

Jaarverslag examenbureau Capabel Taal 2010

Hans van Iersel
Januari 2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Inbedding in de organisatie	4
Plaats examenbureau in de lijn	4
Inrichting examenbureau	4
3. Afname van de examens	5
Locaties	5
Frequentie	6
4. Voorwaarde voor toelating tot de examens	7
5. Deskundigheid examinatoren	8
Interne examinatoren	8
Externe examinatoren	8
Kenniskring examinatoren	9
6. Vaststellen van de uitslag van de examens	10
7. Waarborging van de kwaliteit van de examinering	11
8. Functionering van de examencommissie	12
9. Functioneren van de commissie van beroep	13
10. Inschrijven in het handelsregister	14
11. Totaal aantal deelnemers 2010	15
12. Aantal deelnemers per assessment, portfolio of combinatie	16
Verschillende aantallen	16
13. Aantal geslaagde en gezakte deelnemers per assessment, portfolio of combinatie	17
Portfolioroute	17
Combinatieroute	17
Volledige assessmentroute	18
14. Aantal afgedane en in behandeling zijnde beroepszaken	19
15. Aantal afgedane en in behandeling zijnde klachten	20
16. Aantal en aard van geconstateerde onregelmatigheden bij identificatie	21
17. Slagingspercentage	22
18. Verbeterpunten examinering	23

1. Inleiding

Capabel taal is op 13 maart 2008 gestart met het afnemen van praktijkexamens in het kader van de nieuwe Wet Inburgering. Het betreft voor het grootste deel deelnemers vanuit de trajecten van Capabel Taal. In 2008 zijn 440 examens afgenomen, in 2009 ruim 3500 en in 2010 betrof het ruim vijfduizend examens. De verwachting is dat het aantal examens in 2011 de stijgende lijn vasthoudt.

2. Inbedding in de organisatie

Plaats examenbureau in de lijn

Capabel Taal heeft samen met Alexander Calder arbeidsintegratie en IWA Wurkypuls een gezamenlijke “back office”. De drie merken zijn afzonderlijke BV’s als werkmaatschappij binnen de Calder Holding.

De directie van Capabel Taal / Alexander Calder arbeidsintegratie / IWA Wurkypuls wordt gevoerd door Dhr. H. Raaijman, Dhr. N. Tijdink en Mevr. A. van de Ven. Van deze is de laatste verantwoordelijk voor de administratieve organisatie. Een van de stafafdelingen binnen de administratieve organisatie is de afdeling Controle. Deze afdeling wordt geleid door Dhr. T. Hovers. Begin 2008 is besloten dat het examenbureau, als afdeling, direct onder de afdeling Controle komt te hangen en dat Dhr. Hovers dan feitelijk leidinggevende wordt van het examenbureau. Feitelijk leidinggevende met betrekking tot de administratieve processen.

Inhoudelijk wordt de examenafhandeling geregeld door de examencommissie. De examencommissie bestaat uit drie personen. Hoofd van de examencommissie is Mevr. C. van Dijk. Zij is ook medewerker van de afdeling Kennis en Kwaliteit en gecertificeerd examinator. Twee andere leden van de examencommissie zijn Mevr. A. Tijn en Mevr. A. Dibbets. Mevr. A. Tijn is gecertificeerd examinator (evenals Mevr. C. van Dijk), Mevr. A. Dibbets is medewerker van de afdeling Kennis.

Inrichting examenbureau

Binnen Capabel Taal staat de exameninstelling bekend als “het examenbureau”. In 2010 zijn zeven medewerkers werkzaam op deze afdeling.

3. Afname van de examens

Voor het aanwijzen van examenlocaties heeft Capabel Taal vooral de overweging gehad daar de examens af te nemen waar de meeste deelnemers aan de eigen inburgeringstrajecten zijn. Vanwege de aard van de inburgeringaanbestedingen (eind 2007 hadden nog niet alle gemeentes aanbesteed, en daar waar gunningen waren was niet duidelijk of de totale volumes gehaald zouden worden) is oorspronkelijk gekozen voor zes locaties. In de loop van de tijd zijn er meerdere locaties aan de oorspronkelijke lijst toegevoegd.

