

Rapportage onderzoek 'Klanttevredenheidsmeting IBKI 2011'

'Een onderzoek naar de tevredenheid van ROC's over de praktijkexamens van IBKI'

Datum: 06-01-2012

Status: definitief

Inhoudsopgave

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. INLEIDING..... | 3 |
| 1.1. Leeswijzer | 3 |
| 2. SAMENVATTENDE CONCLUSIES..... | 4 |
| 2.1 Algemene beoordeling diensten IBKI..... | 4 |
| 2.2 Gebruik en waardering van de praktijkexamens..... | 4 |
| 2.3 Overige diensten..... | 4 |
| 3. RESULTATEN..... | 5 |
| 3.1 Algemene beoordeling diensten IBKI..... | 5 |
| 3.1.1. <i>Beoordeling dienstverlening IBKI in rapportcijfer</i> | 5 |
| 3.1.2. <i>Beoordeling dienstverlening IBKI ten opzichte van vorig jaar</i> | 6 |
| 3.2 Gebruik en waardering praktijkexamens..... | 7 |
| 3.2.1. <i>Mate van gebruik praktijkexamens</i> | 7 |
| 3.2.2. <i>Beoordeling praktijkexamens in rapportcijfer</i> | 7 |
| 3.2.3. <i>Beoordeling praktijkexamens IBKI ten opzichte van vorig jaar</i> | 9 |
| 3.3 Overige diensten..... | 10 |
| 3.4 Feedback en tips..... | 10 |
| 4. ACHTERGROND | 11 |
| 4.1 Doelstelling | 11 |
| 4.2 Doelgroep | 11 |
| 4.3 Onderzoeksvragen..... | 11 |
| BIJLAGE 1 – ONDERZOEKSVERANTWOORDING | 12 |
| BIJLAGE 2 – RESPONSOVERZICHT | 13 |
| BIJLAGE 3 – TOELICHTING RAPPORTCIJFER..... | 14 |
| BIJLAGE 4 – VRAGENLIJST DIGITALE ENQUÊTE | 16 |

1. Inleiding

IBKI wil graag weten wat de ervaring van ROC's is met de praktijkexamens van IBKI. Op die manier wil IBKI haar dienstverlening verder optimaliseren. Om inzicht te verkrijgen in de ervaring van ROC's met praktijkexamens van IBKI is een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd. Hiervoor is een vragenlijst ontwikkeld die als digitale enquête is aangeboden aan opleidingscoördinatoren en directeurs van ROC's.

Deze rapportage biedt inzicht in de resultaten van de klanttevredenheidsmeting.

1.1. Leeswijzer

In hoofdstuk twee staan de samenvattende conclusies centraal. In hoofdstuk drie worden de resultaten van de digitale enquête besproken. De achtergrond van het onderzoek komt aan de orde in hoofdstuk vier.

- Vanwege de relatief kleine doelgroep (38 ROC's) en daarmee het kleine aantal opleidingsinstituten dat de digitale enquête heeft ingevuld (n= 22), levert weergave van de resultaten in percentages een vertekend beeld op. Om deze reden zijn de resultaten van de digitale enquête weergegeven in absolute aantallen.

2. Samenvattende conclusies

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste resultaten van de klanttevredenheidsmeting.

2.1 Algemene beoordeling diensten IBKI

De respondenten beoordelen de dienstverlening van IBKI met het gemiddeld rapportcijfer acht. De punten die hierbij het hoogst scoren zijn 'behulpzaamheid van het personeel' (8,1), 'informatie op de website' (8,0) en 'vertrouwen in de examens' (8,0). Het laagste gemiddelde rapportcijfer dat door de respondenten gegeven werd is een zeven. Deze beoordeling werd gegeven voor 'de mate waarin praktijkexamens aansluiten op wensen/behoeften'.

Verder is per beoordelingspunt aan de respondenten gevraagd of zij vinden dat het verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven is ten opzichte van vorig jaar. In vergelijking met vorig jaar geven respondenten aan met name verbeteringen te zien in de dienstverlening van IBKI. Zij zien deze verbeteringen op het vlak van 'informatie op de website' en 'de snelheid van afhandeling van vragen en klachten'. Een enkele respondent vindt dat 'de bereikbaarheid' en 'het vertrouwen in examens' is verslechterd ten opzichte van vorig jaar.

