



---

Hobéon is een onderdeel van Kiwa. Met dit formulier beoordelen auditoren van Hobéon examenleveranciers die eerder door Kiwa zijn gecertificeerd en die voorkeur hebben voor die werkwijze.

**Naam Examenleverancier:           Examenservice Transport en Logistiek (ESTEL)**

**Toetsing**

Proces- en organisatieaudit

**Naar aanleiding van de resultaten van de uitgevoerde toetsing besluit Hobéon het volgende:**

**Organisatieaudit: 9 juli en 14 juli**

- Positief: de getoetste organisatie voldoet aan de gestelde eisen  
 Negatief: de getoetste organisatie voldoet niet aan de gestelde eisen

**Auditor: M. Leerdam**  
Hobéon

Datum: 29 september 2021

Definitief

### Proceseisen

Norm	Waar aangetoond	Akkoord
1. Beschrijving van het proces van construeren	Het kwaliteitshandboek examenplatform ESTEL; kaders en richtlijnen mbo-examens servicedocument, versie 1v6, 29 maart 2021 bevat een beschrijving van het proces van construeren van examens. Tijdens de auditgesprekken met de ontwikkelaars en voorzitter van de vaststellingscommissie heeft de auditor vastgesteld dat het proces van construeren van examens bekend is en in de uitvoeringspraktijk wordt nageleefd.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
2. Beschrijving van het proces van vaststellen	Het kwaliteitshandboek ESTEL; kaders en richtlijnen mbo-examens servicedocument, versie 1v6 bevat een beschrijving van het proces van vaststellen van examens. Tijdens de auditgesprekken met de ontwikkelaars en voorzitter van de vaststellingscommissie heeft de auditor vastgesteld dat het proces van vaststellen van examens bekend is en in de uitvoeringspraktijk wordt nageleefd.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
3. Procedures en werkinstructies construeren	Deze procedures en werkinstructies zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek ESTEL. De examenleverancier hanteert ook diverse formats/kaders voor onderdelen uit het examen-dossier. Denk hierbij aan formats voor examenopdrachten, verantwoordingsdocument, instructie beoordelaar en examenkandidaat, beoordelingsformulieren en vaststellingsformulieren. Uit het auditgesprek met de ontwikkelaars en voorzitter van de vaststellings-commissie blijkt dat deze procedures bekend zijn, worden nageleefd en periodiek worden geëvalueerd.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
4. Procedures en werkinstructies vaststellen	De kwaliteitskaders voor het vaststellen zijn vastgelegd in het Reglement vaststellingscommissie. Verder zijn er procedures en werkinstructies voor vaststellen opgenomen in het kwaliteitshandboek ESTEL. De twee vaststellingscommissies van ESTEL hanteren gestandaardiseerde vaststellingsformulieren. Deze zijn opgenomen in het kwaliteits-handboek. Er zijn vaststellingsformulieren voor: verantwoording kwalificerende examens, kwalificerende proeve, kwalificerende casusopdracht/theorie-examen en kwalificerend geïntegreerd taalexamen. Uit het auditgesprek met de ontwikkelaars, en voorzitter van de vaststellingscommissie blijkt dat deze procedures bekend zijn, worden nageleefd en periodiek worden geëvalueerd.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5. Procedure onafhankelijkheid tussen constructeurs en vaststellers	De procedure onafhankelijkheid is adequaat beschreven in het kwaliteitshandboek ESTEL. De taken die horen bij de vaststeller en de procedures die worden gevolgd om kwaliteit en onafhankelijkheid te waarborgen zijn beschreven. Over de scheiding tussen ontwikkelen en vaststellen is in het kwaliteitshandboek opgenomen dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Leden uit de ontwikkelgroepen nemen niet deel aan het vaststellen van door henzelf ontwikkelde exameninstrumenten.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leden uit de vaststellingscommissie nemen niet deel aan de ontwikkeling van exameninstrumenten die ze zelf moeten vaststellen.</li> </ul> <p>De taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een functieprofiel. De examenontwikkelaar van de uitvoeringsorganisatie zit de vaststellingscommissie voor. Hierbij wordt het principe van gekruist vaststellen gehanteerd. Ontwikkelaar A coördineert een ontwikkelgroep, ontwikkelaar B zit de vaststellingscommissie voor. De voorzitter ziet toe op het naleven van de procedure, neemt verantwoordelijkheid en benadrukt het belang van kwaliteit van examens.</p> <p>De onafhankelijkheid van de vaststellingscommissie wordt geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• door uitsluiting van deelname aan de ontwikkelgroep.</li> <li>• door het principe van gekruist vaststellen (een ontwikkelaar is geen lid van de vaststellingscommissie en andersom).</li> <li>• door het hanteren van vaststellingsformulieren.</li> </ul> <p>Tekortkoming procedure onafhankelijkheid tussen constructeurs en vaststellers Tijdens de audit bleek dat het principe van gekruist vaststellen in de uitvoeringspraktijk niet gerealiseerd wordt bij ziektevervangning. De examenontwikkelaar die de vaststellingscommissie Maritiem voorziet is langdurig ziek. De examenontwikkelaar die betrokken is bij de ontwikkeling van maritieme exameninstrumenten vervangt haar. Dit betekent dat de vaststellingscommissie Maritiem voorgezeten wordt door de ontwikkelaar van maritieme examens waardoor de procedure van onafhankelijkheid in de uitvoeringspraktijk niet wordt nageleefd.</p> <p>Reactie ESTEL: De constatering klopt, maar heeft naar ons idee wel enig nuancering. Bij calamiteiten gaat het belang van een snelle doorlooptijd boven het belang van het beschreven proces. Als examenleverancier wil ESTEL dan zo snel mogelijk aan onze gebruikers de betreffende producten leveren. Als dit teveel tijd in beslag neemt krijgen wij opmerkingen van onze gebruikers over de doorlooptijd.</p> <p>Verder is het zo dat bij de oplevering van de examenproducten drie ontwikkelaars zijn betrokken. Het is dus niet zo dat er alleen maar stukken van de ontwikkelaar, die bij het vaststellen aanwezig was, zijn behandeld. Daarbij is de invulling van de rol van voorzitter geen inhoudelijke. Het gaat om het proces van vast stellen te ondersteunen.</p>	
--	---	--