Locaties

Examens zijn afgenomen op de elf volgende locaties

- Amsterdam, Bos en Lommerweg
- Arnhem, Velperweg.
- 's-Hertogenbosch, Het Wielsem
- Den Haag, Calandstraat
- Deventer, Smedenstraat
- Eindhoven, Vestdijk
- Gouda, Hanzeweg
- Rotterdam, Teilingerstraat
- Utrecht, Kaap Hoordreef
- Venlo, Dr. Nolensplein
- Zwolle, Obrechtstraat

	Totaal
Amsterdam	359
Arnhem	646
Den Bosch	939
Den Haag	859
Deventer	407
Eindhoven	153
Gouda	335
Rotterdam	962
Utrecht	48
Venlo	115
Zwolle	245
Totaal	5068

Frequentie

Alle locaties zijn veelvuldig gebruikt. Vooral op de locaties Den Bosch, Den Haag en Rotterdam zijn in 2010 veel examens afgenomen. Dat hangt samen met het feit dat Capabel Taal bijna uitsluitend kandidaten examineert die bij Capabel Taal (of bij zusterorganisatie Alexander Calder) in traject zijn. De verwachting is dat in 2011 het aantal examens op de locaties Den Haag en Utrecht fors zal stijgen terwijl de aantallen examens in Rotterdam, Arnhem, Zwolle en Den Bosch terug zullen lopen. In Venlo wordt in 2011 niet meer geëxamineerd.

4. Voorwaarde voor toelating tot de examens

Om toegelaten te worden tot de examens moet een deelnemer aan een aantal voorwaarden voldoen. Het examenbureau controleert deze voorwaarden.

1. Deelnemers moeten bekend zijn bij Capabel Taal of Alexander Calder zijnde een cursist, of
2. Er moet een extern aanmeldformulier zijn en een voldane factuur
3. Deelnemer moet bekend zijn bij API

Bij aanmeldingen bij het examenbureau worden interne en externe deelnemers van elkaar onderscheiden. Dit heeft vooral te maken met de facturering: aan deelnemers aan inburgeringstrajecten van Capabel Taal / Alexander Calder wordt niet gefactureerd, aan externe deelnemers wel. Conform de procedures (beschreven in het Kwaliteitshandboek) worden externe aanmeldingen wel opgenomen in het cliëntvolgsysteem, nadat de factuur is voldaan wordt de cliënt ingevoerd in API en wordt deze ingepland en uitgenodigd. Interne cliënten worden direct in API “gezet”, en daarna ingepland en uitgenodigd.

In het geval van een praktijkexamen in de vorm van een panelgesprek is gekozen voor het voorafgaande aan de planning en uitnodiging controleren van het portfolio. Dit geschiedt altijd door een gecertificeerde examiner. Pas nadat het portfolio in orde is verklaard, is de procedure verder gegaan met planning en uitnodigen.

5. Deskundigheid examinatoren

In totaal heeft Capabel Taal gebruik gemaakt van 34 examinatoren.

Interne examinatoren

In 2010 heeft Capabel Taal gebruik gemaakt van 27 “interne” examinatoren, in loondienst bij Capabel Taal. . De examinatoren zijn gecertificeerd examinator. Het betreft de volgende personen:

Mevrouw A. Blokland
Mevrouw A. Blommers
Mevrouw A. de Zwart
Mevrouw A. Jans
Mevrouw A. Tijl
Mevrouw A. Tremonti
Mevrouw C. van Dijk
Mevrouw E. Kowalski
Mevrouw E. Middelburg
Mevrouw G. Bakker
De heer H. Kersbergen
De heer H. Poulis
Mevrouw I. Evers
De heer J. Daemen
De heer J. Ramakers
Mevrouw J. Yahati
Mevrouw M. de Roos
De heer M. Prevo
Mevrouw M. Richter
Mevrouw M. Rombouts
Mevrouw M. van Dorp
Mevrouw P. Groenewegen
De heer P. Platzter
Mevrouw R. Roeterink
Mevrouw R. Koreman
Mevrouw S. Brielle
De heer T. Vissers
Mevrouw V. van Hurck