2.2 Gebruik en waardering van de praktijkexamens

Het merendeel van de 22 respondenten maakt voor alle opleidingen gebruik van de praktijkexamens van IBKI. De respondenten beoordelen de praktijkexamens met het gemiddelde rapportcijfer zeven. De hoogste gemiddelde beoordelingen (beide 7,6) zijn gegeven voor 'de beschikbare tijd voor de proeven' en 'de kwaliteit van de gebruikte voertuigen, materialen en apparatuur'. Het laagste gemiddelde rapportcijfer (6,5) werd gegeven voor 'de planning van de examens'.

Het grootste deel van de respondenten vindt dat er geen verbeteringen of verslechtingen zijn in de meeste beoordelingspunten met betrekking tot de praktijkexamens in vergelijking met vorig jaar. Een uitzondering daarop vormt 'het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens'. Maar liefst negen respondenten vinden dat dit verbeterd is. Verder zien zeven respondenten verbetering op het gebied van 'de planning van examens'.

2.3 Overige diensten

Achttien respondenten zijn op de hoogte van de mogelijkheid om EVC-deelnemers een totaalpakket aan te bieden door gezamenlijk op te trekken. Van alle respondenten staan er 21 open voor samenwerking op dit vlak.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De onderzoeksresultaten zijn verkregen door middel van een digitale enquête. Deze is aan 106 personen aangeboden, waarvan 61 opleidingscoördinatoren en 45 directeuren. 22 van de respondenten, van veertien verschillende ROC's hebben de enquête ingevuld.

