casus.

- c Er zijn telefonische interviews afgenomen met de betrokken personen, aan de hand van een gespreksleidraad met daarop thema's als de inhoud van de vraag of opmerking, de afhandeling ervan door het CvTE en de beweegredenen om de betreffende vraag of kritische opmerking voor te leggen aan de Tweede Kamer of in de media. Een thema van het interview betreft de inhoudsvaliditeit⁸: heeft de inhoudsvaliditeit van het examen een rol gespeeld bij het stellen van de vraag aan de Tweede Kamer of in de media?
- d Aan de hand een gespreksleidraad zijn interviews afgenomen met de betrokken medewerkers van het CvTE over de inhoudelijke aspecten van de vragen en opmerkingen en de wijze van vragenafhandeling door het CvTE.

⁸ Inhoudsvaliditeit gaat over in hoeverre het concept dat je wilt meten daadwerkelijk wordt gemeten. Het gaat om de vraag of de test, i.c. examen een representatieve afspiegeling is van het kennisdomein van het te onderzoeken concept.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de deelvragen 1 tot en met 3 beschreven. Elke deelvraag wordt in een aparte paragraaf behandeld. De vierde deelvraag, die betrekking heeft op aanbevelingen voor deel 2 van het verdiepende onderzoek, wordt in hoofdstuk 5 Conclusie, behandeld. Het antwoord op deze deelvraag is gebaseerd op de resultaten en conclusies van de deelvragen 1 tot en met 3.

In paragraaf 4.1 wordt beschreven hoe het CvTE de vragen die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen afhandelt. Vervolgens wordt in paragraaf 4.2 beschreven wat de aard van de ingediende klachten uit 2013 is geweest en hoe het CvTE deze klachten heeft afgehandeld. In paragraaf 4.3 wordt ingegaan op de ingediende vragen en opmerkingen die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld.

4.1 Deelvraag 1: Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met in achtname de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?

In de periode van 1 maart 2015 tot 1 september 2015 zijn er 2243 unieke vragen gesteld (zie Tabel 4.1). De meeste vragen worden gesteld rond tijdvak 1 en 2 van de examenperiode⁹ vo. De meeste vragen (97,5%) zijn met een tot twee keer beantwoording afgehandeld. Op een zeer klein deel van vragen (2,5%) is drie keer (of meer) gereageerd door de Toets- en Examenlijn. Tijdens de examenperiode geldt de beperking dat door de Toets- en Examenlijn maximaal drie keer wordt gereageerd op een terugkerende vraag.

Daar waar de Toets- en Examenlijn meer dan drie keer op een terugkerende vraag antwoord geeft, betreft het een vraag buiten de examenperiode en betreft het voornamelijk vragen over leerlingen met een beperking (in vo)¹⁰.

Tabel 4.1: Aantal vragen die aan de Toets- en Examenlijn zijn gesteld in periode 1 maart 2015 tot 1 september 2015

Aantal unieke vragen	Aantal keren beantwoord
1874	1
314	2
41	3
8	4
3	5
1	6
1	7
1	8
2243	Totaal

⁹ In dit onderzoek wordt voor de examenperiode 1 maart 2015 tot 1 juli 2015 aangehouden.

¹⁰ Zie art. 55 Examenbesluit vo

Alle vragen die bij de Toets- en Examenlijn binnenkomen, worden voorzien van zogenaamde metadatering door de medewerker van de Toets- en Examenlijn. De vragen worden gelabeld voor verschillende categorieën, bijvoorbeeld onderwijstype (po, vo, mbo), wet- en regelgeving of examinering, leerlingen met beperking, het vak of het niveau van de toets/het examen. Door bundeling van de labels (bijvoorbeeld vo, leerlingen met een beperking) ontstaan rubrieken waartoe vragen behoren. In totaal hanteert het CvTE 66 rubrieken voor alle vragen rond centrale examens vo en mbo, eindtoets primair onderwijs en overige vragen. Het merendeel van de rubrieken (38) betreft rubrieken voor vragen rond de centrale examens vo, rekentoets vo en wet- en regelgeving. In bijlagen 3a en 3b staan de aantallen gestelde vragen ingedeeld naar rubrieken voor vragen over centrale examens vo (38) en overig (28).

De vijf rubrieken waar de meeste vragen onder vallen, betreffen inhoudelijke opmerkingen naar aanleiding van de examenafname in het vo, algemene vragen over het vo, leerlingen met een beperking algemeen, leerlingen met een visuele beperking en de rekentoets in het vo. Meer dan de helft van het totaal aantal vragen is onder te brengen in deze vijf rubrieken (1199) (zie Tabel 4.2). Uit deze vijf rubrieken zijn willekeurig twintig dossiers geselecteerd voor het onderzoek. Bij 60% van deze dossiers is door de Toets- en Examenlijn één of twee keer gereageerd op een vraag, bij de andere 40% van deze dossiers is door de Toets- en Examenlijn drie keer of meer gereageerd. Opgemerkt moet worden dat de verhouding binnen de twintig bestudeerde dossiers afwijkt van de praktijk, waarbij de Toets- en Examenlijn op 97,5% van de vragen één of twee keer reageert en op 2,5% van de vragen drie keer (of meer) reageert op herhaalde vragen van één vraagsteller. Bovendien is het te verwachten dat vragenstellers van de dossiers met drie of meer reacties een negatiever beeld hebben van het CvTE dan vragenstellers die één tot twee keer reageren. Om deze redenen zijn de uitkomsten bij deze deelvraag indicatief van aard en ook niet zomaar te generaliseren naar de gehele populatie vragenstellers.

Tabel 4.2: Rubrieken van vragen met meest gestelde vragen: selectie van onderzoeksdossiers periode 1-3-2015 tot 1-9-2015

Rubriek	Totaal vragen	# vragen >= 3 keer beantwoord	# onderzoeks-dossiers 1 à 2 keer antwoord	# onderzoeks-dossiers >= 3 keer beantwoord
1 Vo\cs(p)e\afname\inhoudelijke opmerkingen	729	22	5	5
2 Vo	193	5	3	
3 Vo\leerlingen met een beperking	139	4	3	2
4 Vo\leerlingen met een beperking\visuele beperking	74	1		
5 Vo\rekentoets	64	1	1	1
Totaal	1199	33	12	8

4.1.1 Werkwijze CvTE

Voor de beantwoording van vragen die via Toets- en Examenlijn gesteld worden werkt het CvTE volgens een voorgeschreven procedure die voor elke belanghebbende toegankelijk is (zie bijlage 1). In de interviews met medewerkers van het CvTE is nagegaan hoe men de procedure hanteert en in de praktijk met de binnengekomen vragen en opmerkingen omgaat.

Alle inhoudelijke vragen over examenopgaven en/of correctievoorschriften die bij de Toets- en Examenlijn binnenkomen, worden voorzien van zogenaamde metadatering door de medewerker van de Toets- en Examenlijn. Vragen van meer algemene aard worden met een standaardantwoord direct beantwoord door de medewerker van de Toets- en Examenlijn. De overige vragen worden doorgezet naar de verantwoordelijke medewerker van het betreffende cluster of de betreffende sector. Dit zijn bijvoorbeeld (inhoudelijke) vragen over vmbo, havo/vwo of leerlingen met beperkingen. De betreffende medewerker beantwoordt onder verantwoordelijkheid van zijn/haar clustermanager/sectormanager de vraag en de betreffende medewerker fungeert als contactpersoon voor de vragensteller. In voorkomende gevallen neemt de clustermanager/sectormanager het contact met de vragensteller over. Ook komt het regelmatig voor dat de medewerker van de Toets- en Examenlijn een vraag voorlegt aan een inhoudelijk deskundige. Dit kan de voorzitter van de vaststellingscommissie en/of betrokken toetsdeskundige zijn. De inhoudelijk deskundige mailt zijn/haar reactie vervolgens naar de Toets- en Examenlijn en de medewerker van de Toets- en Examenlijn geeft het antwoord van de inhoudelijk deskundige dan door aan de vragensteller. Op elke vraag die binnenkomt wordt gereageerd, ongeacht of deze al eerder is gesteld door bijvoorbeeld een collega-docent van de vragensteller. Het CvTE streeft ernaar alle vragen zo snel mogelijk te beantwoorden. In de examentijd tracht hij binnen enkele werkdagen te reageren. Tijdens de examenperiode wordt maximaal drie keer op één terugkerende vraag gereageerd, om zo elke vraag te kunnen beantwoorden binnen korte tijd (tussen examenafname en examenuitslag). Ook gelet op de hoeveelheid tijd die de Toets- en Examenlijn kan besteden aan elke vraag en de grote hoeveelheid vragen die binnenkomen gedurende de examentijd. Als de klant in een derde mail een nieuwe andere vraag stelt, dan wordt deze vraag beschouwd als een nieuwe vraag waarop maximaal drie reacties van het CvTE kunnen volgen.

4.1.2 Dossiers

De twintig geselecteerde dossiers (zie Tabel 4.2 voor een overzicht van de dossiers en bijbehorende rubrieken) zijn onderzocht op de volgende aspecten: reactiesnelheid, volgen van de procedure, taalgebruik, aard van de vraag, inhoudelijke beantwoording van de vraag, klantvriendelijkheid, indien van toepassing: consistentie in reacties en wijze van beëindiging correspondentie.

Tien van de twintig dossiers vallen onder de rubriek inhoudelijke opmerkingen centraal examen vo. Van deze tien dossiers betreft het zes keer een opmerking over een vermeende inhoudelijke fout in een examenopgave of correctievoorschrift. Daarnaast zijn er ook vragen gesteld over de inhoud van het examen en de syllabus, een onduidelijk correctievoorschrift en een te lang examen. De vijf dossiers binnen de rubriek 'leerlingen met een beperking' hebben betrekking op verzoeken of mogelijkheden voor aangepast en/of gespreid examineren en een vraag over het afleggen van het aangepaste rekenexamen 2ER/3ER. De andere vijf dossiers bestaan uit algemene vragen over

bijvoorbeeld de website examenblad.nl, omzettingstabellen en antwoordmodellen en de rekentoetsen.