	<p>Aanbeveling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• herstel spoedig de geconstateerde tekortkoming procedure onafhankelijkheid tussen constructeurs en vaststellers.</li> <li>• Beschrijf in paragraaf 5.2 van het kwaliteitshandboek ook de rolscheiding tussen de leden van de vaststellingscommissie en de leden van de examenadviescommissie. .</li> </ul>	
<p>6. Taakverdeling tussen constructeurs en vaststellers</p>	<p>Er is een heldere taakverdeling tussen de constructeurs en vaststellers. Namens het bestuur van ESTEL stelt de vaststellingscommissie verantwoordingsdocumenten, beoordelings-, en exameninstrumenten vast. Zij doet dit binnen de kwaliteitskaders die door het bestuur van ESTEL zijn vastgesteld. Deze kwaliteitskaders zijn vastgelegd in het reglement vaststellingscommissie. Het reglement staat op de Examenbank van ESTEL. De vaststellingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van scholen. Het bestuur benoemt de leden van de vaststellingscommissie. Het functieprofiel voor leden van de vaststellingscommissie is opgenomen in de bijlagen van het kwaliteitshandboek.</p> <p>Namens de deelnemende scholen adviseert de examenadviescommissie het bestuur en de uitvoeringsorganisatie over belangrijke kwaliteitsaspecten. Denk aan formats, de beoordelingssystematiek als uitgangspunt voor de beoordelingsinstrumenten, de examen- en beoordelingsmix en het verantwoordingsdocument. De examenadviescommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de scholen. Zij worden aangesteld op basis van het functieprofiel lid examenadviescommissie. Het bestuur benoemt de leden.</p> <p>Op basis van de kwaliteitskaders en richtlijnen van ESTEL ontwikkelt de examenontwikkelaar samen met inhoudsdeskundigen van de deelnemende scholen en werkveld (ontwikkelgroep) de beoordelingscriteria, het verantwoordingsdocument, de examen- en beoordelingsmix en de examens. De leden van het ontwikkelgroepen worden aangesteld op basis van het functieprofiel lid ontwikkelgroep. Dit profiel is opgenomen in het kwaliteitshandboek.</p> <p>Vervolgens worden de concept exameninstrumenten ter vaststelling aangeboden aan de vaststellingscommissie.</p> <p>Op basis van de auditgesprekken en de lijst van functionarissen stelt de auditor vast dat de taakverdeling tussen constructeurs en vaststellers in de uitvoeringspraktijk wordt nageleefd.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee</p>
<p>7. Wijze van betrokkenheid onderwijs</p>	<p>Het onderwijs is op meerdere manieren betrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De deelnemersraad.</li> <li>• De examenadviescommissie.</li> <li>• De ontwikkelgroepen.</li> </ul>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vaststellingscommissies.</li> </ul>	
8. Wijze van betrokkenheid bedrijfsleven	Het werkveld is aantoonbaar betrokken middels de ontwikkelgroepen en de vaststellingscommissies.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
9. Kwaliteitscriteria betreffende de vragen/opdrachten	Deze zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
10. Kwaliteitscriteria betreffende de antwoorden/beoordelingscriteria	Deze zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
11. Kwaliteitscriteria betreffende de cesuur	Deze zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
12. Wijze van ontwikkelen van de beoordelingsinstrumenten	ESTEL beschikt over de volgende examenvormen: Proeve van bekwaamheid, portfolio en panelgesprek. De wijze van het ontwikkelen van deze beoordelingsinstrumenten wordt beschreven in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
13. Definitieve vaststelling exameninstrumenten	<p>Het vaststellen wordt beschreven in hoofdstuk 5 van het kwaliteitshandboek. ESTEL kent twee vaststellingscommissies; een vaststellingscommissie Maritiem en een vaststellingscommissie Transport &amp; Logistiek. Per jaar worden 3 vaststellingscommissies gepland, indien nodig wordt hiervan afgeweken. De vaststellingscommissie controleert of de exameninstrumenten voldoen aan de producteisen van de norm valide instrumenten. Zij gebruikt daarbij gestandaardiseerde vaststellingsformulieren die opgenomen zijn in het kwaliteitshandboek. Nieuw ontwikkelde exameninstrumenten worden altijd aan de vaststellingscommissie aangeboden. Wanneer een instrument na vaststelling inhoudelijk is aangepast – naar aanleiding van een behoefte uit de scholen, itemanalyse of herziening in het kwalificatiedossier – wordt het instrument opnieuw beoordeeld door de vaststellingscommissie. Een exameninstrument wordt dan vastgesteld op basis van de aangevraagde en doorgevoerde wijzigingen.</p> <p>Aan hand van een voorbeeld exameninstrument heeft de auditor tijdens de audit de volgende documenten ingezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een verslag van een ontwikkelgroep.</li> <li>een concept exameninstrument ontwikkeld door een ontwikkelgroep.</li> <li>een opleveringsplanning.</li> <li>een agenda van de vaststellingscommissie.</li> <li>een concept exameninstrument met daarin feedback en opmerkingen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een ingevuld vaststellingsformulier.</li> <li>• een getekende vaststellingsagenda.</li> <li>• een vaststellingsverslag.</li> <li>• een overzicht van ontvangen feedback van scholen.</li> </ul>	
14 Toetsing proceseisen bij constructeurs	De examenontwikkelaars zijn goed op de hoogte van de proceseisen. Uit het auditgesprek met de examenontwikkelaars blijkt dat zij bekend zijn met de werkwijze van de examenleverancier en dat ze ook ervaren dat hierop wordt toegezien door de organisatie.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
15 Toetsing proceseisen bij vaststellers	De examenleverancier ziet erop toe dat de vaststellers bekend zijn met de proceseisen	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
16 Toetsing proceseisen bij betrokkenheid bedrijfsleven en betrokkenheid onderwijs	De functionarissen uit het bedrijfsleven en het onderwijs zijn deskundig op het gebied van examinering en vakinhoudelijk ervaren. Uit de stukken blijkt dat de personen uit het onderwijs en bedrijfsleven op de hoogte zijn van de proceseisen. De examenleverancier ziet goed toe op het aantrekken van experts.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