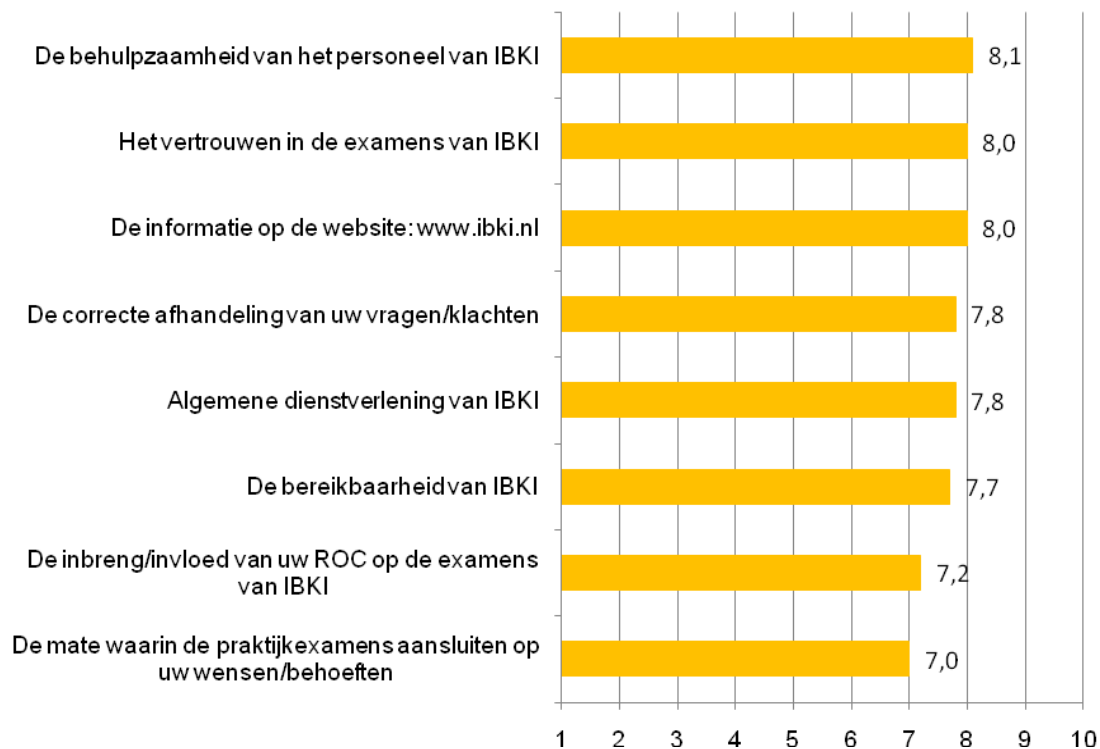
3.1 Algemene beoordeling diensten IBKI

3.1.1. Beoordeling dienstverlening IBKI in rapportcijfer

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor een aantal algemene punten met betrekking tot de dienstverlening van IBKI. Het gemiddelde rapportcijfer van alle algemene punten is een acht. Het hoogst scoren 'behulpzaamheid van het personeel', 'informatie op de website' en 'vertrouwen in de examens'. Het laagste gemiddelde rapportcijfer dat gegeven werd is een zeven. Dit cijfer is gegeven voor 'de mate waarin praktijkexamens aansluiten op wensen/behoefte'.

Figuur 1: Gemiddelde rapportcijfers beoordeling algemene dienstverlening IBKI. (n= 22).

Kunt u voor de onderstaande algemene punten m.b.t. de dienstverlening van IBKI een rapportcijfer geven?



Opvallend is dat er zowel voor 'behulpzaamheid van het personeel' en voor 'vertrouwen in de examens' eenmaal een onvoldoende is gegeven (rapportcijfer vijf). Ook de beoordelingspunten 'de inbreng/invloed van uw ROC op de examens' en 'de mate waarin praktijkexamens aansluiten op wensen/behoefte' ontvangen enkele onvoldoendes (drie maal rapportcijfer vijf en eenmaal rapportcijfer vier).

Wanneer een rapportcijfer van zes of lager is gegeven, is de respondent gevraagd om een toelichting. Hieronder zijn de categorieën weergegeven waarop de toelichtingen betrekking hebben. De volledige toelichtingen zijn te vinden in Bijlage 3.

De behulpzaamheid van het personeel van IBKI

- Afhandeling vragen door deelnemersadministratie.

De mate waarin praktijkexamens op uw wensen/behoefte

- Aansluiting op de praktijk.
- Toetswijze 'diagnose mechanisch'

Overig

- Bereikbaarheid Nieuwegein met het OV
- Toelichting van uitslagen

3.1.2. Beoordeling dienstverlening IBKI ten opzichte van vorig jaar

Vervolgens is de respondenten gevraagd in hoeverre de punten met betrekking tot algemene dienstverlening het afgelopen jaar veranderd zijn in hun beleving. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de dienstverlening van IBKI gelijk gebleven is ten opzichte van vorig jaar. De respondenten die verbeteringen opmerken, zien deze met name op het vlak van 'de informatie op de website' en 'de snelheid van afhandeling vragen/klachten'. Een enkele respondent vindt dat 'de bereikbaarheid' en 'het vertrouwen in examens' is verslechterd ten opzichte van het voorgaande jaar.

Figuur 2: Beoordeling algemene dienstverlening IBKI ten opzichte van vorig jaar in absolute aantallen. (n= 22).

| | Verbeterd <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Gelijk gebleven <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Verslechterd <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Niet van toepassing |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| Algemene dienstverlening van IBKI | 2 | 20 | 0 | 0 |
| De mate waarin de praktijkexamens aansluiten op uw wensen/behoefte | 2 | 20 | 0 | 0 |
| De bereikbaarheid van IBKI | 1 | 20 | 1 | 0 |
| De vriendelijkheid van het personeel van IBKI | 2 | 20 | 0 | 0 |
| De snelheid van afhandeling van uw vragen/klachten | 4 | 16 | 0 | 2 |
| De informatie op de website: www.ibki.nl | 5 | 16 | 0 | 1 |
| De inbreng/invloed van uw ROC op de examens van IBKI | 0 | 18 | 0 | 4 |

| | | | | |
|---------------------------------------|---|----|---|---|
| Het vertrouwen in de examens van IBKI | 2 | 19 | 1 | 0 |
|---------------------------------------|---|----|---|---|

3.2 Gebruik en waardering praktijkexamens

3.2.1. Mate van gebruik praktijkexamens

Aan de 22 respondenten is gevraagd of zij voor alle opleidingen gebruik maken van de praktijkexamens van IBKI. Zeven van hen geven aan dat dit niet voor alle opleidingen die zij aanbieden het geval is. Redenen die zij daarvoor noemen zijn:

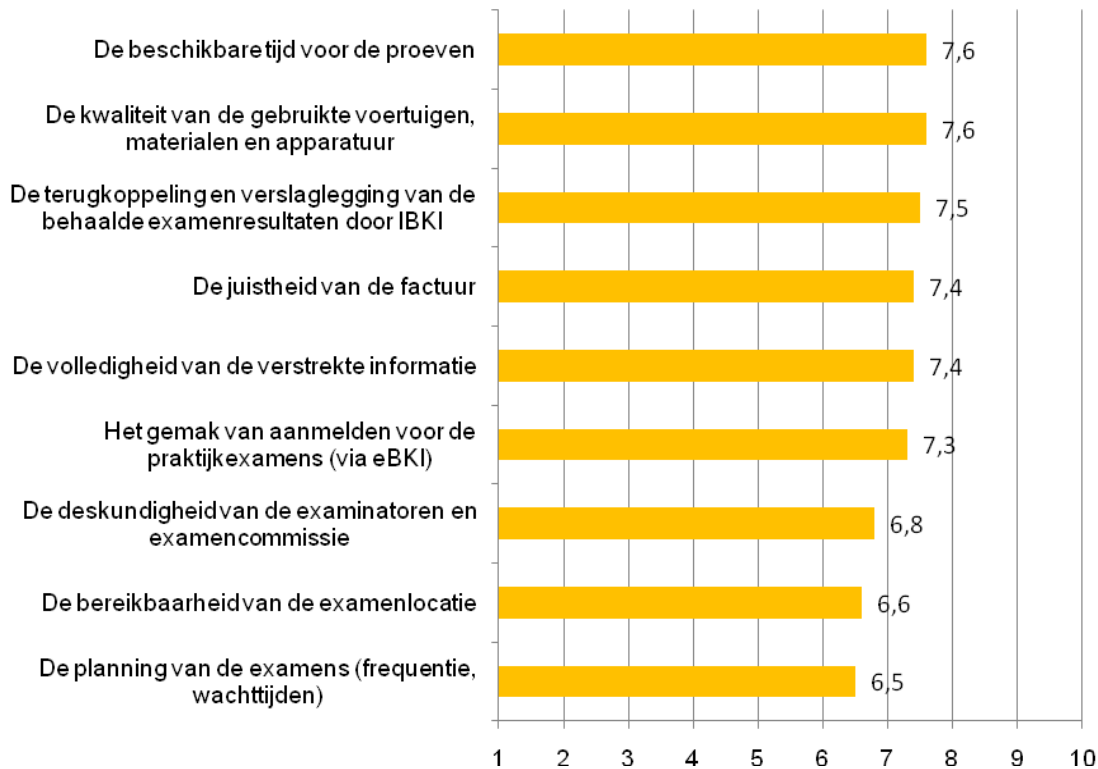
- *'De organisatie van een aantal examens bij IBKI is lastig (al lang van tevoren melden, terwijl onduidelijk is of de studenten wel klaar zijn als het zover is). Voor een aantal examens wensen we meer flexibiliteit.'*
- *'Examens zijn duur.'*
- *'Leerlingen uit de lagere niveaus zijn niet in staat op de examenlocatie te komen.'*
- *'In verband met planning examinering.'*

3.2.2. Beoordeling praktijkexamens in rapportcijfer

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor een aantal punten die betrekking hebben op het gebruik en de waardering van praktijkexamens. De respondenten beoordelen deze punten met een gemiddeld rapportcijfer van zeven. De hoogste gemiddelde beoordelingen zijn gegeven voor 'de beschikbare tijd voor de proeven' en 'de kwaliteit van de gebruikte voertuigen, materialen en apparatuur'. Het laagste gemiddelde rapportcijfer is gegeven voor 'de planning van de examens'.

Figuur 3: Gemiddelde rapportcijfers beoordeling praktijkexamens IBKI. (n= 22).

Kunt u voor de onderstaande punten m.b.t. de praktijkexamens van IBKI een rapportcijfer geven?



Zes respondenten beoordelen 'de planning van examens' en 'de bereikbaarheid van de examenlocatie' met een onvoldoende (rapportcijfers vier en vijf). Vijf respondenten beoordelen 'de deskundigheid van de examinatoren' met een onvoldoende (rapportcijfer vijf). Alle overige beoordelingspunten ontvangen ieder één onvoldoende (variërend van rapportcijfer drie tot vijf).

Wanneer een rapportcijfer van zes of lager werd gegeven, is de respondent gevraagd om een toelichting. Hieronder zijn de categorieën weergegeven waarop de toelichtingen betrekking hebben. De volledige toelichtingen zijn te vinden in Bijlage 3.

Het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens (via eBKI)

- Gebruiksvriendelijkheid eBKI

De deskundigheid van de examinatoren en examencommissie

- Omgang met studenten
- Consistentie in beoordelingen

De bereikbaarheid van de examenlocatie

- Bereikbaarheid Nieuwegein met de auto
- Afstand tot toetslocatie

De planning van de examens (frequentie, wachttijden)

- Termijn tussen aanvraag en uitvoering / lange wachttijd
- Lastig plannen grote groepen studenten

3.2.3. Beoordeling praktijkexamens IBKI ten opzichte van vorig jaar

Vervolgens is de respondenten gevraagd in hoeverre de punten met betrekking tot de praktijkexamens het afgelopen jaar veranderd zijn in hun beleving. Het merendeel van de respondenten vindt dat er geen verbeteringen of verslechtingen zijn ten opzichte van vorig jaar. Een uitzondering daarop vormt 'het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens'. Maar liefst negen respondenten vinden dat dit verbeterd is. Ook op het gebied van 'de planning van examens' zien zeven respondenten verbetering.

Figuur 4: Beoordeling algemene dienstverlening IBKI ten opzichte van vorig jaar in absolute aantallen. (n= 22).

| | Verbeterd <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Gelijk gebleven <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Verslechterd <i>t.o.v. vorig jaar</i> | Niet van toepassing |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| Het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens (via eBKI) | 9 | 10 | 0 | 3 |
| De planning van de examens (frequentie, wachttijden) | 7 | 14 | 1 | 0 |
| De kwaliteit van de gebruikte voertuigen, materialen en apparatuur | 1 | 19 | 1 | 1 |
| De beschikbare tijd voor de proeven | 0 | 20 | 1 | 1 |
| De deskundigheid van de examinatoren en examencommissie | 0 | 19 | 2 | 1 |
| De terugkoppeling en verslaglegging van de behaalde examenresultaten | 4 | 18 | 0 | 0 |
| De volledigheid van de verstrekte informatie | 2 | 19 | 0 | 1 |
| De juistheid van de factuur | 0 | 18 | 1 | 3 |

3.3 Overige diensten

IBKI voert EVC's uit voor de werknemers in de branche. Door gezamenlijk op te trekken, kunnen IBKI en ROC EVC-deelnemers een totaalpakket (meting door IBKI, maatwerkonderwijs en diplomering door ROC) bieden. Aan de respondenten is gevraagd of zij hiervan op de hoogte zijn. Vier van hen geven aan dat dit niet het geval is. Achttien respondenten zijn wel op de hoogte. Van alle respondenten staan er 21 open voor samenwerking op dit vlak.

3.4 Feedback en tips

Tenslotte is de respondenten gevraagd of zij nog overige feedback of tips hebben. Hieronder zijn de categorieën weergegeven waarop de opmerkingen betrekking hebben. De volledige opmerkingen zijn te vinden in Bijlage 3.

- Meer communiceren over de mogelijkheid voor docenten om een PVB bij te wonen.
- Reden vooraf betalen facturen toelichten.
- Verbeteren administratieve handelingen rondom praktijkexamens.
- Tijden van het programma bij praktijkexamens aanhouden.
- Het voornamelijk vaktechnisch meten van EVC-trajecten leidt tot teleurstelling bij cursisten.

4. Achtergrond

4.1 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek 'Klanttevredenheidsmeting IBKI 2011' is het verkrijgen van inzicht in de ervaring van ROC's met de dienstverlening en praktijkexamens van IBKI.

4.2 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit opleidingscoördinatoren en directeurs van ROC's.

4.3 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling luidt:

- Hoe is de ervaring van ROC's met de examens van IBKI?

Om de centrale vraagstelling te beantwoorden, zijn onderstaande onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe beoordelen ROC's de algemene dienstverlening van IBKI?
2. Hoe waarderen ROC's de dienstverlening omtrent de praktijkexamens?
3. Zijn ROC's bekend met de dienstverlening van IBKI op het gebied van EVC?

Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording

Op basis van de doelstelling en de onderzoeksvragen is de volgende onderzoeksaanpak gehanteerd:

| | |
|--------|------------------------------------------------|
| Stap 1 | Ontwikkelen vragenlijst voor digitale enquête |
| Stap 2 | Programmeren vragenlijst voor digitale enquête |
| Stap 3 | Uitzetten digitale enquête |
| Stap 4 | Data-analyse |
| Stap 5 | Rapportage |

Stap 1 Ontwikkelen vragenlijst voor digitale enquête

Er is een vragenlijst opgesteld gericht op de doelgroep. De onderzoeksvragen vormden het uitgangspunt voor de vragenlijst.

Stap 2 Programmeren vragenlijst voor digitale enquête

De vragenlijst is geprogrammeerd in het programma Questback.

Stap 3 Uitzetten digitale enquête

De digitale enquête is uitgezet onder opleidingscoördinatoren en directeurs van ROC's.

Stap 4 Data-analyse

Na ontvangst van de digitale enquêtes is de data verwerkt en geanalyseerd.

Stap 5 Rapportage

Op basis van de onderzoeksresultaten is een eindrapportage opgesteld. Deze eindrapportage geeft antwoord op alle onderzoeksvragen. De onderzoeksresultaten zijn aan de hand van beschrijvende tekst en grafieken toegelicht.

Bijlage 2 – Responsoverzicht

Er is gebruik gemaakt van het relatiebestand van IBKI voor het uitzetten van de digitale enquête. De respondenten ontvingen per e-mail een link naar de digitale enquête.

Aantal respondenten

De digitale enquête is aan 106 personen aangeboden, waarvan 61 opleidingscoördinatoren en 45 directeuren. In totaal zijn de vragenlijsten ingevuld door 22 van hen.

ROC's

Van enkele ROC's vulden meerdere respondenten de enquête in. Respondenten van de onderstaande veertien afzonderlijke ROC's vulden de enquête in.

- Alfa-college
- Amarantis Onderwijsgroep /
ROC ASA SBBO
- Deltion College
- Friesland College (2x)
- Graafschap College (2x)
- ID College (2x)
- Landstede (3x)
- ROC A12
- ROC Eindhoven
- ROC Flevoland (2x)
- ROC Midden Nederland
- ROC Rivier
- ROC van Amsterdam
- ROC West-Brabant /
Markiezaat College (3x)

Bijlage 3 – Toelichting rapportcijfer

Wanneer een rapportcijfer van zes of lager is gegeven, is de respondent gevraagd om een toelichting. Hierbij zijn onderstaande antwoorden gegeven:

1. Beoordeling dienstverlening IBKI in rapportcijfer

De behulpzaamheid van het personeel van IBKI

- *'Met name de deelnemersadministratie geeft me regelmatig het gevoel dat ik maar lastige vragen stel. Als ik al bel is het natuurlijk nooit met een standaard vraag, want deze antwoorden weet ik wel. De bereidbaarheid om mee te denken in oplossingen vind ik onvoldoende.'*

De mate waarin praktijkexamens op uw wensen/behoefte

- *'Onvoldoende aansluiting op de praktijk of te late aanpassing hiervan. Zo ervaren deelnemers dat opdrachten niet aansluiten bij de werkzaamheden die in de huidige praktijk voorkomen.'*
- *'Naar aanleiding van klachten van leerlingen met betrekking tot met name PVB TS een goed onderhoud gehad met als resultaat dat beoordeling van de twee opdrachten apart kan. Echter een voorgestelde aanpassing van de opdrachten met name diagnose mechanisch kan niet gehonoreerd worden, terwijl toch door menige kandidaat geklaagd wordt over de waarde ervan, omdat men zelden of nooit de betreffende handelingen uitvoert in het bedrijf.'*
- *'Diagnose mechanisch moet toch op vele andere manieren kunnen worden getoetst.'*

Overig

- *'Onze studenten ondervinden veel last van file alvorens ze in Nieuwegein zijn. De combinatie trein-bus wordt als complex ervaren.'*
- *'Er komen veel klachten van E(B)AT leerlingen die praktijkexamen hebben gedaan over de informatie die wordt gegeven bij de uitslag. Er is vaak geen bereidheid om nadere uitleg te geven over onvoldoendes die behaald zijn en er wordt dan vaak doorverwezen naar het ROC. Ook wordt er nog vaak aangegeven dat het BPC-cijfer meetelt voor de einduitslag terwijl dit bij volledige inkoop niet meer het geval is.'*

2. Beoordeling praktijkexamens in rapportcijfer

Het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens (via eBKI)

- *'eBKI is niet gebruiksvriendelijk. Er is teveel vanuit de gedachte "de school meldt aan, dan zijn we klaar" gedacht. Ik heb al een keer een aantal punten doorgegeven, maar lang niet alles is gerealiseerd. Ik stuur binnenkort nogmaals een aantal wensen door.'*

De deskundigheid van de examinatoren en examencommissie

- *'Technisch zit het meestal wel goed, vaak gaat het over de "omgang" met de studenten waar we opmerkingen/klachten over krijgen. Regelmatig komen er opmerkingen van studenten over het verschil in beoordelen door verschillende examinatoren.'*

De bereikbaarheid van de examenlocatie

- *'Nieuwegein is moeilijk te bereiken in verband met files en dergelijke.'*
- *'Afstand woonplaats cursist en de examenlocatie.'*
- *'Voorstel: examenlocatie in Zwolle, beter bereikbaar vanuit het Noorden.'*

De planning van de examens (frequentie, wachttijden)

- *'De termijn tussen aanvraag en uitvoering duurt soms twee maanden.'*
- *'Zeker net voor de grote vakantie hebben we erg veel examenkandidaten. Dit is lastig te plannen. Het is al een keer voorgekomen, dat we een grote groep studenten niet konden diplomeren, omdat de examens niet op tijd afgenomen konden worden.'*
- *'Planning Technisch Specialist Personenauto duurt soms erg lang.'*
- *'Met name voor de examens voor Technisch Specialist is er een erg lange wachttijd. Vaak tot over de zomervakantie heen waardoor deelnemers niet kunnen afstuderen binnen de gestelde studieduur.'*

3. Feedback en tips

Tenslotte is de respondenten gevraagd of zij nog overige feedback of tips hebben. Hierbij werden onderstaande antwoorden gegeven:

- *'Meer kenbaarheid te geven aan docenten van de mogelijkheid Nieuwegein te bezoeken om de PVB te aanschouwen. Ik heb inmiddels een nette uitnodiging gehad en ga hier gebruik van maken.'*
- *'Raar dat facturen vooraf moeten worden betaald.'*
- *'EVC-trajecten worden voornamelijk vaktechnisch gemeten. Veelal een teleurstelling voor de cursist, omdat ze vaak het idee hebben dat ze middels een EVC een groot deel van de opleiding hebben behaald.'*
- *'Voor wat betreft deze klanttevredenheidsmeting: inhoudelijk heb ik geen mening over de examens, alleen over de administratieve handelingen rondom de praktijkexamens.'*
- *'Enkele malen heb ik van kandidaten de opmerking/klacht vernomen dat tijdens de praktijkexamens de geplande tijden niet helemaal werden aangehouden. Er werd geen of een kortere pauze gehouden om eerder weg te kunnen zijn of er werd zomaar op een willekeurig moment een pauze ingelast.'*

Bijlage 4 – Vragenlijst digitale enquête

Klanttevredenheidsmeting ROC's over dienstverlening IBKI 2011

We willen van u graag weten wat uw ervaring is met de examens van IBKI. Op die manier kunnen wij onze dienstverlening verder optimaliseren.

U kunt de informatie die u aan ons verstrekt ook richting de Inspectie van het Onderwijs gebruiken als evaluatie van uw examenleverancier. Indien gewenst, kunnen wij u de ingevulde gegevens toesturen.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Alvast bedankt voor het invullen!

A Contactgegevens

Deze vragenlijst is ingevuld door:

Naam: _____
Organisatie: _____
Telefoonnr: _____
Emailadres: _____

B Algemene beoordeling diensten IBKI

Kun u voor de onderstaande algemene punten m.b.t. de dienstverlening van IBKI een rapportcijfer geven? Hierbij staat 1 voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. Indien u met beoordelingspunten niet in aanraking bent gekomen, dan kunt u ook n.v.t. invullen.

| | Cijfer |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| Algemene dienstverlening van IBKI | |
| De mate waarin de praktijkexamens aansluiten op uw wensen/ behoeften | |
| De bereikbaarheid van IBKI | |
| De vriendelijkheid van het personeel van IBKI | |
| De snelheid van afhandeling van uw vragen/ klachten | |
| De informatie op de website: www.ibki.nl | |
| De inbreng/ invloed van uw ROC op de examens van IBKI | |
| Het vertrouwen in de examens van IBKI | |

Indien u een 6 of lager geeft, wilt u dan een korte toelichting geven?

Kunt u daarbij ook aangeven in hoeverre deze punten het afgelopen jaar zijn veranderd?

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Algemene dienstverlening van IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De mate waarin de examens aansluiten op uw wensen/ behoeften | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De bereikbaarheid van IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De vriendelijkheid van het personeel van IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De snelheid van afhandeling van uw vragen/ klachten | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De informatie op de website: www.ibki.nl | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De inbreng/ invloed van uw ROC op de examens van IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| Het vertrouwen in de examens van IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |

C Gebruik en waardering van de praktijkexamens

Maakt u voor alle opleidingen gebruik van de praktijkexamens van IBKI ja / nee?
Indien nee, kunt u een reden aangeven waarom niet (open vraag):

Welk rapportcijfer geeft u:

| | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens (via eBKI) | |
| De planning van de examens (frequentie, wachttijden) | |
| De bereikbaarheid van de examenlocatie | |
| De kwaliteit van de gebruikte voertuigen, materialen en apparatuur | |
| De beschikbare tijd voor de proeven | |
| De deskundigheid van de examinatoren en examencommissie | |
| De terugkoppeling en verslaglegging van de behaalde examenresultaten door IBKI | |
| De volledigheid van de verstrekte informatie | |
| De juistheid van de factuur | |

Indien u een 6 of lager geeft, wilt u dan een korte toelichting geven?

Kunt u daarbij ook aangeven in hoeverre deze punten het afgelopen jaar zijn veranderd?

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Het gemak van aanmelden voor de praktijkexamens (via eBKI) | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De planning van de examens (frequentie, wachttijden) | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De kwaliteit van de gebruikte voertuigen, materialen en apparatuur | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De beschikbare tijd voor de proeven | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De deskundigheid van de examinatoren en examencommissie | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De terugkoppeling en verslaglegging van de behaalde examenresultaten door IBKI | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De volledigheid van de verstrekte informatie | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |
| De juistheid van de factuur | Verbeterd t.o.v. vorig jaar | Gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar | Verslechterd t.o.v. vorig jaar |

D Overige diensten

IBKI voert EVC's uit voor werknemers in de branche. Door gezamenlijk op te trekken, kunnen IBKI en ROC EVC-deelnemers een totaalpakket (meting door IBKI, maatwerkonderwijs en diplomering door ROC) bieden.

Was u hiervan op de hoogte? Ja / nee
 Staat u open voor samenwerking op dit vlak? Ja / nee

E Afsluiting

Heeft u feedback of tips die u ons wilt geven die u in het voorgaande geen plek kon geven? Wij horen deze graag!