Externe examinatoren

Daarnaast is er een beroep gedaan op 15 “externe” examinatoren. Deze hebben allen een freelance overeenkomst met Capabel Taal gesloten. Het betreft de volgende personen:

Mevrouw F. van de Meer
Mevrouw I. Vermolen
Mevrouw J. Stapelkamp
De heer L. Bakbachi
Mevrouw L. Caron
Mevrouw M. Mutsaers

Mevrouw M. Oosthout
Mevrouw M. van Utrecht
Mevrouw M. Voorhuis
Mevrouw P. Kuipers
Mevrouw R. Bongers
Mevrouw R. Heiting
Mevrouw R. Mutsaers
Mevrouw S. Posthumus Meyjes
Mevrouw S. Vogel

Van alle (zowel interne als externe) examinatoren is een certificaat voor het afnemen van het praktijkexamen Inburgering aanwezig.

Kenniskring examinatoren

Krachtens het opleidings- en ontwikkelingsbeleid van Capabel Taal zijn de examinatoren verenigd in de Kenniskring Examinatoren. De kenniskring komt regelmatig bijeen. Daarnaast hebben examinatoren deelgenomen aan de nascholingsdagen voor examinatoren die bureau ICE verzorgd heeft.

Daarnaast spelen de examinatoren een belangrijke rol in de deskundigheid van de taal- en praktijkcoaches van Capabel Taal in de vorm van intervisiebegeleider en workshopbegeleider bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

6. Vaststellen van de uitslag van de examens

De examens zijn direct tijdens de afname of vlak na de afname beoordeeld. Er is vastgelegd welke beoordelaars welke examenproducten beoordeeld hebben, dit met het oog op een mogelijke kwaliteitscontrole achteraf op de kwaliteit van de beoordeling. Hierbij zijn de handleiding Assessment en Portfolio gevolgd, zoals vastgesteld als bijlage in de Wet Inburgering. De beoordelingsvoorschriften en de normering van het examen zijn in deze bijlage van de wet opgenomen.

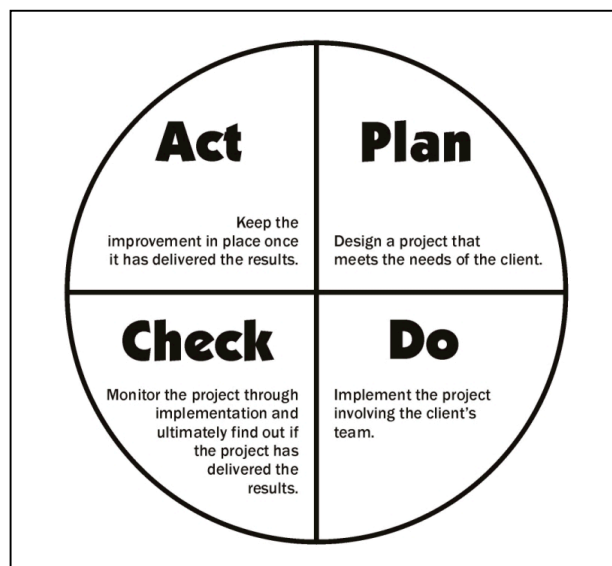
De examencommissie heeft ieder resultaat van het praktijkexamen schriftelijk bekend gemaakt aan de kandidaat binnen de termijn van 10 werkdagen conform het examenreglement.

7. Waarborging van de kwaliteit van de examinering

Het examenbureau werkt nauw samen met de afdeling Kennis. Om de kwaliteit te waarborgen zijn twee van de medewerkers de afdeling kennis ook lid van de examencommissie.

Capabel Taal maakt voor de waarborging van de kwaliteit gebruik van de PDCA cyclus. Hierin zijn twee niveaus te onderscheiden, te weten een structureel en een incidenteel. Het structurele niveau betreft het doorlopen van de cyclus voor het totale functioneren van het examenbureau. Het plan daarvoor is eind 2007 opgezet, de uitvoering in 2008 gestart.

Vanaf maart 2008 is het functioneren van het examenbureau vast onderdeel van het MT-overleg van Capabel Taal / Alexander Calder. Het MT-overleg is een maandelijksse bijeenkomst met als deelnemers directieleden en regiomanagers met daaraan toegevoegd de hoofden van de stafafdelingen Verkoop en Kennis. Het directielid belast met de administratieve organisatie waaronder het examenbureau ressorteert, doet in samenspraak met het hoofd van de afdeling Kennis verslag in de vorm van de PDCA-cyclus.



8. Functionering van de examencommissie

De examencommissie is in 2010 viermaal bijeen geweest. Van de bijeenkomsten zijn verslagen gemaakt.

Deze zijn bij de secretaris van de examencommissie beschikbaar.

De examencommissie bestaat uit de volgende leden:

Mevr. C. van Dijk, gecertificeerd examinator

Mevr. A.G.E. Tijn, gecertificeerd examinator

Mevr. A. Dibbets, stafmedewerker afdeling Kennis Capabel Taal BV

De activiteiten van de examencommissie hebben zich met name gericht op de volgende onderdelen:

Begeleiding examinatoren (vooral de beoordelaarsbetrouwbaarheid)

Inwerken nieuwe examinatoren

Verandering WI mbt nieuwe profielen

Aanpassen examenreglement en procedures

Beoordeling portfolio's, inhoudelijk en procedureel

9. Functioneren van de commissie van beroep

De commissie van beroep is in 2010 niet bijeen geweest.

De commissie van beroep bestaat uit de volgende leden:

Drs. L. Poelmann, (lid, vz)

Mevrouw Poelmann (Linda) is directielid van Max Ernst BV

Drs. J.A.M. van Iersel (lid, plv vz)

De heer van Iersel (Hans) is hoofd afdeling kennis en Kwaliteit van Alexander Calder arbeidsintegratie

Mevrouw C.P.G. Klabbers (lid)

Mevrouw Klabbers (Toos) is projectadviseur bij Capabel Taal

Mevrouw J. Kramp (plv lid)

Mevrouw Kramp (Jacqueline) is projectadviseur bij Capabel Taal

Mevrouw T.R. de Groot (plv lid)

Mevrouw de Groot (Tineke) is projectadviseur bij Capabel Taal

Mevrouw J. Freijser (plv lid)

Mevrouw Freijser (Janine) is projectadviseur bij Capabel Taal

Een bijeenkomst van de commissie van beroep bestaat altijd uit drie leden.

10. Inschrijven in het handelsregister

Capabel Taal is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Zwolle onder nummer 33248481

11. Totaal aantal deelnemers 2010

In totaal zijn er 5068 deelnemers geweest bij de examens. 4649 deelnemers hebben een traject gevolgd bij Capabel Taal of Alexander Calder. 419 deelnemers hebben zich als “externen” gemeld.

12. Aantal deelnemers per assessment, portfolio of combinatie

Verschillende aantallen

De deelnemers aan de (in 2010 afgeronde) examens zijn op de volgende manier te verdelen:

Er zijn 3293 panelgesprekken afgenomen

Er zijn 545 praktijkexamens afgenomen in de vorm van twee of drie assessments

Er zijn 1230 praktijkexamens afgenomen in de vorm van vier of zes assessments

In de nieuwe Wet Inburgering (WI) die op 1 januari 2007 van kracht is, hebben inburgeraars de keuze uit drie verschillende soorten praktijkexamens. Bij de meeste deelnemers waarvoor Capabel Taal of Alexander Calder inburgeringstrajecten uitvoert, is sprake van doorverwijzing vanuit de gemeentes. In een (klein) aantal gevallen spreekt een gemeentelijke opdrachtgever zijn voorkeur uit voor een bepaald soort praktijkexamen, in het overgrote deel worden hier geen voorkeuren voor uitgesproken. Zowel Capabel Taal als Alexander Calder propageren in de examensoort de portfolioroute. Dit vanwege het sterk participerend karakter van het portfolio-opbouw. Daarnaast bewerkstelligt de portfolioroute dat het examen zich met name richt op de door de inburgeraar gekozen onderwerpen, terwijl bij de assessmentroute een aantal willekeurige assessments worden gegenereerd.

De ervaring van 2008 en 2009 leerde ons ook dat de assessmentroute voor veel deelnemers als belastend wordt ervaren. Al in de loop van 2008 is dit ondervangen door, indien voor de volledige assessmentroute is gekozen, deze op te splitsen in twee verschillende examendatum. Vermoeidheid zou in dat geval minder een rol gaan spelen.

13. Aantal geslaagde en gezakte deelnemers per assessment, portfolio of combinatie

Portfolioroute

In de portfolioroute zijn 3293 examens afgenomen. In 2427 keer (74%) betrof het een kandidaat die voor de eerste maal slaagde. In 866 keer (26%) betrof het een kandidaat die voor de eerste keer zakte. Van deze 866 slaagde er alsnog 385 na één of meer herexamens. Dat resulteert in een totaal slagingspercentage voor de portfolioroute van 85%.

Portfolio 2010	Totaal
Eerste keer opgegaan, geslaagd	2427
Eerste keer opgegaan, gezakt	866
Geslaagd na herexamens	385
Gezakt	481
Eindtotaal	3293

Combinatieroute

Voor de combinatieroute gold dat met ingang van 1 maart 2010 er een vereenvoudiging van de praktijk-examens van toepassing was. De eis van drie assessments en vijftien portfoliobewijzen werd teruggebracht naar twee assessments en tien portfoliobewijzen. Vandaar dat in de tabel gerefereerd wordt aan twee of drie portfoliobewijzen.

Vanuit de combinatieroute zijn er van de 545 deelnemers er 458 geslaagd, waarvan 338 in een keer. Vanwege de aard van de combinatieroute is moeilijk te definiëren of iemand een tweede of derde keer geslaagd is. Dat vanwege de meerdere assessments die een kandidaat aflegt. Honderdtwintig kandidaten zijn geslaagd waarbij ze meer dan twee of drie assessments aflegden (wat impliceert dat men voor minimaal één assessment gezakt is). Voor 87 klanten geldt dat ze in 2010 een of meerdere assessments hebben afgelegd, maar nog niet tot twee of drie met goed gevolg afgelegde examens zijn gekomen. Het slagingspercentage eerste keer is 62%. Geslaagd inclusief herexamens is 84%.

Combinatie 2010	Totaal
Twee of drie assessments gedaan, geslaagd	338
Meer dan twee of drie assessments afgelegd, geslaagd	120
Meer dan twee of drie drie assessments afgelegd gezakt	87
Eindtotaal	545

Volledige assessmentroute

Van de 1230 cliënten die in 2010 opgegaan zijn voor het de assessmentroute, zijn er 610 voor de eerste keer geslaagd. Dat is een percentage van 50 procent. Inclusief herexamens slaagde 63% voor de volledige assessmentroute.

In totaal betekende dat er van de 5068 examens er 3375 de eerste keer slaagden (66,6%) en 672 door een of meerdere herexamens alsnog slaagden (13,3%). Twintig procent van de deelnemers (1021) zijn in 2010 aangemerkt als "gezakt". (20,1%).

Assessment 2010	Totaal
Vier of zes assessments gedaan, geslaagd	610
Meer dan vier of zes assessments afgelegd, geslaagd	167
Vier of zes of meer assessments afgelegd, gezakt.	453
Eindtotaal	1230

14. Aantal afgedane en in behandeling zijnde beroepszaken

De commissie van Beroep is in 2010 niet bijeen geweest.
Zie voor de samenstelling van de commissie van beroep hoofdstuk 7.

15. Aantal afgedane en in behandeling zijnde klachten

De exameninstelling Capabel Taal beschikt over een klachtenreglement. Dit klachtenreglement is samen met het examenreglement de basis waarop een klacht gedaan kan worden. In 2010 zijn er geen klachten geweest over het functioneren van de examencommissie. Verder hebben geen klachten de examencommissie bereikt over de afname van de examens of over andere zaken die te maken hebben met de examinering. Hierdoor is het dan ook niet mogelijk een overzicht te geven van het aantal afgedane en in behandeling zijnde klachten.

Om onbekendheid van klachten te voorkomen, is op iedere vestiging van Capabel Taal (en dus op iedere examenafnamelocatie) een klachtenreglement aanwezig. Dit wordt de bezoeker bekend gemaakt door een "affiche" wat op iedere locatie in de ontvangstruimte hangt. Dit affiche is direct gerelateerd aan het Blik op Werk keurmerk.

16. Aantal en aard van geconstateerde onregelmatigheden bij identificatie

In 2010 is één onregelmatigheden bij identificatie geweest. Hiervan zijn de verschillende instanties op de hoogte gebracht. De kandidaat heeft tegen dit besluit van de examencommissie geen beroep aangetekend.

17. Slagingspercentage

Van de deelnemers aan het examen is 66,6 % geslaagd. Dit is onder te verdelen in de volgende subgroepen:

2010	
Examensoort	Percentage
Panelgesprek	74%
2/3 Assessments	62%
4/6 assessments	50%
Eindtotaal	67%

Het betreft hier de deelnemers die voor de éérste maal geslaagd zijn. Het slagingspercentage is, naast de opsplitsing per soort examen, ook beschikbaar voor de verschillende examenlocaties van Capabel Taal. Zie de onderstaande tabel.

	Deelnemers	Eerste maal geslaagd	Portfolio	Combinatie	Volledig assessment	Totaal
Amsterdam	359	220	70%	44%	38%	61%
Arnhem	646	411	71%	59%	51%	64%
Den Bosch	939	721	81%	87%	58%	77%
Den Haag	859	579	74%	72%	52%	67%
Deventer	407	270	72%	69%	43%	66%
Eindhoven	153	93	65%	50%	44%	61%
Gouda	335	222	73%	79%	55%	66%
Rotterdam	962	583	67%	60%	44%	61%
Utrecht	48	19	50%	0%	41%	40%
Venlo	115	79	73%	50%	40%	69%
Zwolle	245	178	84%	78%	48%	73%
Totaal	5068	3375	74%	62%	50%	67%

18. Verbeterpunten examinering

Op 14 september heeft proportioneel toezicht plaatsgevonden vanuit het kwaliteitscentrum examinering. Het KCE heeft op grond hiervan aan Capabel Taal een voorwaardelijke verklaring verstrekt.

Grondslag hiervoor is voornamelijk het niet tijdig doorgeven aan KCE van het gebruik van nieuwe afname-locaties en het in dienst nemen van nieuwe examinatoren, zoals bepaald in beoordelingscriterium D11. Daarnaast was er sprake van een onduidelijke adressering in klachtenreglement, wars niet duidelijk hoe verbetering als gevolg van beroepszaken geborgd was en was een brief aan een client mbt tot een beroepszaak (uit 2009) niet op het vereiste A2 niveau geschreven.

Aan al deze kritiekpunten zijn inmiddels tegemoetkomen in de vorm van het borgen door middel van procedures opgenomen in het kwaliteitshandboek.