Uit bestudering van de dossiers en interviews met verschillende betrokken medewerkers van de Toets- en Examenlijn blijkt dat de medewerkers de beschreven procedure (zie bijlage 1) volgen. Een onderdeel van de procedure gaat in op hoe er wordt gehandeld bij constatering van onduidelijke of onjuiste examenopgave, of een onduidelijk of onjuist correctievoorschrift. In één dossier is een fout in het correctievoorschrift uit het vorige examenjaar (2014) geconstateerd na een vraag die gesteld is in 2015. In het betreffende examenjaar is daarover geen enkele vraag of opmerking gekomen. De procedure (hoe te handelen bij constatering van een fout in het examen) is hier niet van toepassing, omdat er geen aanvullend correctievoorschrift meer uitgegeven kan worden en er ook geen rekening meer gehouden kan worden met de N-term. Bij geen van de andere dossiers is sprake geweest van dergelijke constatering. In alle voorkomende dossiers met vragen over examenopgaven en/of correctievoorschriften heeft het CvTE het oordeel uitgesproken dat de examenopgave, dan wel het correctievoorschrift juist is. Er kan dan over dit onderdeel ook geen oordeel gegeven worden of CvTE al dan niet heeft gehandeld volgens procedure.

Uit bestudering van de dossiers blijkt dat de tijd die zit tussen het binnenkomen van de vraag en het versturen van een antwoord door de medewerker van de Toets- en Examenlijn varieert: in enkele gevallen is dat zeer snel (dezelfde dag, of één dag), in andere gevallen kan dat oplopen tot tien werkdagen. Ook de tijd tussen het binnenkomen van de vraag en het uiteindelijke antwoord (de laatste reactie) kan sterk variëren. Door twee vragenstellers wordt een opmerking gemaakt in de correspondentie over het uitblijven van een antwoord. Bij één dossier is een vraag blijven liggen tot na de examenperiode en daardoor is het uiteindelijke antwoord enkele maanden later gekomen (na de zomervakantie).

Bij de klantvriendelijkheid is gelet op de toon, de bejegening en de formaliteit van de berichten. Hieruit blijkt dat het CvTE de vragenstellers over het algemeen formeel benadert en gericht is op het geven van een inhoudelijk correct antwoord. Vooral als het gaat om beantwoording van vragen over examenopgaven en correctievoorschriften bevat de correspondentie vaak niet meer dan de strikt noodzakelijke en formele inhoudelijke tekst.

Het taalgebruik in de mailwisseling is helder en duidelijk en roept, ook bij vragenstellers, geen vragen op. Ook zijn er geen inconsistenties aangetroffen bij de dossiers waarbij meerdere malen gereageerd is door (verschillende medewerkers van) het CvTE. Vragenstellers geven in de enquête aan niet altijd tevreden te zijn met de inhoudelijke reactie van het CvTE. De dossiers laten zien dat medewerkers ingaan op de vragen, maar niet altijd met een inhoudelijk, sluitend antwoord (kunnen) komen. Dit geldt met name voor de vragen die betrekking hebben op vermeende onjuistheden in of onduidelijke examenopgaven en correctievoorschriften. Men gaat dan vaak in op de gevolgde procedure, in plaats van met inhoudelijke argumenten te reageren op de argumenten van de vragensteller. Er wordt bijvoorbeeld uitgelegd dat er rekening wordt gehouden met moeilijke en makkelijke vragen en dat die altijd voorkomen, in plaats van in te gaan op de specifieke opmerking: "dit is een té moeilijke vraag, waarom past het dan toch bij de syllabus?".

Bij vragen die betrekking hebben op leerlingen met een beperking of algemene vragen zijn de vragenstellers over het geheel genomen tevreden over de inhoudelijke

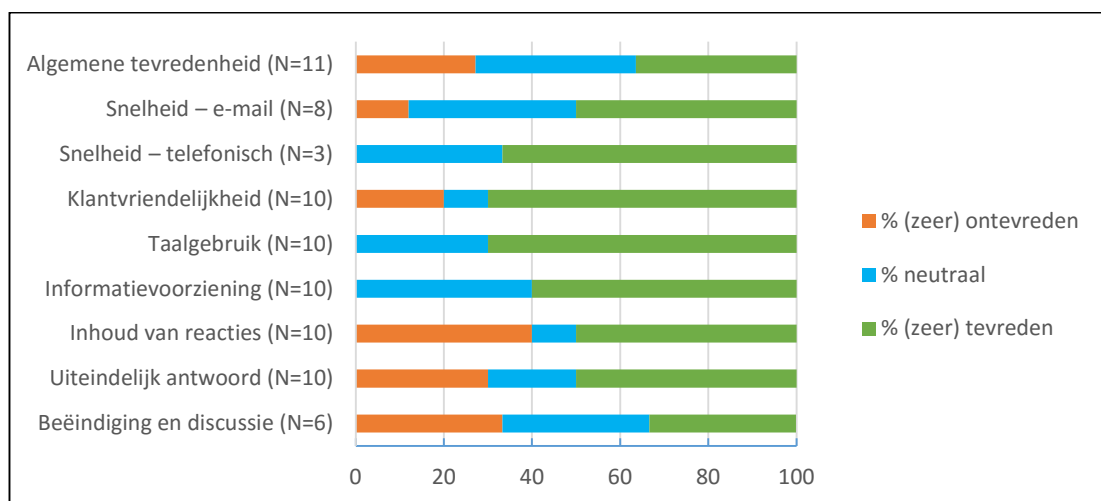
afhandeling. Veel vragenstellers geven in hun mails niet expliciet aan of zij tevreden of ontevreden zijn met het ontvangen antwoord. Twee vragenstellers benoemen expliciet tevreden te zijn in hun mail aan het CvTE, terwijl één vragensteller in zijn/haar correspondentie expliciet benoemt dat hij ontevreden is met het uiteindelijk gegeven antwoord.

Het komt tweemaal voor dat de mailwisseling tussen CvTE en vragensteller vanuit CvTE beëindigd wordt, omdat er geen nieuwe informatie wordt gegeven. Het CvTE doet dit door te benoemen dat met de gegeven reactie de vraag afgehandeld is, of dat de discussie hiermee beëindigd wordt. Bij één van de bestudeerde dossiers verwijst het CvTE hiervoor ook naar de disclaimer¹¹. Bij de andere dossiers eindigt de correspondentie na het laatst gegeven antwoord van het CvTE. Indien van toepassing is door het CvTE aangegeven dat de opmerkingen van de vragenstellers doorgegeven worden aan de examenontwikkelaars of dat de opmerkingen meegenomen worden bij de normeringsvergadering.

4.1.3 Enquête

De online enquête is uitgezet onder de vragenstellers van de twintig geselecteerde dossiers met als doel het vormen van een beeld van de ervaring en mening over de afhandeling van hun vraag door de medewerkers van de Toets- en Examenlijn van het CvTE. In totaal hebben elf van de twintig benaderde vragenstellers (een respons van 55%) de enquête ingevuld.

De resultaten van deze enquête staan in Figuur 4.1.



Figuur 4.1: Resultaten enquête vragenstellers

In de enquête zijn verschillende aspecten van de vraagafhandeling aan bod gekomen. Een ruime meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de snelheid van reageren, de klantvriendelijkheid, het taalgebruik en de informatievoorziening van de Toets- en Examenlijn. De respondenten die aangegeven hebben (zeer) ontevreden te zijn, hebben een toelichting gegeven. Eén respondent geeft aan zeer ontevreden te zijn over de snelheid van reageren, omdat hij een half jaar heeft moeten wachten op het uiteindelijke antwoord op de vraag. In de gevallen waar men ontevreden is over de

¹¹ Disclaimer: het CvTE beperkt zich in zijn contacten met vraagstellers tot maximaal drie keer een reactie. Deze noodzakelijke beperking vloeit voort uit de taakstelling van het bureau en de beperkt beschikbare tijd gedurende landelijke toets- en examencampagnes.

klantvriendelijkheid, geeft men als reden aan dat er niet meer gereageerd werd na een derde mail of dat er geen ruimte was voor argumentatie.

De helft van respondenten is (zeer) tevreden over de inhoudelijke reactie en het uiteindelijke gegeven antwoord. Eén respondent licht toe dat hij een helder en duidelijk antwoord heeft gekregen. De respondenten die (zeer) ontevreden zijn over de inhoud en het uiteindelijke antwoord (ongeveer een derde) hebben genoemd dat er geen ruimte was voor argumentatie, dat er niet meer gereageerd is na een derde mail, dat het te lang heeft geduurd. Eén respondent geeft aan dat hij/zij ontevreden is over een argument van het CvTE, waar hij/zij het niet mee eens is, namelijk het feit dat een leerling geen last heeft gehad van een vermeende fout in het examen.

Uit de gegeven toelichtingen blijkt dat de ontevredenheid over de inhoud en het uiteindelijke antwoord ook naar voren komt in het oordeel over de klantvriendelijkheid en de algemene tevredenheid.

Ruim een derde heeft aangegeven (zeer) tevreden te zijn over de algemene afhandeling van vragen door de Toets- en Examenlijn. Ook heeft ruim een derde van de respondenten aangegeven noch tevreden noch ontevreden te zijn en ruim een kwart van de respondenten heeft aangegeven (zeer) ontevreden te zijn. Twee respondenten geven in hun toelichting aan dat zij adequaat en begripvol zijn geholpen en een helder en duidelijk antwoord hebben ontvangen. De respondenten die (zeer) ontevreden zijn benoemen in hun toelichting dezelfde argumenten: er is geen reactie meer gekomen na een derde mail, er was geen ruimte voor argumentatie of het uiteindelijke antwoord heeft te lang op zich laten wachten.

Over de wijze van beëindiging van de discussie is een derde (zeer) tevreden, een derde noch tevreden noch ontevreden en een derde (zeer) ontevreden).

Daarnaast lichten twee respondenten hun ontevredenheid toe over de beëindiging van de discussie vanwege het ontbreken van een toelichting over het waarom van de beëindiging en het simpelweg uitblijven van een verdere reactie.

4.2 Deelvraag 2: Wat is de aard en inhoud van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?

Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?

In totaal hebben vier van acht klachtindieners medewerking verleend aan het onderzoek. Van deze vier klachtindieners zijn de betreffende bestudeerd (respons van 50%). Vier personen hebben een klacht ingediend over het College voor Toetsen en Examens (i.c. op het klachtenformulier aangegeven). Geen van de klachten betreft een klacht over de behandeling door een CvTE medewerker. Geen van de ingediende klachten zijn op grond hiervan te bestempelen als klacht volgens de beschrijving in de klachtenprocedure van het CvTE. Desondanks heeft het CvTE deze ingediende klachten wel allemaal in behandeling genomen en afgehandeld.

4.2.1 Werkwijze CVTE

De procedurebeschrijving voor het handelen inzake een klachtenprocedure schrijft een aantal algemene regels voor (zie Brochure Intern klachtrecht, Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2006). Zo is men verplicht na ontvangst van de klacht een

ontvangstbevestiging te sturen met daarin vermeld hoe de procedure gaat verlopen, zoals de termijn waarop een antwoord van CvTE verwacht kan worden, de mogelijkheid tot horen en wederhoren. In de klachtenprocedure van het CvTE zijn deze aspecten ook verwerkt en terug te vinden.

De verantwoordelijke bij het CvTE beoordeelt vervolgens of de ingediende klacht inderdaad een klacht is over de dienstverlening van CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE. Als het een klacht is conform hetgeen in de klachtenprocedure staat beschreven, dan stelt het CvTE een onderzoek in. Indien het geen klacht betreft, rapporteert de medewerker dit ook aan de klachtindiener.

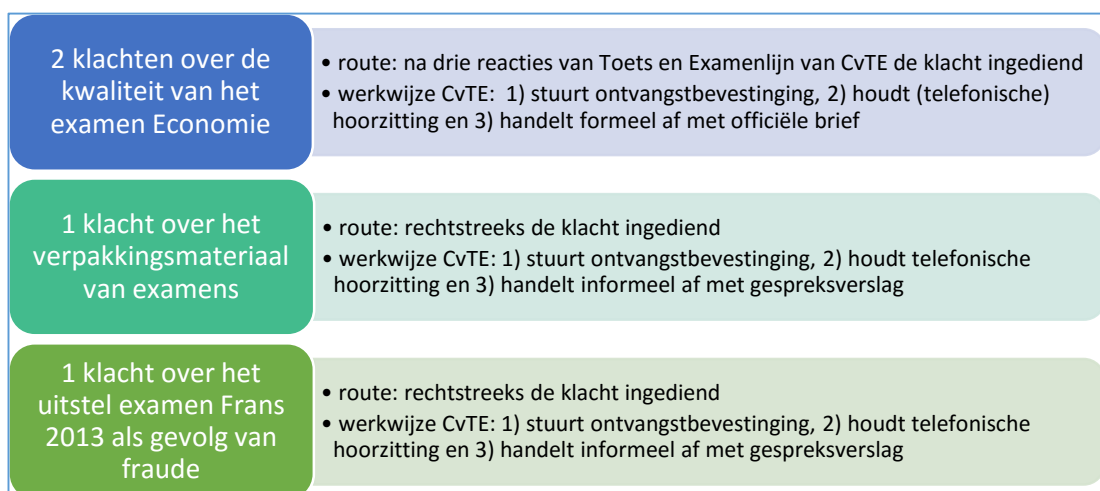
Ingeval het een klacht over de behandeling door een medewerker van CvTE betreft, zal deze klacht in geen geval worden behandeld door degene die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (artikel 9:7, eerste lid: Awb).

Uit de bestudering van de vier dossiers blijkt dat de verantwoordelijke medewerker van het CvTE voor de klachtenafhandeling in alle vier de gevallen heeft gehandeld volgens de opgestelde klachtenprocedure. Er is een ontvangstbevestiging gestuurd, er is contact opgenomen met de klachtindiener en de klacht is in behandeling genomen en afgehandeld binnen de aangegeven termijn.

In alle gevallen heeft een (telefonisch) gesprek plaatsgevonden tussen klachtindiener en het CvTE. De twee klachten die gaan over de inhoud van het examen zijn formeel afgehandeld met een officiële brief vanuit het CvTE en de andere twee zijn informeel met de klagers afgehandeld, namelijk door de klachtindiener het verslag van het gevoerde telefoongesprek ter bevestiging toe te sturen.

4.2.2 Dossiers

Van de vier dossiers gaan er twee over de inhoud van de examens (namelijk het examen Economie vwo 2013). Deze klachten gaan over de kwaliteit van examenopgaven en inhoudelijke incorrectheid van een aantal opgaven in het examen Economie vwo. Een derde klacht betreft de slechte kwaliteit van het verpakkingsmateriaal waarin de examens zijn verpakt. Het vierde dossier betreft een ouder met een klacht over het uitstel van het examen Frans vwo. In Figuur 4.2 staat een schematische weergave van de klachtendossiers, route en afhandeling van de ingediende klachten.



Figuur 4.2: Schematische weergave klachtendossiers, route en afhandeling ingediende klacht

Per dossier wordt een beknopte beschrijving gegeven van aard en inhoud.

Dossier 1: Kritische vragen over het examen Economie vwo 2013

Dit dossier betreft een klacht van een docent economie over de afhandeling door de Toets- en Examenlijn van het CvTE van een aantal kritische, inhoudelijke vragen over een aantal examenopgaven in het examen Economie vwo 2013. De klachtindiener heeft de klacht ook namens drie andere collega's ingediend. De aanleiding voor de klacht is dat de klachtindieners de betreffende vragen tot drie keer toe aan de Toets- en Examenlijn hebben gesteld, diverse argumenten hebben aangevoerd voor hun standpunt, maar dat het CvTE in de beleving van de klachtindiener onvoldoende is ingegaan op de aangereikte argumenten en de mailwisseling vervolgens heeft gesloten. De klachtindiener voelt zich hierdoor niet serieus genomen door het CvTE.

Dossier 2: Inhoudelijke kwaliteit examenopgaven en correctievoorschriften van het examen Economie vwo 2013

Dit dossier betreft een klacht over de inhoudelijke kwaliteit van examenopgaven met correctievoorschriften van het examen Economie. Deze klachtindiener, die hoogleraar is, heeft ook namens drie Economie vakgenoten de klacht ingediend.

Dit examen zit volgens de indiener vol fouten in zowel de examenopgaven als het correctievoorschrift. Deze klacht is mede een gevolg van de abrupt gesloten discussie via de Toets- en Examenlijn. Via de Toets- en Examenlijn hebben vakgenoten van de klachtindiener een aantal kritische vragen ingediend over het examen economie (zie ook Dossier 1). Het CvTE heeft de discussie na drie reacties afgesloten zonder dat er een inhoudelijk bevredigend antwoord is gegeven.

Dossier 3: Slechte kwaliteit examenverpakkingen

Dit dossier betreft een klacht van een hoofdsurveillant bij de centrale examenafname op een vo school, die door de ondeugdelijkheid van het verpakkingsmateriaal problemen heeft ervaren. Het verpakkingsmateriaal is volgens de klachtindiener van dusdanige kwaliteit dat men (een kwaadwillende) gemakkelijk het pakket met examens ongemerkt kan openen en sluiten, zonder dat het opvalt. Hem is verweten dat het hem niet is opgevallen dat er gerommeld is met de verpakking van het centrale examen op zijn school.

Dossier 4: Uitstellen van het examen Frans vwo

Dit dossier betreft een klacht van een ouder van een examenkandidaat die door het uitgestelde het examen Frans vwo 2013 als gevolg van examenfraude langer in spanning heeft moeten zitten. Als gevolg van dit uitstel was deze examenkandidaat ook genoodzaakt later te vertrekken naar de vakantiebestemming. Dit bracht extra kosten met zich mee. De klachtindiener beklagt zich met name over de communicatie naar belanghebbenden rond het uitgestelde examen. Zijn vraag luidde waarom het noodscenario dat er voor zou moeten zorgen dat de examens op de geplande datum afgenomen worden, niet in werking is getreden.

4.2.3 Bevindingen over dienstverlening CvTE

Drie van de vier klachtindieners hebben aangegeven ontevreden te zijn over de algehele afhandeling van de ingediende klacht. Eén persoon heeft aangegeven noch tevreden noch ontevreden te zijn.

Drie van de vier klachtindieners hebben aangegeven tevreden te zijn over de formele procedure. De wijze van het indienen en het afhandelen van de klachten, de snelheid van beantwoorden door CvTE, de vindplaats van het klachtenformulier e.d. worden als goed bevonden. Een klachtindiener geeft aan dat het indienen van klachten via deze route tijdrovend is en dat dit efficiënter kan via de digitale route. Bovendien werpt dit mogelijk een drempel op om een klacht in te dienen.

Over de snelheid waarmee het CvTE de klacht behandelt en de uiteindelijke beslissing geeft zijn alle klachtindieners tevreden.

Over de inhoud van de van de uiteindelijke beslissing is geen van de vier klachtindieners tevreden. Zij geven aan dat het CvTE niet inhoudelijk op hun klacht is ingegaan, maar dat het CvTE met name is ingegaan op de verantwoording van de CvTE gevolgde procedures in plaats van inhoudelijk op de klacht in te gaan.

In twee gevallen is men van mening dat er onvoldoende naar aangedragen argumenten is gekeken door het CvTE bij afhandeling van de klacht. In deze twee gevallen geeft men bovendien aan twijfels te hebben bij de wijze waarop naar de inhoud van vragen aan de Toets- en Examenlijn gekeken wordt. De klachtindieners hebben vragen over de inhoudelijk deskundigen die zijn geraadpleegd bij de afhandeling van hun vragen door de Toets- en Examenlijn. Zij hebben graag een mogelijkheid gezien om met de betreffende inhoudelijk deskundige in discussie te gaan over de gestelde vragen en opmerkingen met betrekking tot inhoud van de examens.

Twee van de klachtindieners hebben aangegeven dat ze niet op de hoogte waren dat het CvTE de regel heeft ingevoerd om tijdens de examenperiode na drie keer reactie te hebben gegeven op een terugkerende vraag de mailwisseling te beëindigen.

Drie van de vier klachtindieners hebben aangegeven dat de onmogelijkheid om in beroep te gaan tegen een besluit van het CvTE aanleiding is om een klacht in te dienen.

Alle klachtindieners geven aan dat het taalgebruik en toon in de correspondentie tijdens de klachtbehandeling correct en formeel is, maar vooral gericht op gevolgde procedures zonder inhoudelijk op de klacht in te gaan.

De klachtindieners hebben voor de behandeling van de klacht allemaal te maken gehad met een contactpersoon van het CvTE. Twee klachtindieners hebben tijdens het contact met de Toets- en Examenlijn, voorafgaand aan het indienen van de klacht, te maken gehad met verschillende medewerkers van het CvTE. Een klachtindiener is van mening dat de medewerkers van het CvTE onderling voldoende op hoogte zijn van zijn dossier. Een andere klachtindiener is van mening dat de medewerkers weliswaar op de hoogte zijn, maar dat zij onvoldoende deskundig zijn om de vragen en opmerkingen inhoudelijk voldoende af te handelen.

Twee klachtindieners (dossier 3 en 4) hebben tot slot aangegeven dat zij geen negatieve gevolgen hebben ondervonden en om deze reden geen vervolgstappen hebben ondernomen. De een heeft geen problemen meer ondervonden en bij de ander is de examenkandidaat geslaagd.

4.3 Deelvraag 3: Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld?

- a Welke vragen en/of klachten zijn eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE en/of klachtenprocedure van het CvTE terecht gekomen en vervolgens in de Tweede Kamer of media?
- b Welke vragen en/of klachten zijn direct zonder tussenkomst van de Toets- en Examenlijn van het CvTE in de Tweede Kamer of media terecht gekomen?
- c Wat is de reden dat degenen die de vragen en/of klachten aan de orde stelden voor deze route hebben gekozen?

In deze paragraaf worden de zes publieke casussen die zijn onderzocht beschreven. Eerst wordt de aard en inhoud van ieder dossier besproken, als ook de afhandeling ervan door het CvTE. Daarna wordt ingegaan op de route die personen betrokken bij de casussen hebben gevolgd. Tot slot wordt besproken welke beweegredenen de bij de dossiers betrokken personen hebben voor het betrekken van de Tweede Kamer en/of media bij hun vragen en/of klachten.

4.3.1 Dossiers

Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de zes dossiers.

Dossier 1: Kritische vragen examenopgaven en correctievoorschrift examen Frans

Dit dossier betreft vragen die gesteld zijn over het examen Frans vmbo GL/TL uit 2015 door een docent Frans. In een mailwisseling met de Toets- en Examenlijn van het CvTE heeft de docent een aantal kritische vragen over examenopgaven en het correctievoorschrift van het betreffende examen gesteld: er zijn vermeende onjuistheden en is sprake van een spelfout in een examenopgave. De Toets- en Examenlijn van het CvTE heeft deze vragen van antwoord voorzien, na raadpleging van de inhoudelijk deskundigen. De docent ervaart dat er onvoldoende gehoor is gegeven aan haar kritische kanttekeningen bij de opgaven en correctievoorschriften. Na een aantal reacties van de docent en de Toets- en Examenlijn van het CvTE heeft de docent contact gezocht met de Tweede Kamer middels een brief over vermeende fouten in het examen, daaraan gerelateerde tijdhoed van leerlingen en de omzetting van scores in cijfers voor het examen, die zij heeft gericht aan de vaste Kamercommissie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en staatssecretaris Dekker. Nadat het CvTE de brief van de Kamercommissie doorgestuurd heeft gekregen, heeft het CvTE een reactie erop gestuurd naar het ministerie van OCW. De docent Frans onderhoudt nog contact met een afgevaardigde van de Tweede Kamer over haar visie op de kwaliteit van de examens Frans. De betreffende docent heeft ook in de jaren voorafgaand aan 2015 verschillende malen contact gezocht met het CvTE over vragen of vermeende onjuistheden in de examens Frans. De docent in kwestie heeft destijds naar aanleiding van vragen over het examen Frans al een gesprek met het CvTE gevoerd.

Dossier 2: Petitie 'Verbeter de afhandeling van klachten over de centrale eindexamens'

Dit dossier betreft een petitie die is opgesteld door docenten Wiskunde A/C naar aanleiding van het Wiskunde A/C vwo 2012. In 2012 zijn door de docenten vragen gesteld over vermeende fouten in het vwo-examen Wiskunde A/C. De reacties van het CvTE zijn voor de vragenstellers onvoldoende bevredigend gebleken, en het indienen van een klacht over de inhoudelijke reactie van het CvTE over een examen is niet mogelijk.

De betreffende docenten hebben in januari 2016 de petitie, 'Verbeter de afhandeling van klachten over de centrale eindexamens' gepubliceerd en verstuurd naar de staatsecretaris van onderwijs. Enerzijds is de petitie gericht op het betrekken van oordelen van externe onafhankelijke inhoudelijke deskundigen bij de beantwoording van inhoudelijke vragen over een examen. Anderzijds is de petitie gericht op het mogelijk maken van een adequate beroepsmogelijkheid indien er inhoudelijke klachten zijn over examenopgaven dan wel correctievoorschriften. Naar aanleiding van de petitie heeft in maart 2016 een gesprek plaatsgevonden tussen de betrokken docenten, een afgevaardigde van het ministerie van OCW en het CvTE.

Dossier 3: Artikelen in de media over het vwo examen Nederlands

Dit dossier betreft de publicaties in de media van een hoogleraar Nederlands naar aanleiding van het examen Nederlands vwo in 2013. De hoogleraar heeft het examen Nederlands bestudeerd uit vakinhoudelijke interesse, met als doel er over te publiceren in de media zonder vooraf een positieve of negatieve insteek gekozen te hebben. Deze hoogleraar is van mening dat de kwaliteit van het examen onvoldoende is en heeft om deze reden een maatschappelijke discussie in gang willen zetten. De column die deze hoogleraar hierover heeft gepubliceerd heeft veel reacties opgeroepen, onder meer van docenten. Naar aanleiding van zijn publicaties is de hoogleraar vervolgens met Tweede Kamerleden en met de vaksectie Nederlands van de vereniging Levende Talen in gesprek gegaan over het examen Nederlands. Verder heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden met een aantal hoogleraren Nederlands, waaronder de betreffende hoogleraar, en het CvTE. Voor de hoogleraar in kwestie is het doel van zijn activiteiten, het verbeteren van het examen Nederlands.

Dossier 4: Fout in examenvraag heeft geleid tot zakken voor examen

Dit dossier betreft de vragen die zijn gesteld door een ouder waarvan de dochter het vwo examen Natuurkunde heeft gemaakt in 2013. De ouder is van mening dat zijn dochter is gedupeerd door de beslissing van het CvTE om een vraag uit het examen te verwijderen in combinatie met de vastgestelde normering (N-term). De examenkandidaat in kwestie zou volgens de ouder zijn geslaagd wanneer de vraag niet was geschrapt. De ouder heeft in de periode na de uitslag van de examens van het eerste tijdvak contact gezocht met het CvTE via examenblad.nl, omdat hij van mening is dat zijn dochter als individu door de generieke maatregelen is gedupeerd. Daartegen wilde hij beroep of bezwaar aantekenen, wat niet mogelijk is gebleken, wat het CvTE in een uitgebreid mailbericht en vervolgens nog via telefonisch contact heeft toegelicht aan de ouder. Het CvTE heeft de ouder in kwestie verwezen naar de mogelijkheid tot het indienen van een burgerbrief. Nadat zijn dochter alsnog geslaagd is voor het herexamen heeft de ouder geen verdere actie meer ondernomen.

Dossier 5: Kritische vraag over examenopgave en correctievoorschrift examen Economie

Dit dossier betreft de vraag van een docent economie over het examen Economie vmbo GT in het 2^e tijdvak van 2014, welke via examenblad.nl terecht is gekomen bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE. De vraag van de docent gaat over een opgave en het correctievoorschrift, waarvan hij van mening is dat deze onjuist is geformuleerd.

De strekking van het schriftelijke antwoord op de vraag van de betreffende docent door de Toets- en Examenlijn van het CvTE is, dat het CvTE (i.c. inhoudelijk deskundigen) het oneens is met de visie van de betreffende docent en dat er geen fout in de examenopgave en het correctievoorschrift zit. De docent heeft tweemaal gebeld met het CvTE om aan te geven dat hij het hier niet mee eens is. Het CvTE heeft geantwoord dat zijn vraag reeds is beantwoord en er verder niet meer door het CvTE op wordt ingegaan. Omdat geen van zijn leerlingen het betreffende examen voorgelegd hebben gekregen en daardoor dus ook niet benadeeld zijn, heeft hij geen vervolgstappen ondernomen. In geval zijn leerlingen er mogelijk door zouden zijn benadeeld, zou de betreffende docent overwegen contact te zoeken met de Tweede Kamer.

Dossier 6: Gebruik digitaal schrijfgerei bij examens

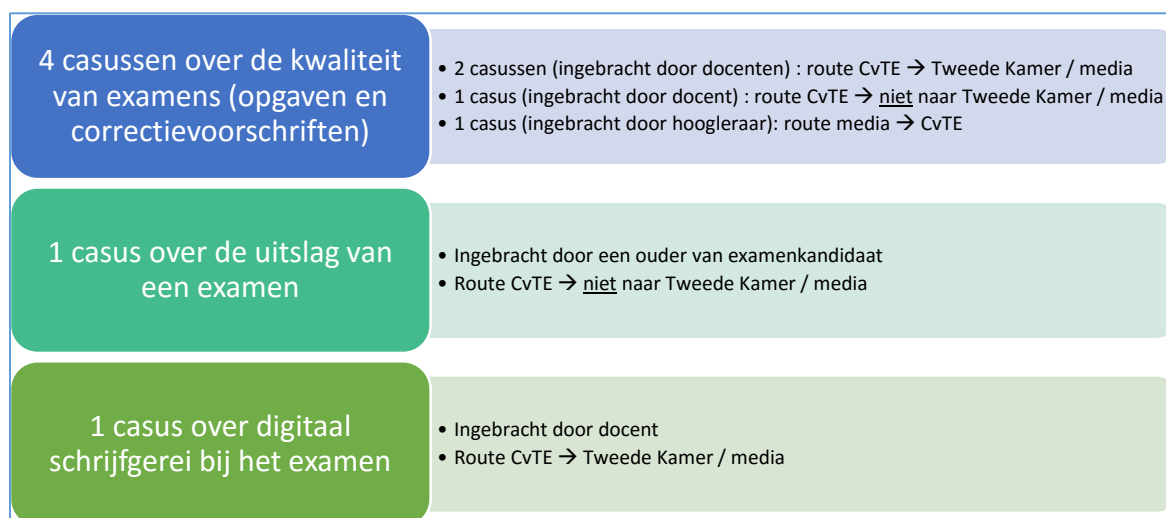
Dit dossier betreft de vragen die een afdelingsleider van een vo-school in 2014 heeft gesteld met betrekking tot het gebruik van digitaal schrijfgerei bij examens havo/vwo. Zijn vragen hierover heeft hij via examenblad.nl gesteld, waarna hij per e-mail een antwoord heeft ontvangen van een medewerker van het CvTE. Vervolgens heeft hij het CvTE een brief gestuurd met vermelding dat dezelfde brief ook naar de Onderwijsinspectie, DUO en het LAKS is verzonden. In deze brief gaat hij in op het vermeend ongelijk speelveld als gevolg van het gebruik van de computer als schrijfgerei bij het examen en de communicatie daaromtrent. Hij is van mening dat bij gebruik van de computer de leerling in elk geval op twee terreinen een groot voordeel heeft, te weten tijd en spelling. Dit zijn volgens de afdelingsleider twee cruciale cijferbepalende factoren van het examen, met name bij het vak Nederlands. Deze kwestie is in de Tweede Kamer aan de orde geweest tijdens het AO van 11 juni 2014. Een interview met betreffende afdelingsleider heeft niet plaatsgevonden omdat hij niet beschikbaar was.

4.3.2 Route naar politiek of media

Van de zes dossiers zijn er drie eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE terecht gekomen en daarna in de Tweede Kamer. Het betreft dossier 1, 2 en 6. De kwesties beschreven in dossier 3 zijn direct zonder tussenkomst van CvTE in de media terecht gekomen. De kwesties beschreven in dossiers 4 en 5 zijn uiteindelijk niet in de Tweede Kamer of media terecht gekomen.

Alle casussen die via de Tweede Kamer of media uiteindelijk bij het ministerie van OCW terecht komen worden in behandeling genomen. Zij raadpleegt en doet bij de behandeling van deze casussen een beroep op het CvTE. Elke zaak is hierbij zorgvuldig behandeld.

In Figuur 4.3 staat een schematische weergave van de dossiers en de routes die gekozen zijn door de betrokken personen.



Figuur 4.3: Schematische weergave publieke dossiers en gekozen routes

4.3.3 Beweegredenen om naar politiek of media te gaan

In Tabel 4.3 staat een overzicht van de verschillende beweegredenen van betrokken personen om contact te zoeken met de Tweede Kamer en/of media.

Bij twee van de zes dossiers was de beweegreden van de betrokken personen om contact te zoeken met de Tweede Kamer het niet of onvoldoende erkennen van vermeende fouten in de examenopgaven en/of correctievoorschriften over de examens door het CvTE. Bij twee andere dossiers was de aanleiding voor het zoeken van contact met de Tweede Kamer de onmogelijkheid om beroep of bezwaar in te dienen tegen een besluit van het CvTE. Bij een van de zes dossiers dossier was de vermeende geringe kwaliteit van het examen de directe aanleiding om stappen te zetten richting Tweede Kamer of media. Bij een van de zes dossiers was het vermeend ongelijk speelveld bij gebruik van de computer reden om stappen te zetten richting onder meer de Tweede Kamer.

Tabel 4.3: Beweegredenen om naar politiek en/of media te gaan en aantal casussen

Beweegredenen om naar politiek en/of media te gaan	Aantal casussen
Onvoldoende erkennen van vermeende fouten in examenopgaven en/of correctievoorschriften	2
Onmogelijkheid beroep instellen tegen besluit over inhoud examens of uitslag examen	2
Vermeende geringe kwaliteit van een examen	1
Vermeend ongelijk speelveld	1

4.3.4 Dienstverlening CvTE

Over het geheel genomen is men tevreden over de snelheid van reageren op gestelde vragen en opmerkingen door het CvTE. Drie van de vijf bevroegde personen zijn tevreden over manier zij te woord zijn gestaan door medewerkers van het CvTE. De overige twee bevroegde personen zijn ontevreden over de manier waarop zij door de medewerkers van het CvTE te woord zijn gestaan. Deze ontevredenheid komt voort uit het feit dat zij van mening zijn dat het CvTE vermeende fouten in het examen niet wil erkennen en blijft vasthouden aan zijn gegeven antwoorden. Bovendien geven deze twee bevroegde

personen aan dat het CvTE een machtspositie heeft in de beslissingen over de examens en zij te weinig invloed hebben op de examens.

Alle vijf bevroagde personen pleiten ervoor om meer inbreng van externe onafhankelijke inhoudelijke deskundigen in geval van inhoudelijke vragen, klachten en vermeende fouten in examens. De personen in kwestie zijn van mening dat het niet juist is dat de door het CvTE geraadpleegde inhoudelijke deskundigen, die hun vragen over vermeende fouten in examens beantwoorden, dezelfde personen zijn die ook het betreffende examen hebben vastgesteld. Dit beeld wordt mede versterkt doordat het niet bekend is wie de inhoudelijke deskundigen in kwestie zijn en doordat er weinig bekend is over hoe deze personen zijn betrokken bij het ontwikkelen en vaststellen van examens. Deze werkwijze kent bij de bevroagde personen weinig draagvlak. De inbreng van een of meer onafhankelijke, externe inhoudelijke deskundigen wordt gezien als een oplossing. De vorm waarin dit zou kunnen worden gerealiseerd is een te onderzoeken kwestie, waarbij rekening gehouden dient te worden met de korte tijdsspanne waarbinnen beslissingen over vermeende fouten in examens dienen te worden genomen.

5 Conclusie

In dit hoofdstuk worden de hoofdvraag en de deelvragen 1 tot en met 3 beantwoord. In hoofdstuk 6 wordt nader ingegaan op deelvraag 4 van het onderzoek.

5.1 Hoofdvraag

Hoe gaat het CvTE om met gestelde vragen en ingebrachte klachten?

Uit de beantwoording van de deelvragen kan geconcludeerd worden dat het CvTE gestelde vragen en ingebrachte klachten op een adequate wijze afhandelt. Ze hanteert hierbij de formele procedures voor het beantwoorden van vragen en klachten. Het volgen van deze formele regels, waarin voornamelijk ingegaan wordt op gevolgde procedures en minder op de inhoud van de gestelde vraag of klacht, levert bij een aantal vragenstellers/klachtindieners onvrede op. Soms leidt dit tot het indienen van een klacht, of zij zoeken de Tweede Kamer en/of media op voor reacties op hun vraag of aandacht voor de kwestie.

Het CvTE werkt op een professionele manier en hanteert in zijn communicatie-uitingen een formele toon. De werkdruk is het hoogst in de examenperiode: er komen tussen examenafname en examenuitslag veel inhoudelijke vragen over examenopgaven en correctievoorschriften binnen over de afgenomen examens. Het CvTE reageert in deze drukke periode op alle gestelde vragen en ingediende klachten. Alle inhoudelijke vragen en opmerkingen over examens worden door het CvTE meegenomen in de vaststellingsvergadering ten behoeve van de normering.

5.2 Deelvraag 1

Heeft het CvTE de vragen, die via de Toets- en Examenlijn binnenkomen en met inachtneming van de beperkte tijd waarbinnen de vragen behandeld moeten worden, naar redelijkheid en billijkheid afgehandeld?

Uit bestudering van de dossiers, de interviews met betrokken medewerkers en de uitkomsten van de afgenomen enquête kan geconcludeerd worden dat het CvTE de binnengekomen vragen naar alle redelijkheid en billijkheid afhandelt.

- De opgestelde procedure van het CvTE wordt door de verschillende medewerkers gevolgd.
- De vragenstellers zijn redelijk tevreden over de dienstverlening van de Toets- en Examenlijn van het CvTE.
- De vragenstellers zijn minder tevreden over de inhoudelijke beantwoording van de vragen en, bij diegenen waarbij dat van toepassing is, de beëindiging van de mailwisseling (na drie reacties).

Hierbij dient wel een kanttekening geplaatst te worden. Van de twintig onderzochte dossiers zijn er acht dossiers (40%) waarbij er drie keer (of meer) een terugkerende vraag is gesteld en een antwoord is gegeven door de Toets- en Examenlijn. In de praktijk betreft het slechts 2,5% van de vragenstellers, die drie keer of meer reageert. Omdat te verwachten valt dat degenen die drie keer (of meer) reageren vaker ontevreden zijn dan degenen die één of twee keer reageren en omdat de verhouding - tussen een of twee

keer versus drie keer of meer reageren – in het onderzoek afwijkt van de praktijk, is het niet mogelijk het beeld dat voortkomt uit deze deelvraag te generaliseren naar de gehele populatie vragenstellers.

5.3 Deelvraag 2

Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende klachten via de klachtenprocedure?

Zijn de in het Ecorys rapport genoemde klachten uit 2013 ingediend over de dienstverlening van het CvTE of over de behandeling door een medewerker van het CvTE?

De helft van de onderzochte klachten gaat over de inhoud van het examen, één over de kwaliteit van het verpakkingsmateriaal van de examens en één over het uitgestelde examen Frans als gevolg van fraude in 2013.

Geen van de onderzochte klachten is een formele klacht volgens de definitie die het CvTE hanteert (behandeling door (een medewerker van) het CvTE). Het CvTE heeft echter wel alle ingezonden klachten in behandeling genomen en volgens de klachtenprocedure afgehandeld. In alle gevallen heeft een (telefonisch) gesprek plaatsgevonden tussen klachtindiener en het CvTE. De twee klachten die gaan over de inhoud van het examen zijn formeel afgehandeld met een officiële brief vanuit het CvTE en de andere twee zijn informeel met de klagers afgehandeld, namelijk door de klachtindiener het verslag van het gevoerde telefoongesprek ter bevestiging toe te sturen.

Indieners van klachten zijn tevreden over de formele procedure waarmee de klacht in behandeling is genomen en afgehandeld is, maar zijn ontevreden over de inhoudelijke beantwoording van de klacht. Het CvTE richt zich in de beantwoording van de klachten op de gevolgde procedures en gaat nauwelijks in op de inhoudelijke vraag. Dat valt te verklaren doordat de klachtenprocedure van het CvTE ook niet gericht is op klachten over de inhoud van examens, maar op de dienstverlening en behandeling door (een medewerker van) het CvTE.

5.4 Deelvraag 3

Wat is de aard, inhoud en afhandeling van de ingediende vragen en/of klachten die via de Tweede Kamer of media aan de orde zijn gesteld?

Vier van de zes bestudeerde dossiers gaan over de kwaliteit van de examens en/of vermeende fouten in de examens. Het vijfde dossier betreft een bezwaar tegen de totstandkoming van de uitslag van een examen en het zesde dossier de inzet van digitaal schrijfgerei bij examens.

Drie van vijf bevraagde personen zijn tevreden over de wijze waarop het CvTE hen te woord heeft gestaan; de formele afhandeling van de vragen vinden zij in het algemeen professioneel. De overige twee bevraagde personen zijn ontevreden over de afhandeling van vragen door het CvTE, vanwege het niet erkennen van vermeende fouten en de in hun ogen starre toon of houding die het CvTE zou aannemen. Over de inhoudelijke afhandeling van de dossiers zijn niet al deze personen even tevreden. Hoewel zij begrip hebben voor de kaders waarbinnen het CvTE werkt (tijdsdruk bij beantwoorden van

vragen bijvoorbeeld), delen zij de visie van de (inhoudelijke deskundigen van) het CvTE niet.

Welke vragen en/of klachten zijn eerst bij de Toets- en Examenlijn van het CvTE en/of klachtenprocedure van het CvTE terecht gekomen en vervolgens in de Tweede Kamer of media? Welke vragen en/of klachten zijn direct zonder tussenkomst van de Toets- en Examenlijn van het CvTE in de Tweede Kamer of media terecht gekomen?

Vijf van de zes onderzochte casussen zijn eerst bij het CvTE behandeld. Drie van deze vijf casussen zijn uiteindelijk ook bij de Tweede Kamer of de media terecht gekomen. Bij twee van deze vijf casussen hebben de betrokken personen er bewust voor gekozen om uiteindelijk niet naar de Tweede Kamer of de media te gaan. Eén casus is zonder raadpleging van het CvTE rechtstreeks bij de media terechtgekomen.

Wat is de reden dat degenen die de vragen en/of klachten aan de orde stelden voor deze route hebben gekozen?

De genoemde beweegredenen om contact te zoeken met de Tweede Kamer en/of media zijn:

- het niet of onvoldoende erkennen van vermeende fouten in de examenopgaven en/of correctievoorschriften over de examens door het CvTE (twee dossiers);
- de onmogelijkheid om beroep of bezwaar in te dienen tegen een besluit van het CvTE (twee dossiers);
- de vermeende geringe kwaliteit van het examen (één dossier);
- een vermeend ongelijk speelveld bij gebruik van de digitaal schrijfgerei (één dossier).

6 Discussie en Aanbevelingen

Het voorliggende onderzoek levert een aantal bevindingen over de dienstverlening van het CvTE op. Gezien de beperkte steekproef onder vragenstellers en indieners van klachten is het niet mogelijk om generalisaties naar de hele populatie vragenstellers te maken.

Wel zijn er zoals in hoofdstuk 5 besproken duidelijke indicaties dat er een spanningsveld is tussen datgene waar het CvTE volgens regels en wetgeving op in kan gaan en datgene wat vragenstellers beantwoord willen hebben. Het CvTE gaat in vooral op procedures en vragenstellers hebben veelal behoefte aan een inhoudelijke uitwisseling. Daar waar een vragensteller geen bevredigend antwoord heeft ontvangen is (vaak) geen ruimte voor nadere discussie. De werkwijze van het CvTE, waarbij meer nadruk ligt op procedures en minder op inhoudelijke uitwisselingen, kan eraan bijdragen dat een deel van de vragenstellers uit onvrede een klacht indient of zich wendt tot de politiek en media om zo de kwestie, die vaak over de inhoudelijke van het examen gaat, onder de aandacht te brengen.

In paragraaf 6.1 zijn de aanbevelingen als antwoord op deelvraag 4 beschreven. Een aantal algemene aanbevelingen en kanttekeningen over proportionele inspanning in behandeling van vragen is geformuleerd in paragraaf 6.2.

6.1 Deelvraag 4

Welke aanbevelingen zijn op basis van de resultaten van dit onderzoek te formuleren om de inhoudsvaliditeit, normering en equivalering van centrale examens in het voortgezet onderwijs in het tweede onderzoeksdeel nader te onderzoeken?

Een aantal aspecten speelt een rol in het ontstaan van mogelijke ontevredenheid en negatieve beeldvorming. Ten eerste is dat het beeld dat het CvTE minder ingaat op de inhoudelijke aspecten van de ingediende vraag of klacht en ten tweede dat men geen klachten kan indienen over de inhoud van het examen en het correctievoorschrift¹². Het verdient daarom aanbeveling om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren bij de verschillende stakeholders van het examen, zoals vakdeskundigen, toetsdeskundigen, docenten, schoolleiders, ouders en leerlingen door hen op een of andere wijze te betrekken in het tweede deel van het verdiepingsonderzoek naar de kwaliteit van de centrale examens in het voortgezet onderwijs.

6.2 Algemene aanbevelingen

Het grote aantal vragen dat bij de Toets- en Examenlijn binnenkomt, is een teken dat belanghebbenden steeds beter de weg weten te vinden voor het stellen van vragen over de examens. Het aantal centrale toetsen en examens dat onder regie van het CvTE valt is de afgelopen jaren sterk toegenomen (de centrale eindtoets PO, centrale examen Taal- en Rekenen mbo, DTT en rekentoetsen vo). Dit is een andere reden voor de toename van het aantal vragen dat bij CvTE binnenkomt. Het vermogen van de organisatie om deze vragen te behandelen en daarmee een belangrijk aspect van hun publieke taak te vervullen, is zowel procedureel als wat betreft reactiesnelheid op orde.

¹² Zie Artikel 8:4 lid 3 onder b van Awb

Een verbeterrichting is het zoeken naar mogelijkheden voor een meer open dialoog met belanghebbenden over de inhoud van examens. Deze brede term 'open dialoog' bestaat uit aantal aspecten.

1 Mogelijkheden voor bezwaar of beroep

De belangrijkste kwestie voor veel vragenstellers is dat zij niet weten waar ze met hun vragen terecht kunnen wanneer ze ontevreden zijn over de reacties van het CvTE op vragen en opmerkingen over examens. Het verdient aanbeveling om nader te onderzoeken welke (on)mogelijkheden er bij het CvTE zijn om binnen de beschikbare tijd (bij behandeling van vragen) op een andere wijze dan nu te reageren op inhoudelijke vragen over examens. Daarnaast zou onderzocht moeten worden welke mogelijkheden voor beroep of bezwaar er kunnen zijn binnen de kaders van de bestaande wet- en regelgeving en met inachtneming van de (on)mogelijkheden van de beperkte tijdspanne, de logistiek en organisatie van de centrale examens in het vo.

2 Transparantie rondom de werkwijze

Het verdient de aanbeveling om aandacht te besteden aan het voorkomen van de negatieve beeldvorming. Een mogelijkheid is om, indien een beslissing van het CvTE niet bevredigend is, in bepaalde gevallen een 'onafhankelijke derde' in te schakelen. Dit zou kunnen bijdragen aan een grotere mate van tevredenheid van vragenstellers en draagvlak onder belanghebbenden voor de rol en werkwijze van het CvTE. De exacte wijze waarop deze betrokkenheid van onafhankelijke derden georganiseerd kan worden moet nader worden verkend. In gesprekken die indieners van klachten en publieke casussen met het CvTE voeren, kunnen zij reeds hun ideeën kenbaar maken over de wijze waarop externe onafhankelijke deskundigen betrokken kunnen worden in het proces. Echter, wellicht blijkt het praktisch niet uitvoerbaar om bij de directe beantwoording van vragen externen te betrekken. Mogelijk kunnen externe deskundigen een rol spelen bij een periodieke evaluatie van klachten en vragen. Om te voorkomen dat er sprake kan zijn van ongelijke behandeling van examenvakken, dient wel een heldere en transparante procedure te worden opgesteld die voor elk examenvak geldend is. Ook zou meer transparantie over het proces van het inschakelen van deskundigen bij inhoudelijke vragen een bijdrage kunnen leveren aan een meer positieve beeldvorming.

3 Communicatie

Voor de directe communicatie met vragenstellers is naast de formele afhandeling ook structureel aandacht nodig voor het communicatieproces zelf. In dit onderzoek is de mate waarin de organisatie aandacht besteedt aan de wijze van communiceren met vragenstellers meegenomen. Gezien de emotie rondom individuele casuïstiek van een deel van de vragenstellers is het aan te bevelen te onderzoeken welke verbetermogelijkheden er op het terrein van communicatie door de medewerkers van de Toets- en Examenlijn zijn. Men kan hierbij denken aan bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering gericht op communicatie met veeleisende vragenstellers, aandacht voor een meer of minder formele toon in de schriftelijke communicatie en een periodiek tevredenheidsonderzoek onder vragenstellers en indieners van klachten Dit om bij te dragen aan het vergroten van de mate van tevredenheid van personen die de Toets- en Examenlijn benaderen en het voorkomen van steeds terugkerende vragenstellers.

Daarnaast verdient het aanbeveling om in de publieke communicatie over de afhandeling van vragen, opmerkingen en klachten ook expliciet aandacht te besteden aan de onmogelijkheid van in beroep gaan en de betrokkenheid van onafhankelijke derden. Verder is het van belang dat zichtbaar is welke leerpunten er worden getrokken uit gestelde vragen, klachten en evaluaties daarvan.

Proportionele inspanning in behandeling van vragen

Gezien de emoties rondom en het belang van examinering is 100% tevredenheid van klanten over vragenafhandeling geen realistische doelstelling. De kans blijft bestaan dat vragen en opmerkingen over inhoudelijke kwesties onder de aandacht blijven komen via de Tweede Kamer en/of de media.

Daarnaast moet in acht worden genomen dat de antwoorden van het CvTE het karakter hebben van een beslissing. Het komt voor dat vragenstellers die het niet eens zijn met die beslissing, nog meerdere malen reageren op het antwoord van de Toets- en Examenlijn. Het CvTE geeft tijdens examenperiode maximaal drie keer een reactie op een terugkerende vraag; dit komt voor bij 2,5% van de vragen. Het is te verwachten dat onder deze 2,5% van de vragenstellers die drie of meer keren reageren, relatief meer ontevreden vragenstellers zijn dan onder de 97,5% die slechts een- of tweemaal reageren.

Ook dient men rekening te houden met het aantal mogelijke vragen dat gesteld kan worden in de examenperiode. In de onderzochte examenperiode kan over circa 29.000 opgaven en correctievoorschriften¹³ door iedere docent een vraag gesteld worden. In de examenperiode zijn 2243 unieke vragen gesteld; dit betekent dat het aantal opgaven en correctievoorschriften waarover een vraag gesteld of opmerking gemaakt is, beperkt is. Gezien de beperkte tijd tussen examenafname en –uitslag en de grote hoeveelheid examenopgaven, is het ook de vraag welke ruimte het CvTE heeft om inhoudelijke discussies van een relatief kleine groep ontevreden vragenstellers over een beperkt aantal examenopgaven en/of correctievoorschriften aan te gaan. De aanbevelingen gericht op een meer inhoudelijke reactie op vragen en het betrekken van onafhankelijke externen kunnen wel bijdragen aan een positievere beeldvorming over het CvTE en een grotere mate van tevredenheid van vragenstellers.

Het CvTE kan in afstemming met stakeholders tot een balans komen tussen invulling geven aan de aanbevelingen uit dit onderzoek en proportionele inspanning (tijd, middelen en mensen) om vragenstellers en indieners van klachten naar tevredenheid te behandelen.

13 Uitgaande dat er ca. 725 examens voor vmbo-tl/vmbo-gl/vmbo-kb/vmbo-bb/havo/vwo met elk gemiddeld 40 vragen voor drie periodes samen.

7 Geraadpleegde literatuur

Aanbiedingsbrief bij Examenmonitor voortgezet onderwijs 2015 (10 december 2015, Kamerstuk 31289-273).

College voor Examens (2014). *Jaarverslag 2013 College voor Examens*. Utrecht: College voor Examens.

College voor Toetsen en Examens (2015). *Jaarverslag 2014 College voor Toetsen en Examens*. Utrecht: College voor Toetsen en Examens.

College voor Toetsen en Examens (2016). *Jaarverslag 2015 College voor Toetsen en Examens*. Utrecht: College voor Toetsen en Examens.

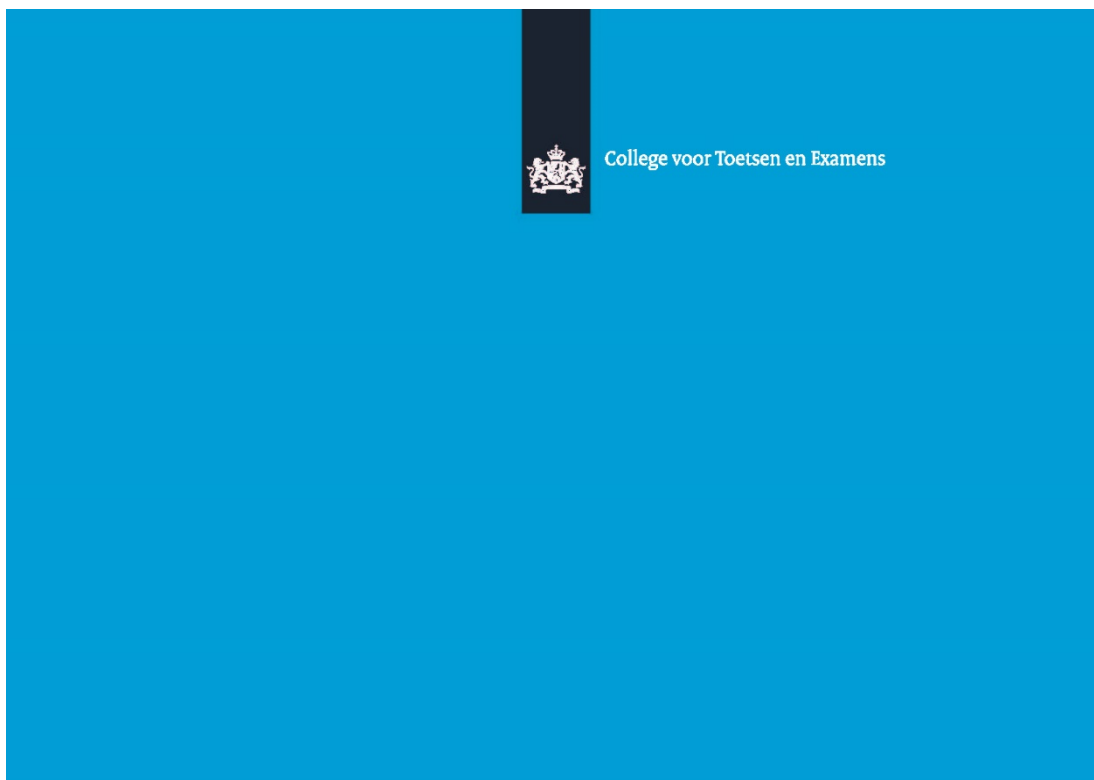
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (1999). *Intern klachtrecht*. Den Haag.

Tweede kamerstuk 33 905-7 . *Motie Jadnanansing 3 juli 2014*.

Van Geel, S. & van der Ploeg, S. (2014). *Evaluatie College voor Examens*. Rotterdam: ECORYS Nederland B.V.

Verslag AO ministerie OCW Tweede Kamer 2013-2014, 32 034, nr. 4.

Bijlage 1 Brochure werkwijze Toets- en Examenlijn



TOETS- EN EXAMENLIJN

COLLEGE VOOR TOETSEN EN EXAMENS

VRAGEN EN OPMERKINGEN NAAR
AANLEIDING VAN DE CENTRALE EXAMENS
EN DE REKENTOETS IN HET VO

Centrale examens VO

Examenloket en Toets- en Examenlijn

Over examens is veel te vragen en er zijn verschillende instanties die antwoorden hebben. Om de beantwoording van al die vragen te stroomlijnen is er één *Examenloket* (examenloket@duo.nl, 079 - 323 29 99).

In het Examenloket hebben het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, DUO Zoetermeer en het College voor Toetsen en Examens hun informatievoorziening gebundeld. Dit Examenloket is de algemene ingang voor alle vragen over examens en over de rekentoets in het voortgezet onderwijs (VO).

Concreet betekent dit dat vragenstellers hun vragen stellen aan het Examenloket (www.examenloket.nl). Mocht het voor specifieke, inhoudelijke vragen noodzakelijk zijn dan neemt de Toets- en Examenlijn het beantwoorden van de vraag over van het CvTE. De Toets- en Examenlijn van het CvTE beantwoordt vragen en opmerkingen naar aanleiding van de centraalexamenopgaven, rekenopgaven en correctievoorschriften VO.

In deze brochure wordt ingegaan op deze laatste situatie: u heeft een inhoudelijke vraag gesteld die door het Examenloket is doorgezonden aan de Toets- en Examenlijn. U krijgt vanuit de Toets- en Examenlijn het antwoord. Ook de mailwisselingen die daarop volgen, vinden plaats vanuit de Toets- en Examenlijn.

Contact examenloket
examenloket@duo.nl
079-232 29 99

1 Werkwijze Toets- en Examenlijn

Vragen die door de Toets- en Examenlijn van het CvTE worden beantwoord, zijn vragen van docenten, examensecretarissen, schoolleiders en het LAKS over de centrale examens en de rekentoets in het VO. Dergelijke vragen hebben betrekking op (inhoudelijke) onvolkomenheden die vragenstellers in centraalexamenopgaven/rekenopgaven en/of de correctievoorschriften menen te zien. Vragen over regelgeving en andere zaken met betrekking tot de centrale examens worden door het Examenloket beantwoord.

De Toets- en Examenlijn onderzoekt of er inderdaad sprake is van een onvolkomenheid en gaat na of maatregelen noodzakelijk zijn.

De stappen daarbij zijn:

1. Vraagverheldering

Indien nodig vraagt de Toets- en Examenlijn de vraag zo duidelijk mogelijk op de mail te zetten dan wel nader toe te lichten.

2. Beantwoording

– Veelgestelde vragen worden direct door de Toets- en Examenlijn beantwoord. Dit zijn bijvoorbeeld vragen over moeilijkheidsgraad of lengte van het examen. Vragen die overeenkomen met eerder gestelde en beantwoorde vragen, krijgen van de Toets- en Examenlijn hetzelfde antwoord.

– Inhoudelijke vragen: voor inhoudelijke vragen raadpleegt de Toets- en Examenlijn deskundigen. Zie: Procedure inhoudelijke vragen centrale examens (2).

3. Actie

Indien nodig neemt de Toets- en Examenlijn maatregelen of zet deze in gang. De vragensteller krijgt te horen wat er met zijn melding is/wordt gedaan.



Geen individuele uitspraken

De Toets- en Examenlijn doet geen uitspraken in de richting van individuele docenten of door kandidaten gegeven antwoorden juist dan wel onjuist zijn.

Zie: *Wat doet de Toets- en Examenlijn niet?* (4)

2 Procedure inhoudelijke vragen centrale examens

Ieder jaar komen er meldingen bij de Toets- en Examenlijn binnen waarvoor nader intern overleg nodig is. Er zijn twee mogelijke uitkomsten van dat overleg:

1. opgave of correctievoorschrift blijkt niet duidelijk of onjuist

De Toets- en Examenlijn stelt, na overleg met deskundigen, vast dat de vragensteller/melder een punt heeft: een opgave of antwoord uit het correctievoorschrift is niet (helemaal) juist of de combinatie van opgave en correctievoorschriften lijken onduidelijk, onvolledig of onjuist. In dat geval wordt deze onvolkomenheid binnen het CvTE besproken.

Als er is sprake van een kleine onduidelijkheid kan deze door middel van een aanvullend correctievoorschrift verholpen worden. Er is geen sprake van het schrappen van de vraag of het betrekken van de aanvulling bij de normering.

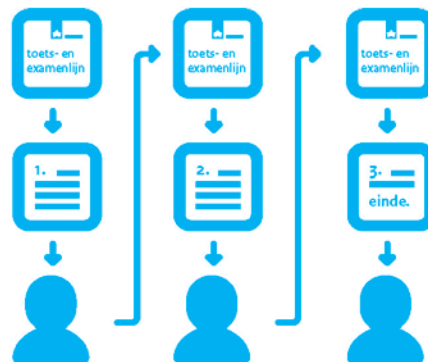
Het komt voor dat een vraag, een antwoord of een combinatie van die twee tot benadeling van leerlingen zou kunnen leiden. In deze situatie kan een aanvulling worden uitgestuurd die melding maakt van het schrappen van een vraag, het weggeven van punten of het betrekken van de aanvulling bij de normering. Zowel vragen die via het LAKS binnenkomen als vragen die via het Examenloket bij de Toets- en Examenlijn binnenkomen zijn hierbij belangrijk.

Zo spoedig als mogelijk is neemt het CvTE een beslissing of er wel of geen aanvulling uit zal gaan. Als dat gebeurt dan gaat dat via een mailing vanuit Examenblad.nl. Onder de tekst van de aanvulling staat ook hoe de eerste en tweede corrector (eventueel) moeten omgaan met de al toegekende scores.

Een onvolkomenheid kan ook op een tijdstip geconstateerd worden dat een aanvulling op het correctievoorschrift ook voor de tweede corrector te laat komt. In dat geval houdt het CvTE bij de vaststelling van de N-term rekening met de onvolkomenheid.

2. opgave of correctievoorschrift blijkt juist

- a. De Toets- en Examenlijn speelt het oordeel van de deskundigen door aan de vragensteller (antwoord 1);
- b. De vragensteller krijgt de gelegenheid daarop te reageren, bijvoorbeeld als hij van mening is dat hij niet goed is begrepen. In dat geval herhaalt de procedure zich: de reactie wordt besproken met deskundigen en de vragensteller krijgt antwoord (antwoord 2).
- c. Reageert de vragensteller nogmaals, dan herhaalt de procedure zich nog één keer. De Toets- en Examenlijn speelt opnieuw het oordeel door aan de vragensteller en meldt daarbij wat er verder met de melding van de vragensteller wordt gedaan. De Toets- en Examenlijn beëindigt de discussie (antwoord 3).



3. Waarom beëindigt de Toets- en Examenlijn soms de discussie?

De Toets- en Examenlijn doet haar werk in een uiterst drukke en vaak hectische periode. Ze streeft ernaar vragenstellers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Is de Toets- en Examenlijn echter van mening dat er sprake is van herhaling van zetten en zich geen nieuwe informatie aandient, dan beëindigt ze – ook om redenen van efficiëntie – de discussie.

4 Wat doet de Toets- en Examenlijn niet?

De Toets- en Examenlijn van het CvTE beantwoordt inhoudelijke vragen over de centrale examens en de rekentoets VO. Het is geen instituut voor 'second opinion', te raadplegen bij onenigheid tussen correctoren. De Toets- en Examenlijn benadrukt in haar beantwoording de professionele autonomie en verantwoordelijkheid van correctoren.

Ze geeft individuele vragenstellers geen antwoorden die kunnen worden gezien als aanvullingen op het correctievoorschrift. Zou zij dat wel doen, dan zouden die antwoorden niet bij anderen bekend zijn. Dit zou ongelijkheid veroorzaken.

Voorbeeld

'Mijn kandidaten hebben dit of dat opgeschreven. Dat is toch ook goed?'

Het komt voor dat kandidaten bij open vragen met een heel ander antwoord komen dan in het correctievoorschrift is voorzien. Meent de corrector dat het antwoord inderdaad vakinhoudelijk juist is, dan moet dit op grond van de algemene correctieregels worden goed gerekend. Dit is ook het antwoord dat de Toets- en Examenlijn zal geven.

De Toets- en Examenlijn geeft in dit geval geen oordeel over het wel/niet juist zijn van het alternatieve antwoord. De Toets- en Examenlijn zal wel aangeven dat de tweede corrector in dit geval niet mag zeggen: dit antwoord staat niet in het correctievoorschrift en dus is het fout. De Toets- en Examenlijn zal ook aangeven dat de tweede corrector het wel vakinhoudelijk oneens mag zijn met de eerste corrector. Het is dan aan beide professionals om hier uit te komen.

5 Antwoorden Toets- en Examenlijn en discussiefora

Het CvTE constateert dat antwoorden gegeven door de Toets- en Examenlijn in toenemende mate terug te lezen zijn op discussiefora op internet. Dit is niet tegen te houden. Het CvTE wil echter benadrukken dat een door de Toets- en Examenlijn gegeven antwoord slechts bedoeld is als antwoord op die vraag van die specifieke vragensteller, en als zodanig geen algemene aanvulling is op een correctievoorschrift.

In alle gevallen is het correctievoorschrift, eventueel voorzien van een aanvulling daarop, bindend. Opmerkingen gemaakt tijdens examenbesprekingen of op discussiefora 'overrulen' het correctievoorschrift niet.

Opmerkingen gemaakt en verzameld tijdens examenbesprekingen kunnen via de vakinhoudelijke verenigingen worden aangeboden aan het CvTE. Dergelijke opmerkingen kunnen, waar relevant, een rol spelen bij het vaststellen van de normering. Dit is ter beoordeling aan de normeringsvergadering van het CvTE.

Bijlage 2 Vragenlijst dienstverlening CvTE

In het afgelopen jaar heeft u een vraag gesteld aan de Toets- en Examenlijn van het CvTE. CINOP Advies voert een onafhankelijk onderzoek uit naar de dienstverlening van het CvTE. Fijn dat u wilt meewerken aan dit onderzoek!

Waar gaat het onderzoek over?

Het onderzoek gaat in op de wijze van afhandeling van vragen door de Toets- en Examenlijn van het CvTE. Het onderzoek gaat NIET over de dienstverlening van het Examenloket. Wij vragen u op alle vragen antwoord te geven. Er zijn gesloten vragen waar u een cijfer van 1-5 geeft en open vragen waarin we om een toelichting van uw kant vragen. De vragenlijst is in principe anoniem, wij vragen niet om uw persoonsgegevens. Wanneer u aan het eind uw telefoonnummer in wilt vullen, kunt u benaderd worden voor een verdere telefonische raadpleging. Uw antwoorden worden enkel benut voor verbetering van de dienstverlening van het CvTE.¹⁴

- 1 Hoe tevreden bent u in het algemeen - over de afhandeling van uw vraag door de Toets- en Examenlijn van het CvTE?*
- 2 Heeft u uw vraag per mail of per telefoon gesteld?
Optie mail:
 - Hoe tevreden bent u over de snelheid van reactie op uw mail(s)?
 - Hoe tevreden bent u over de snelheid van ontvangen van het uiteindelijke antwoord?Optie telefoon:
 - Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
 - Hoe tevreden bent u over de snelheid van contact opnemen door de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
 - Hoe tevreden bent u over de snelheid van ontvangen van het uiteindelijke antwoord?
- 3 Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
- 4 Wat vond u wel klantvriendelijk?
- 5 Wat vond u minder klantvriendelijk?
- 6 Hoe tevreden bent u over het taalgebruik in de correspondentie van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
- 7 Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening op de website van het CvTE over het stellen van vragen?
- 8 Hoe tevreden bent u over de inhoud van de reactie(s) van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
- 9 Hoe tevreden bent u over het uiteindelijke antwoord op uw vraag of vragen?
- 10 Heeft u meer dan twee keer gereageerd op het antwoord van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
Indien ja:
- 11 Hoe tevreden bent u over het beëindigen van de discussie door de Toets- en Examenlijn?

¹⁴ De vragen 4, 5, 12 en 13 betroffen open vragen. Om de tevredenheid uit te drukken is gebruikgemaakt van een vijfpuntsschaal. Bij de vragen 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 en 11 is ook gevraagd om een toelichting (niet verplicht).

- 12 Welke vragen, opmerkingen of suggesties heeft u nog over de dienstverlening van de Toets- en Examenlijn van het CvTE?
- 13 Mogen wij u benaderen voor een verdere telefonische raadpleging in de periode vanaf heden t/m 17 maart 2016? Vul dan hier uw naam en telefoonnummer in.

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Bijlage 3a Aantal vragen Toets- en Examenlijst vo

Aantal vragen Toets- en Examenlijst vo ingedeeld naar rubrieken voor periode 1 maart 2015 tot 1 september 2015.

	Rubriek	Totaal vragen	Aantal vragen 3 keer of meer beantwoord
1	VO\CS(P)E\Afname\Inhoudelijke opmerkingen	729	22
2	VO	193	5
3	VO\Leerlingen met een beperking	139	4
4	VO\Leerlingen met een beperking\visuele beperking	74	1
5	VO\Rekentoets	64	1
6	VO\CS(P)E	53	1
7	VO\CS(P)E\Afname\Algemene opmerkingen	47	1
8	VO\Syllabus / Examenprogramma	45	2
9	VO\Organisatie/logistiek	43	
10	VO\CS(P)E\Hulpmiddelen	37	
11	VO\Rekentoets \Afname\Inhoudelijke opmerkingen	36	1
12	VO\CS(P)E\Rooster	27	
13	VO\Rekentoets \Normering	21	
14	VO\Leerlingen met een beperking\medische beperking	21	
15	VO\CS(P)E\Normering	19	
16	VO\Rekentoets \Pilot dyscalculie	19	
17	VO\CS(P)E\Afname	18	2
18	VO\Leerlingen met een beperking\praktische uitvoering\CSPE	18	1
19	VO\Wet- en regelgeving	17	
20	VO\Rekentoets \Ongeldigheidsverklaring	15	
21	VO\Rekentoets \Rooster	13	
22	VO\Rekentoets \Afname	10	
23	VO\CS(P)E\Voorbeeldexamens	9	
24	VO\Beheer persoonlijke pagina Examenblad.nl	8	
25	VO\CS(P)E\Ongeldigheidsverklaring BB/KB-flex	8	
26	VO\CS(P)E\Afname\Aanvragen CSPE 3e tijdvak	7	1
27	VO\Rekentoets \Afname\Algemene opmerkingen	7	
28	VO\Rekentoets \Voorbeeldtoetsen	6	
29	VO\Rekentoets \Inzage	5	
30	VO\Leerlingen met een beperking\psychische beperking	4	

	Rubriek	Totaal vragen	Aantal vragen 3 keer of meer beantwoord
31	VO\Leerlingen met een beperking\auditieve beperking	4	
32	VO\Rekentoets \Hulpmiddelen	3	
33	VO\Leerlingen met een beperking\leerproblemen	2	
34	VO\Leerlingen met een beperking\regelgeving	2	
35	VO\Gebruik examens voor (niet-)commerciële doeleinden	2	
36	VO\Leerlingen met een beperking\gedragsproblemen/ontwikkelstoornis	1	
37	VO\Rekentoets \Wet- en regelgeving	1	
38	Staatsexamens VO	1	

Bijlage 3b Aantal vragen Toets- en Examenlijn overig (niet vo)

Aantal vragen Toets- en Examenlijn overig (niet vo) ingedeeld naar rubrieken voor periode 1 maart 2015 tot 1 september 2015.

	Rubriek	Totaal vragen	Aantal vragen 3 keer of meer beantwoord
1	MBO	130	2
2	PO	70	
3	MBO\Studenten met een beperking\visuele beperking	45	6
4	DTT	43	1
5	MBO\Organisatie/logistiek	30	1
6	MBO\Studenten met een beperking	28	1
7	PO\Leerlingen met ondersteuningsbehoeften	27	1
8	MBO\Afname	27	
9	Computerexamens\Examentester	21	
10	MBO\Inzage	16	
11	CvTE-algemeen	11	1
12	MBO\Normering	8	
13	MBO\Wet- en regelgeving	8	
14	PO\Wet- en regelgeving	8	
15	MBO\Studenten met een beperking\auditieve beperking	7	
16	Computerexamens\Facet	6	
17	DTT\Voorbereiding\Aanmelding	6	
18	MBO\Verzoek nieuwe variant na ongeldigverklaring	5	
19	Computerexamens	3	
20	MBO\Gebruik voorbeeldexamens voor (niet-) commerciële doeleinden	3	
21	MBO\Studenten met een beperking\leerproblemen	3	
22	NT2	2	
23	PO\Aanvraag deelname buitenlandse school	2	
24	PO\Afname	2	
25	DTT\Voorbereiding	1	
26	MBO\Beheer persoonlijke pagina Examenbladmbo.nl	1	
27	MBO\Studenten met een beperking\praktische uitvoering	1	
28	PO\Afname\Inhoudelijke opmerkingen	1	