#### Organisatie-eisen

Norm	Waar aangetoond	Akkoord
1. Beheer van documenten en gegevens	Het beheer van documenten en gegevens wordt beschreven in het kwaliteitshandboek ESTEL. Zie hiervoor hoofdstuk 7.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
2. Beschikbaarstelling van documenten en gegevens	De distributie van de exameninstrumenten vindt plaats op verschillende manieren en met behulp van verschillende systemen, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examenbank op de website van ESTEL.</li> <li>• Praktijkbeoordelen.nl.</li> <li>• RemindoToets.</li> </ul> Een toelichting op deze distributiewijzen is opgenomen in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
3. Waarborgen van de actuele wet- en regelgeving	Deze waarborgen worden beschreven in het kwaliteitshandboek.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
4. Werkwijze beoordelen en implementeren van de actuele wet- en regelgeving	Tijdens de auditdag is bij examenontwikkelaars en vaststellers getoetst hoe zij hun kennis over actuele wet- en regelgeving onderhouden. Op basis hiervan stelde de auditor vast dat gewerkt wordt conform de afgesproken werkwijzen.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
5. Criteria borgen van deskundigheid van de constructeurs en vaststellers	ESTEL beschikt over de volgende functieprofielen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• functieprofiel bestuur</li> <li>• reglement en functieprofiel en lid van de examenadviescommissie.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reglement en functieprofiel ontwikkelgroep.</li> <li>• reglement en functieprofiel vaststellingscommissie.</li> </ul> <p>Deze functieprofielen zijn onderdeel van het kwaliteitshandboek van ESTEL.</p>	
6. Eisen gesteld aan de constructeurs en vaststellers	<p>Deze eisen zijn opgenomen in de functieprofielen. De uitvoeringsorganisatie organiseert voor de volgende doelgroepen trainingen en cursussen om kennis en vaardigheden up-to-date te houden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leden van een vaststellingscommissie</li> <li>• Leden van examenadviescommissies en commissies van deskundigen.</li> </ul> <p>Een concreet voorbeeld van een training is de training Beroepsgericht vaststellen van examens.</p> <p>De uitvoeringsorganisatie ontwikkelt een E-learning systeem ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van de functionarissen betrokken bij de ontwikkeling en de vaststelling van examens..</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
7. Aantonen van de eisen bij de constructeurs en vaststellers	<p>De examenleverancier borgt de eisen die gesteld zijn aan de examenontwikkelaars en vaststellers door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het werken met een functieprofiel.</li> <li>• kandidaten uit te nodigen voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt getoetst of de kandidaat voldoet aan de gestelde eisen.</li> <li>• leden van de vaststellingscommissie en examenadviescommissie te laten benoemen door het bestuur.</li> <li>• leden van de vaststellingscommissie een training Beroepsgericht vaststellen van examens te laten volgen.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
8. Jaarlijkse interne kwaliteitsaudit	<p>De uitvoeringsorganisatie beschikt over een ISO-certificaat 9001:2015. Recent (31-05-2021) is dit ISO-certificaat verlopen. De hercertificering van de uitvoeringsorganisatie wordt uitgevoerd door de huidige certificerende partij (SGS Nederland) van Innovam. De hercertificering van de uitvoeringsorganisatie loopt samen op met de hercertificering van Innovam. In de week van 5 t/m 9 juli heeft de hercertificering van heel Innovam plaatsgevonden, inclusief Examenservices door SGS. De auditor heeft op vrijdag 9 juli jl. aan de kwaliteitscoördinator en de directie verklaard dat hij een positief advies zal uitbrengen voor continuering van het certificaat ISO 9001:2015.</p> <p>Met de uitvoeringsorganisatie is afgesproken dat Hobéon een kopie van het ISO-certificaat ontvangt zodra dit beschikbaar is.</p> <p>Het kwaliteitshandboek wordt jaarlijks door de examenadviescommissies geëvalueerd.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

	<p>Examenwerk hanteert de pdca-cyclus voor de kwaliteitscyclus van examinering en dit model vormt de basis van de kaders en richtlijnen. Door cyclisch te werken worden borgingsmomenten ingebouwd waarbij wordt nagegaan of de uitvoering nog voldoet aan de beschreven procedures en omgekeerd: of de procedure nog steeds voldoet aan de realiteit. Nieuwe landelijke ontwikkelingen ten aanzien van examinering en de kwaliteitsborging ervan worden daarin meegenomen.</p> <p>ESTEL voert periodieke evaluaties uit onder de deelnemende scholen. Tijdens de audit is het klanttevredenheidsonderzoek 2021 ingezien. Het functioneren van de vaststellingscommissie wordt jaarlijks geëvalueerd. Dit is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Tijdens de audit bleek dat deze evaluatie nog niet is uitgevoerd. Tijdens de audit is een implementatieplan evaluatie commissies (examenadviescommissie, vaststellingscommissie en ontwikkelgroepen) ingezien. Dit plan bevat een tijdspad voor de uitvoering van de evaluaties in 2022. Dit plan is geagendeerd voor een vergadering van de examenadviescommissie.</p>	
9. Klachtenprocedure	In het kwaliteitshandboek is de beschrijving van de klachtenprocedure verwerkt.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
10. Klachtenoverzicht	In 2019, 2020 en 2021 (tot heden) zijn er geen klachten ontvangen.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
11. Beveiliging gegevens	Dit wordt beschreven in het kwaliteitshandboek. Hierin wordt helder beschreven dat de uitvoeringsorganisatie diverse organisatorische en technische maatregelen treft ter beveiliging van de examenproducten.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
12 Toetsing organisatie eisen bij constructeurs	De examenontwikkelaars zijn goed op de hoogte van de organisatie-eisen. Uit de auditgesprekken met de examenontwikkelaars blijkt dat zij bekend zijn met de werkwijze van de examenleverancier en dat ze ook ervaren dat hierop wordt toegezien door de organisatie.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
13 toetsing organisatie eisen bij vaststellers	De examenleverancier ziet erop toe dat de vaststellers bekend zijn met de organisatie-eisen.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
14 Toetsing organisatie eisen bij betrokkenheid bedrijfsleven en betrokkenheid onderwijs	De functionarissen uit het bedrijfsleven en het onderwijs zijn deskundig op het gebied van examinering en vakinhoudelijk ervaren. De examenleverancier ziet toe op het aantrekken van experts.	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee