

examen services

Jaarverslag 2020

Nieuwegein, februari 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Algemeen	4
IBKI – APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus	12
IBKI – WRM	18
IBKI – Airco	26
IBKI – MBO-mobiliteit	28
IBKI – Branche-mobiliteit	30
Examenservices voor examenstichtingen	32
Doelstellingen 2020	34
Bijlage 1: integriteitsbeleid	35
Bijlage 2: gegevensbeveiliging	36

Inleiding

Leeswijzer

In dit jaarverslag zijn verschillende vormen van verslaglegging en verantwoording geïntegreerd:

- De directiebeoordeling conform de ISO-standaard;
- Het directieverslag voor de verantwoording conform de Beleidsregels van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) inzake de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici, Tachograaftechnici en de rijinstructeurs (WRM);
- De jaarrapportage conform hoofdstuk 9 van de Beoordelingsrichtlijn voor het certificaat f-gassen voor personen (BRL 200).

Na een algemeen gedeelte wordt apart ingegaan op de afzonderlijke examenlijnen, omdat de verantwoording daaraan parallel loopt.

Algemeen

ISO-certificering

Examenservices is sinds 1999 ISO-gecertificeerd. BSI Management Systems B.V. voert de controle- en certificatieonderzoeken uit. In 2018 is de transitie uitgevoerd naar de Norm ISO 9001:2015. Het huidige certificaat met nummer QSC 250 heeft een looptijd tot 1 juni 2021.

Kwaliteitssysteem

Het toepassingsgebied van ons kwaliteitssysteem voor de ISO-certificering is 2019 onveranderd gebleven en bestaat uit:

- ontwikkelen en verzorgen van examens;
- verstrekken van persoons- en bedrijfscertificaten en diploma's;
- beheren van bijbehorende registers.

Het kwaliteitssysteem is ondergebracht in de applicatie VisionManager. Binnen Examenservices is de kwaliteitscoördinator verantwoordelijk om vorm te geven aan het kwaliteitsbeleid. De directeur verleent hem hiervoor middelen en ondersteunt het kwaliteitsbeleid in de ruimste zin van het woord.

Alle teamleden hebben toegang tot het kwaliteitssysteem. De kwaliteitscoördinator beheert de gebruikers, de omgeving waarin zij werken en de rol(len) welke zij hierin bekleden. Het kwaliteitssysteem functioneert naar behoren, de directeur is hierover tevreden. Het invoeren van preventieve maatregelen vindt vooral plaats op basis van de bevindingen uit de externe audit, interne audits, de resultaten en analyse van de klachtenregistratie/-rapportage, klanttevredenheidsmetingen en vanuit de CRM-registratie.

Evaluatie doelstellingen 2020

Voor 2020 zijn voor Examenservices doelstellingen bepaald en de bijbehorende meetinstrumenten geïmplementeerd. Voor 2020 is de beoordelings- en beloningssystematiek voor individuele medewerkers niet toegepast vanwege corona.

		norm	realisatie
Financieel (x € 1.000)			
1.	Omzet (12.443)	12.443	11.502
2.	Bruto marge (33%)	32,7%	29,4%
3.	EBIT voor A&G (2.088)	2.082	1.541
Klant			
1.	Opdrachtgevers tevreden	>7,5	sep-20
2.	Opleiders tevreden	>7,0	sep-20
3.	Deelnemers tevreden	≥7,5	7,9
4.	Deelnemende scholen tevreden over onze diensten	≥ 8,0	sep-20
5.	Gegronde klachten (2020: 55)	55	37
6.	Afhandeltermijn klachten (dagen)	14	17
7.	Acquisitie opdrachtgevers / opdrachten (2020 ≥ 2)	2	1

Proces			
1.	Goedkeuring toezichhouders	continu	
Innovatie / personeel			
1.	Examenkluis volgens begroting / jaarplan	31-12-20	
2.	ExamenservicesPlus volgens begroting / jaarplan	31-12-20	

Betekenis van de kleuren:

op of beter dan de norm	
maximaal 5 % onder de norm	
meer dan 5% onder de norm	
geen gegevens beschikbaar	

Korte evaluatie van het dashboard:

- De financiële doelstellingen zijn niet gehaald. Oorzaak: corona waardoor vooral het uitvoeren van examens tijdens de lockdowns niet kon en de extra maatregelen ook tot hogere kosten leidden.
- De extra inspanningen die nodig waren om de reguliere productie op peil te houden en het aanmerkelijk hogere percentage langdurige uitval van teamleden, brachten ook met zich mee dat voor 'extra' activiteiten, zoals tevredenheidsmetingen, geen tijd beschikbaar was.
- Dat het aantal gegronde klachten lager was, heeft ook alles te maken met corona (minder examens).
- De afstemming met potentiële opdrachtgevers en de uitrol van innovaties werden door corona vertraagd. Ook die organisaties gaven prioriteit aan hun kernactiviteiten.

Context van de organisatie

Externe context

De externe context van Examenservices is in 2020 als gevolg van corona aan het veranderen. Vooral voor het mbo was het noodzakelijk om snel alternatieven te ontwikkelen voor de examinering. Het lijkt erop dat die alternatieven hun weg gaan vinden naar de reguliere examinering.

Voor de examens in de mobiliteitsbranche gold dat veel minder. De wettelijke examens moesten weliswaar onder bijzondere omstandigheden worden afgenomen, maar bleven in de kern ongewijzigd.

Interne context

Eind 2018 is gestart om de basisrollen binnen de teams te verduidelijken en teamrollen te ontwikkelen. In 2019 zijn de projectteams geleidelijk opnieuw gestart met het verdelen van de nieuwe rollen. De resultaten waren uiteenlopend. Enkele teams konden hiermee heel snel en succesvol van start. Bij andere teams kostte de voorbereiding meer tijd en bij sommige

teams kwamen problemen aan het licht die sluimerend al speelden vóór de transitie. Hierdoor konden ze worden aangepakt, maar ook dat vroeg veel tijd en energie en leidde voor diverse teamleden tot (grote) ontevredenheid.

Klanttevredenheid

Opdrachtgevers

De meeste opdrachtgevers waren (zéér) tevreden over de wijze waarop Examenservices de examens ontwikkelt en/of uitvoert en hen als opdrachtgever ondersteunt. Vooral de besturen van de verschillende examenstichtingen uiten dat regelmatig tijdens bestuursvergaderingen of andere contacten. Bij het ministerie van IenW komt het onderwerp jaarlijks aan de orde bij de bespreking van het jaarverslag.

Het voornemen om in 2020 een nieuwe vorm te vinden voor een meer gestructureerde meting van de opdrachtgeverstevredenheid is door corona gesneuveld. Zowel de opdrachtgevers als het team hadden hun tijd en energie nodig voor de basale dienstverlening.

Opleiders

Het onderzoek naar de tevredenheid van opleiders vindt tweejaarlijks plaats en kon in 2019 door de transitie niet plaatsvinden. Helaas gooide corona ook hierbij roet in het eten. Overigens zijn de dagelijkse contacten met opleiders (zeer) goed en zijn er in 2020 geen incidenten geweest tot op het niveau van de directie.

Examendeelnemers

We versturen per examenlijn en per behaald resultaat (geslaagd / gezakt) een verzoek tot het invullen van een tevredenheidsenquête. Dit stelt ons in staat om per examenlijn gerichte vragen te stellen. De deskundigheid van een examiner is bij een theorietoets bijvoorbeeld minder van toepassing dan bij een praktijkexamen. Deelnemers die slagen zijn gemiddeld 1 punt tevredener dan de gezakte deelnemers.

We vragen de deelnemer om een algemeen cijfer te geven en vragen hem daarna of hij wil helpen onze dienstverlening te verbeteren door enkele vragen te beantwoorden. Indien hij daarvoor kiest, krijgt hij 6 aanvullende vragen. Deze vragen gaan over de voorbereiding tot en met de afronding van het examen.

Naast de cijfermatige analyse evalueren we ook de toelichtingen op de antwoorden. Per examenlijn en per categorie nemen de producteigenaren de toelichtingen door en halen hier voor ieder team de bijzonderheden uit. Indien nodig nemen de teamleden contact op met de deelnemer om eventuele onduidelijkheid of onvrede weg te nemen. Dit wordt zeer gewaardeerd door die deelnemers en lijkt van meer waarde dan de cijfers zelf.

Procesprestaties en Productconformiteit

Alle procesbeschrijvingen, werkinstructies en formulieren worden via interne en externe audits, maar ook op eigen initiatief van de proceseigenaren en/of teamleden, regelmatig getoetst aan actualiteit en waar nodig aangepast. Deze pragmatische methode met een stroomschema van de stappen, geeft een duidelijk overzicht en is gemakkelijk te onderhouden.

Alle teamleden kunnen op ieder moment over de gegevens beschikken. Ook hebben zij de mogelijkheid om in VisionManager, zelf de stroomschema's en de werkinstructies te beheren. Met VisionManager is het versiebeheer gegarandeerd en wordt de kwaliteitsmanager bij elke wijziging automatisch op de hoogte gebracht.

Voor 2020 stonden investeringen gepland voor nieuwe examenvoertuigen, zodat we onze deelnemers een goede basis kunnen bieden met actuele examenopdrachten (storingen). Hiermee borgen we de kwaliteit van de praktijkexamens en spelen we in op de laatste stand van de techniek van voertuigen.

Door het uitbreken van corona, uitval van examens voor langere tijd (omzet), is besloten om deze (voorlopig) door te schuiven naar 2021. Geplande investeringen in computersystemen (in 2020 opnieuw veel tabletcomputers), diagnose-apparatuur, examenopstellingen en lokaal-inrichting om de examenuitvoering steeds beter te faciliteren, werden wel gedaan.

Interne audits

Voor 2020 was een uitgebreide auditplanning opgesteld inclusief inhaalslag voor 2019. Door corona, het stilleggen van alle activiteiten en het zoveel mogelijk verplicht thuiswerken, was de planning al in Q1 gedoemd te mislukken. In Q2 is alles in het werk gesteld om thuiswerken voor alle teamleden mogelijk te maken, zodat de kernactiviteiten zo veel mogelijk doorgang konden vinden.

Eind mei werden de examenactiviteiten weer opgestart en kon begonnen worden met het wegwerken van de opgelopen achterstanden. Eerst op 50%, vanaf medio augustus weer op 100% capaciteit.

In deze periode heeft de kwaliteitscoördinator hieraan prioriteit gegeven, omdat zowel de opdrachtgevers als de subteams hun tijd en energie hard nodig hadden voor de kernactiviteiten. Medio november werd de auditplanning weer opgepakt en zijn nog enkele audits uitgevoerd. De overige audits zijn uitgesteld tot 2021.

Omdat fysiek contact (bijna) niet mogelijk is, was het nog wel een uitdaging om een interne audit uit te voeren. Met name op gebied van directe waarnemingen op de werkplek, verbale communicatie van de auditee en het werken met Teams.

In 2020 werden 6 audits uitgevoerd. Hierbij werden er 2 afwijkingen geconstateerd en 3 aanbevelingen geschreven. Van de 6 audits waren er 4 zogenaamde controleaudits over de uitgevoerde interne audits uitgevoerd, 3 over 2019 en 1 over 2020. Tijdens zo'n controleaudit bekijkt de kwaliteitscoördinator of de voorgestelde acties daadwerkelijk zijn uitgevoerd binnen de gestelde termijn, zodat verbeteringen zo snel mogelijk worden doorgevoerd. Bij 1 audit zijn de afwijkingen nog niet volledig opgelost, deze zullen worden meegenomen in de auditplanning voor 2021.

Eind 2019 schreef de kwaliteitscoördinator een notitie aan de Innovam-directie met hierin een overweging om de kwaliteitssystemen en certificering van Innovam en Examenservices te

integreren tot één kwaliteitssysteem, één certificaat en één partner voor het certificeringsproces. De directie beantwoordde beide vragen positief: Innovam wil ISO-gecertificeerd zijn en blijven en wil de kwaliteitssystemen integreren. In Q3 en Q4 van 2020 zou de kwaliteitscoördinator hiervoor een project voor opstarten, ook hier was corona de oorzaak dat dit pas in Q1 van 2021 zal gebeuren. Hierin zal ook worden meegenomen een training voor de huidige en nieuwe auditoren.

Externe audit door BSI

Op 2 en 3 april 2020 vond het controlebezoek plaats door BSI. Daarbij werd de niet-kritieke afwijking uit 2019 opnieuw beoordeeld op voortgang en implementatie.

Directiebeoordeling: kijkend naar de eisen, zoals opgenomen in de norm ontbraken in 2018 de volgende aspecten:

- De status van acties die zijn voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen;
- Wijzigingen in externe en interne belangrijke punten (issues) die relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Informatie over de prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van trends zoals afwijkingen en corrigerende maatregelen, de prestaties van externe aanbieders en de toereikendheid van middelen.
- Beslissingen en acties ter verbetering

De externe auditor, de heer J. Karelse, heeft het jaarverslag 2019 beoordeeld en concludeerde dat deze aspecten nu in voldoende mate zijn opgepakt.

Gedurende het controlebezoek werden geen andere tekortkomingen meer geconstateerd.

Wel noemde de externe auditor een aantal aandachtspunten voor de toekomst:

1. **Context van de organisatie:** Naar aanleiding van de exercitie in 4.1 en 4.2 zijn er acties ter mitigatie van de belangrijke risico's vastgesteld. De vraag hierbij is wel hoe de uitvoering ervan is geborgd.
2. **Jaarverslag 2019:** In het jaarverslag is opgenomen dat er nog geen vastgestelde doelstellingen zijn ontvangen van Innovam. Ten tijde van de audit was dat nog steeds niet het geval. Ook ontbreekt het team SOESV-Contactlensexamen, dit was ook geconstateerd tijdens de vorige audit in 2018.
3. **Auditplanning:** Op basis van het doorgenomen document is het aantoonbaar dat de onderwerpen zoals genoemd in de norm, behalve het onderwerp 'Middelen', zijn overwogen.
4. **Effectiviteit van de genomen maatregelen:** Deze zouden wat nadrukkelijker vermeld mogen en/of uitgeschreven worden op het (interne) auditformulier.

Corrigerende en preventieve maatregelen

De klachtenrapportage, waarvan per kwartaal een analyse plaatsvindt, laat over 2020 wederom een daling zien, nu met 47% in het aantal klachten: 82 klachten tegenover 157 in

2019. Wel moet hierbij in ogenschouw worden genomen dat er in Q2 door corona veel minder examens (met name bij APK en WRM) werden afgenomen dan normaal.

Ten opzichte van 2019 daalde het aantal klachten van team APK met 2, WRM met 21, MBO-mobiliteit met 25, Branche met 9 en SOESV-CL met 18. Wel is er een toename zichtbaar van de doorlooptijd van een klacht. Door druk op de organisatie en langdurige uitval van sommige teamleden, liep dit vooral bij team WRM zo op dat verschillende keren de indiener bericht moest worden dat de toegezegde reactietermijn niet gehaald zou worden.

De uitsplitsing van de zogenaamde faillkosten in de klachtenrapportage is over 2020 doorgezet. Hierin wordt nu onderscheid gemaakt in kosten welke worden gemaakt bij het afhandelen van een gegronde klacht en welke worden gemaakt in de vorm van coulance. Ten opzichte van 2019 daalden deze kosten in 2020 met bijna 9% tot net iets onder de €3.000.

Failkosten	2019	2019	Vershil	%
Totaal	€2.972	€3.206	€233	8,96%

Klachten per examenlijn	2019	2019	Vershil	%
APK	14	16	-2	-13%
<i>Ogenshijnlijke klachten, ontvangen via klachten@ibki.nl, die bij nadere beschouwing een informatieverzoek bleken, zijn als informatieverzoek behandeld.</i>				
WRM	41	62	-21	-34%
<i>Ogenshijnlijke klachten, ontvangen via klachten@ibki.nl, die bij nadere beschouwing een informatieverzoek bleken, zijn als informatieverzoek behandeld.</i>				
MBO-mobiliteit	11	36	-25	-69%
SOESV-CL	10	28	-18	-64%
<i>Het aantal klachten over de uitslag en de examenvragen daalde fors doordat het examenreglement van SOESV-CL de deelnemer geen inzage recht biedt. Deelnemers raken hieraan nu gewend.</i>				
Branche-mobiliteit	6	15	-9	-60%
Totaal	82	157	-75	-47%

Gegronde klachten per examenlijn	2020	2019	Vershil	%
APK	10	9	+1	+11%
WRM	16	19	-3	-16%
MBO-mobiliteit	3	3	0	0%
Branche-mobiliteit	4	3	+1	+33%
SOESV-CL	2	5	-3	-60%
Totaal	35	39	-4	-10%

Klachten worden geregistreerd in Synergy, zodat ook de opvolging is geborgd. Gegronde klachten worden per examenlijn geanalyseerd op structurele of incidentele oorzaken. Als er aanleiding is voor verbetering dan wordt dat in het teamoverleg nader uitgewerkt. In 2020 is de doelstelling voor de doorlooptijd gesteld op 14 dagen. Gebleken is dat de afhandeling richting klant, met name in Q2 en Q4 sterk begon op te lopen. Gemiddeld duurde de afhandeling van een klacht in 2020 bijna 18 dagen.

Toeleveranciers

Algemeen

De beoordelingen van toeleveranciers worden geborgd in Synergy, waarbij periodiek automatisch een werkstroom ontstaat voor het teamlid dat de meeste inkoop heeft goedgekeurd voor die leverancier. Als hij hierover niets kan zeggen, omdat hij alleen de inkooporders aanmaakt en goedkeurt, kan hij de beoordeling toewijzen aan een ander teamlid. Een beoordeling vindt in elk geval plaats bij leveranciers waarbij per jaar voor meer dan € 5.000 is ingekocht. Onder dit bedrag besluit de Producteigenaar op basis van het risico voor de continuïteit van onze dienstverlening of een beoordeling zinvol is.

Nieuwe leverancier examensysteem

Bij de huidige leverancier speelt dat die onvoldoende antwoord heeft op de functionele wensen van Examenservices. In 2019 heeft Examenservices een pilot opgestart met een alternatieve leverancier. Op basis van deze pilot is in 2020 het besluit genomen om te starten met de migratie naar een nieuw examensysteem en de inversteringen en activiteiten bij de huidige leverancier af te bouwen. Doelstelling is om deze migratie in 2021 af te ronden.

Examenbeoordelaars

De lijst met examenbeoordelaars wijzigt constant naar aanleiding van periodieke beoordelingen, inzetbaarheid en frequentie van examineren. De kwaliteitscoördinator stelt ieder kwartaal een totaaloverzicht op van te beoordelen examinatoren. Hij zet deze uit bij de commissiecoaches van de betreffende teams. Vanwege corona is in 2020 hierin achterstand ontstaan welke naar verwachting in 2021 zal worden ingelopen.

In 2019 is gestart met het actualiseren van de lijst van goedgekeurde examenbeoordelaars en het centraal opslaan van beoordelingen en andere documenten op de klantenkaart in Synergy. Hiermee zal het over-/toezicht worden verbeterd. Vanwege corona is in 2020 hierin geen voortgang geweest. In 2021 zal dit hernieuwd worden opgepakt.

Opleidingen

In 2020 is het opleidingsbudget in belangrijke mate ingezet voor teamleden die klachten vertoonden die wezen op (het risico van) een burnout. Er zijn ook daadwerkelijk diverse teamleden 'omgevallen'. Daarvoor werd regelmatig zowel preventief als curatief een beroep gedaan op een burnoutcoach en andere coaches.

Jaarverslaglegging conform Kaderwet ZBO

Financiën (samenvatting)

(x € 1.000)	APK	WRM	Totaal
Omzet	2.003	2.188	4.191
Omzetgerelateerde kosten	1.368	1.962	3.330
Bruto marge	635	226	861
Organisatiekosten	488	404	892
Overhead	306	289	595
Resultaat voor belastingen	-160	-466	-626
NOW op basis van directe loonkosten en overheadtoerekening			69
Vennootschapsbelasting			139
Resultaat na belastingen			-418

De inhoudelijke toelichting op de ontwikkelingen binnen de verschillende examenlijnen, is opgenomen in de volgende hoofdstukken.

Personeelsbestand

Aantal fte's	2020	2019	2018
Totaal	62,8	61,9	61,8
Wettelijke taken	17,7	16,2	13,7
APK, LPG en Tachograaf	7,3	6	5,8
WRM	10,4	10,3	7,9

Voor de meeste teamleden van Examenservices geldt dat zij werken voor verschillende opdrachtgevers en zowel voor wettelijke taken als private activiteiten. Op basis van de urenregistratie wordt vastgesteld hoeveel uren aan de verschillende opdrachtgevers zijn besteed. Als maat voor de fte's (*full time equivalent*) wordt 1.600 uur per jaar aangehouden.

Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid is weergegeven in bijlage 1.

Beleid inzake gegevensbeveiliging

Het beleid inzake gegevensbeveiliging is weergegeven in bijlage 2.

IBKI – APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus

Inleiding

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici. IBKI organiseert deze examens in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en het ministerie oefent daarop het toezicht uit. De Kaderwet ZBO is van toepassing op de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2020

Voertuigen, objecten

In 2020 was de aanschaf van 4 moderne personenauto's door IBKI gepland. Vanwege corona werd besloten de aanschaf uit te stellen naar 2021. De aanschaf van een extra set tablets ging wel door met het oog op de afname van de examens Keurmeester lichte en zware voertuigen (100% digitaal) en Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus.

Ontwikkelingen inzet tablets

Nadat in 2018 de tablets ingezet werden bij het praktijkgedeelte van de examens Bevoegdheidsverlenging lichte en zware voertuigen was het logisch om dit ook bij de examens Keurmeester lichte en zware voertuigen door te voeren. Na een succesvolle pilot in Q4 van 2019, werden de tablets vanaf 1 februari 2020 geruisloos ingezet waarmee ook dit type examen volledig gedigitaliseerd werd. Ook nu waren de reacties van de deelnemers op de verandering zeer positief. Ook de RDW en IBKI waren blij nu eindelijk af te zijn van de 'handschriftinterpretatieverschillen' tussen deelnemers en examinatoren. Als laatste stap zal in 2021 bij dit type examen de resultaatbepaling rechtstreeks gegenereerd worden uit het examensysteem.

APK3 (landbouwvoertuigen)

In 2020 ging de Tweede Kamer akkoord met het wetsvoorstel dat de kentekenplicht voor landbouwvoertuigen regelt en daarmee de APK voor deze voertuigcategorie (APK3) mogelijk maakt. In 2020 werd het overleg tussen de RDW en IBKI opgestart over de vormgeving van het examen APK3. Als uitgangspunt werd de structuur van het examen Keurmeester zware voertuigen aangehouden. We verwachten ongeveer 300 deelnemers op jaarbasis.

Vanwege het geringe aantal deelnemers in verhouding tot de noodzakelijke investeringen in examenvoertuigen, heeft IBKI besloten om voor de examenuitvoering gebruik te maken van de locatie en examenvoertuigen van AeresTech uit Ede. Eind 2020 was het examen klaar voor de 1^e pilot, welke in januari van 2021 zal plaatsvinden. Medio maart 2021 zullen de eerste officiële examens plaatsvinden.

Examens LPG-technicus

In 2020 zijn er weinig tot geen bijzonderheden te melden over deze examenlijn. Er werden in dit jaar diverse examens voor LPG-technicus gepland, vele daarvan werden door gebrek aan

deelnemers weer geannuleerd. Uiteindelijk werden er 6 evenementen daadwerkelijk uitgevoerd.

In 2020 werden nog 5 examens Bevoegdheidsverlenging afgenomen. Deze deelnemers werden samengevoegd met de deelnemers aan het theoriexamen APK-bevoegdheidsverlenging. De bevoegdheidsverlengingstoets voor LPG-technici kan daarmee prima worden gecombineerd.

Examens Tachograaftechnicus

In 2020 zijn er 12 examens Tachograaftechnicus bij een opleider afgenomen in Breda, Nieuwegein en Duiven. Ook vonden er herexamens plaats op de IBKI-examenlocatie in Nieuwegein.

Ruim 3.000 tachograaftechnici hebben een bevoegdheidstermijn eindigend op uiterlijk 31 december 2020. Door corona werden er ook examendagen geannuleerd of verplaatst naar 2021. In 2020 werden er zo'n 1600 deelnemers geëxamineerd. In 2021 volgt de rest.

Het examen Bevoegdheidsverlenging werd in 2020 door IBKI, in samenspraak met RDW, uitgebreid met een praktijkgedeelte. Dit praktijkgedeelte is opgebouwd uit praktijktechnische vragen welke als theorievragen aan de deelnemer gesteld worden. Extra voorzieningen voor de uitvoering zijn niet nodig waardoor het examen door één commissielid kan worden afgenomen.

Bezwarenadviescommissie APK

In 2019 richtte IBKI op basis van de kaderwet ZBO (artikel 19) een Bezwarenadviescommissie APK op analoog aan de Bezwarenadviescommissie WRM. In 2020 zijn er tegen besluiten van IBKI geen bezwaren ingediend.

Toezicht RDW

De RDW houdt inhoudelijk toezicht op de examenuitvoering. Hiertoe is een *service level agreement* (SLA) opgesteld waarin de samenwerking en het gewenste kwaliteitsniveau zijn vastgelegd. Jaarlijks rapporteert de RDW op basis van de SLA. Deze rapportage wordt gepubliceerd op de website van IBKI. Het toezicht door de RDW omvat de volgende onderdelen:

- Toezicht op de uitvoering van de examens (procedures, infrastructuur, uniformiteit en borging van examens, uitvoering en evaluatie);
- Goedkeuren van examenvragen en -opdrachten;
- Behandeling van eventuele klachten die rechtstreeks bij de RDW ingediend worden.

Het toezicht op de examens werd in 2020 uitgevoerd door vijf gecommiteerden en de contactpersoon die de contacten met IBKI onderhoudt. RDW heeft in 2020 besloten het aantal gecommiteerden uit te breiden om in te spelen op het personeelsverloop door pensioering.

Examentype	Aantal examendagen	Gecommitteerden aanwezig	%
APK-keurmeester	80	78	98%
APK-bevoegdheidsverlenging licht	297	2	1%
APK-bevoegdheidsverlenging zwaar (incl. zware aanhangwagens)	66	1	2%
LPG-technicus	3	3	100%
LPG-bevoegdheidsverlenging	5	0	0%
Tachograaftechnicus	12	9	75%
Tachograaftechnicus bevoegdheidsverlenging	167	2	1%

In 2020 heeft afstemming tussen RDW en IBKI plaatsgevonden over de volgende gespreks-onderwerpen:

- Invulling geven aan de aanbevelingen en verbeteringen uit het rapport van KPMG (2019) over de doelmatigheid van het toezicht van RDW op IBKI.
- Inzet gecommiteerden in relatie tot de soms plotselinge (extra) planning van examenmomenten door IBKI waarop RDW niet op kan anticiperen.
- Voorstel tot oprichting van een ontwikkelgroep voor het beoordelen en onderling afstemmen van examenvragen en -opdrachten. Dit is een mooi voorbeeld van het partnerschap tussen IBKI en RDW.
- Tabletafname APK-bevoegdheidsverlenging en examens Keurmeester lichte/zware voertuigen.
- Gewijzigde vraagstelling examens Keurmeester Lichte/Zware Voertuigen, van open naar multiple select vragen.
- Examencesuur.
- Aanpassingen Keurmeester lichte/zware voertuigen aangaande het gebruiken van de APK-regelgeving.
- Opstart en ontwikkeling van het APK-3-examen (landbouwvoertuigen) vooruitlopend op de kentekenplicht.
- Afstemming contactpersonen door wijzigingen in organisatiestructuur van RDW en IBKI.

Indicatoren

Het ministerie ziet toe op zowel de kwaliteit van dienstverlening als de verantwoording van de examentarieven. Voor de kwaliteit van dienstverlening wordt gekeken naar onderstaande gegevens:

Indicator	2020	2019	2018
Examens totaal	15.875	16.033	15.662
geslaagden	14.052	14.018	13.879
slagingspercentage	89%	87%	89%
Examens APK-keurmeester	2.165	2.684	2.391
geslaagden (= diploma's)	961	1.301	1.190
slagingspercentage	44%	48%	50%
Examens APK-bevoegdheidsverlenging	12.001	13.045	13.271
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	11.520	12.510	12.689
slagingspercentage	96%	96%	96%
Examens LPG-technicus	6	7	3
geslaagden (= diploma's)	6	5	3
slagingspercentage	100%	71%	100%
Examens LPG-bevoegdheidsverlenging	5	28	95
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	4	23	81
slagingspercentage	80%	82%	85%
Examens Tachograaftechnicus	107	266	255
geslaagden (= diploma's)	67	176	137
slagingspercentage	63%	66%	54%
Examens Tachograaftechnicus-bevoegdheidsv.	1.591	3	24
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	1.494	3	24
slagingspercentage	94%	100%	100%
Bevoegden per 31 december:			
APK-keurmeesters lichte voertuigen	24.031	24.192	24.287
APK-keurmeesters zware voertuigen	3.156	3.292	3.340
APK-keurmeesters zware aanhangwagens	61	65	70
LPG-technici	125	117	116
Tachograaftechnici	3.423	3.347	3.169
APK-verklaringen Mandaatregeling RDW	0	0	0
lichte voertuigen (Nederlands diploma)	1257	0	0
lichte voertuigen (buitenlands diploma)	4	2	0
zware voertuigen (Nederlands diploma)	211	0	0
zware voertuigen (buitenlands diploma)	1	0	0
Klachten	14	16	34
gegronde klachten	11	9	8
gegronde klachten / examen	0,07%	0,06%	0,05%
doorlooptijd klachten	12	14	11
Bezwaar en beroep	1	1	0
toegewezen bezwaren en beroepen	0	1	0
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0

Schadeclaims	0	1	0
toegekende schadeclaims	nvt	1	nvt
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	nvt

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2016, 2019,...	
Accountantscontrole over 2017, 2020,...	
Accountantscontrole over 2018, 2021,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Examens totaal.* Door corona werden de examens stilgelegd van 16 maart tot en met 24 mei en van 16 december tot en met 24 december. De APK-Keurmeesters en Tachograaf-technici, welke hierdoor in de problemen kwamen met hun bevoegdheidstermijn, konden gebruik maken van een verlenging van hun bevoegdheid met vier maanden. Uiteindelijk is het verschil in het aantal examens tussen 2020 en 2019 gering, IBKI heeft in 2020 veel (extra) (avond)examens ingezet om de opgelopen achterstand weer in te lopen.
- *APK-verklaringen.* Ten opzichte van 2019 is er in 2020 is significante aanpassing gedaan in de registratie van zgn. mandaatbesluiten door IBKI. Hierdoor zijn de cijfers nu veel gemakkelijker inzichtelijk te maken en sneller te reproduceren.
- *Klachten.* Hoeveelheid is ten opzichte van 2019 stabiel, het aantal gegronde klachten nam licht toe (+1). De doorlooptijd van een klacht nam wel toe (+4 dagen), omdat de organisatie meer tijd en energie besteedde aan de basale dienstverlening (core business).

Financieel overzicht

APK (x € 1.000)	2020	2019	2018
Omzet	2.003	2.194	2.205
Omzetgerelateerde kosten	1.368	1.346	1.080
Bruto marge	635	848	1.125
Organisatiekosten	488	487	697
Overhead	306	271	246
Resultaat	-160	90	182

Examentarieven

Examentarieven 2020	excl. BTW	incl. BTW
Keurmeester Periodieke Keuringen landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 266,20
Keurmeester Periodieke Keuringen zware voertuigen	€ 165,30	€ 200,01
Keurmeester Periodieke Keuringen lichte voertuigen	€ 163,40	€ 197,71

Examentarieven 2020	excl. BTW	incl. BTW
APK Bevoegdheidsverlenging zware voertuigen	€ 139,65	€ 168,98
APK Bevoegdheidsverlenging lichte voertuigen	€ 119,70	€ 144,84
APK Bevoegdheidsverlenging zware aanhangwagens	€ 139,65	€ 168,98
LPG-technicus	€ 182,25	€ 224,15
LPG-bevoegdheidsverlenging	€ 66,50	€ 80,47
Tachograaftechnicus	€ 235,00	€ 284,35
Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus	€ 65,00	€ 78,65

Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2020

- *Tabletafname Keurmeester lichte en zware voertuigen moet gerealiseerd worden: afgerond.*
- *Duidelijkheid over de wijze van toezicht van RDW-gecommitteerden bij de examens Keurmeester Lichte en Zware Voertuigen en hoe dit zal worden ingevuld: RDW heeft op 7 december 2020 een nota opgeleverd aan IBKI op basis van een inventarisatie door de Examenkamer en eigen bevindingen. Dit in voorbereiding op het risico georiënteerdtoezicht waarbij RDW niet meer voor 100% aanwezig zal zijn op dit type examen. IBKI zal dit in 2021 ter hand nemen.*

Besluiten en maatregelen verbetering product 2021

- Oprichting van een ontwikkelgroep waarin vakexperts van RDW en IBKI betrokken zijn bij de ontwikkeling, vaststelling, onderhoud en verbetering van de diverse APK-examens.
- Invulling van de nota van RDW (zie boven) over het toekomstige toezicht.

IBKI – WRM

Inleiding

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor rijinstructeurs op basis van Wet Rij-onderricht Motorrijtuigen (WRM 1993). IBKI organiseert deze examens in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en het ministerie oefent daarop het toezicht uit. De Kaderwet ZBO is van toepassing op de WRM-examens. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2020

Wijziging van de WRM

De wijzigingen betreffende de WRM en onderliggende regelgeving zijn met ingang van 1 april 2020 van kracht geworden. De nieuwe bevoegdheidspas en stagepas is ingevoerd op 1 juli 2020. Beide passen worden voorzien van de pasfoto en handtekening van de houder en in geval van een duplicaatpas zal deze worden voorzien van een duplicaatcode. De pasfoto en de handtekening komen uit het rijbewijsregister van de RDW. De noodzakelijke (examen)wijzigingen zijn door IBKI in 2020 (door)ontwikkeld en tot uitvoering gebracht.

Toezicht door gecommiteerden voor de WRM-examens

Het toezicht vanuit het ministerie op de uitvoering van de WRM-examens wordt door vier Rijksgecommiteerden uitgevoerd. In 2020 hebben de gecommiteerden slechts 19 examendagen bijgewoond vanwege corona. De gecommiteerden hebben zowel rijproeven (fase 1b en 1c), stagebeoordelingen als praktische begeleidingen bezocht. In het eerste kwartaal van 2020 zijn er regelmatig examendagen door de gecommiteerden bijgewoond. Hierbij zijn er geen bijzonderheden vastgesteld. Na de eerste lockdown hebben de gecommiteerden ervoor gekozen om, zelfs in een periode waarin het misschien wel conform RIVM-richtlijnen was toegestaan, om het besmettingsrisico te beperken.

In 2019 zijn twee nieuwe Rijksgecommiteerden aangesteld en is gestart met het inwerktraject. In het eerste kwartaal van 2020 zijn de inwerktrajecten afgerond waarmee ook deze twee gecommiteerden volledig zelfstandig hun toezichthoudende taak kunnen uitoefenen.

De Rijksgecommiteerden hebben in 2020 de rapportageformulieren geactualiseerd, zodat ze beter toepasbaar zijn tijdens de controles en beter aansluiten op de informatiebehoefte van het ministerie.

Bezwarencommissie WRM

In 2020 is 12 keer bezwaar aangetekend tegen een besluit van IBKI. In alle gevallen was het bezwaar ontvankelijk. In vijf zaken heeft een bezwaar geleid tot een hoorzitting van de Bezwarencommissie. In vijf zaken heeft de Bezwarencommissie het volgende advies uitgebracht: 'Ongegrond verklaren van het bezwaarschrift en handhaving van het besluit van verweerder.'

In vier zaken is IBKI naar aanleiding van het bezwaar tot een oplossing met de bezwaarmaker gekomen waarna het bezwaar door de bezwaarmaker is ingetrokken. Drie zaken zijn nog in de verweerfase en is er nog geen eventuele hoorzitting gepland en/of advies uitgebracht.

Beroep bij de bestuursrechter en verzoeken tot voorlopige voorziening

In 2020 is 5 maal een procedure aanhangig gemaakt bij de bestuursrechter. In alle dossiers betrof dit een verzoek om een voorlopige voorziening.

- Eén verzoek om voorlopige voorziening is gevraagd in een dossier waarin door IBKI het certificaat tot het geven van rijonderricht ongeldig is verklaard naar aanleiding van een onderzoek op grond van artikel 21 van de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993. Door verzoeker is in de procedure niet op tijd het griffierecht voldaan, waardoor het verzoek door de rechtbank niet-ontvankelijk is verklaard.
- In de overige vier procedures is door verzoekers gevraagd om een voorlopige voorziening aangezien IBKI de aanvraag voor een certificaat voor het geven van rijonderricht had afgewezen, vanwege het niet of te laat aanleveren van een VOG. Doordat IBKI de beslissingen op bezwaar vervolgens op korte termijn heeft genomen is de bestuursrechter niet tot een inhoudelijk oordeel gekomen. De bezwarencommissie van IBKI heeft de directeur van IBKI in deze vier zaken geadviseerd om de bezwaren ongegrond te verklaren. IBKI heeft dit advies inhoudelijk gevolgd. Tegen de beslissingen op bezwaar is geen beroep ingesteld.

Inhoudelijke controle van WRM-theoriebijscholing

Sinds 2009 wordt de WRM-theoriebijscholing door IBKI steekproefsgewijs onaangekondigd gecontroleerd. Daarbij wordt gecontroleerd of de opleidingsinstituten zich aan de procedures en uitvoeringsvoorschriften houden.

In 2020 heeft IBKI ten gevolge van de Coronapandemie besloten om het geven van theoretische bijscholingen via webinars (tijdelijk) toe te staan. Dit voor bijscholingsonderwerpen die zich lenen voor online onderwijs. Zo werden opleiders in staat gesteld bepaalde bijscholingsonderwerpen te geven aan instructeurs ten behoeve van de 5-jaarlijkse theoretische bijscholingsverplichting. Een groot deel van de opleiders maakte in 2020 gebruik van deze mogelijkheid.

Net zoals de controle welke IBKI bij de fysieke theoretische bijscholingen uitvoert worden ook de webinars door IBKI gecontroleerd. Tijdens deze controles beoordeelt IBKI of de opleiders zich aan de procedures, uitvoeringsvoorschriften en de administratieve afhandeling houden. In de opstartperiode vanaf maart tot juni 2020 zijn alle webinars door IBKI gecontroleerd. Hierna kon steekproefsgewijs een controle worden uitgevoerd. Tijdens de tweede lockdown werd een enkele keer niet voldaan aan de Coronamaatregelen zoals deze door de Rijksoverheid en het RIVM zijn bepaald. De betreffende opleiders zijn daarop aangesproken en hebben zich vervolgens aan de richtlijnen gehouden. Als gevolg van dit voorval heeft IBKI de controles op de webinars opnieuw geïntensiveerd.

Indicatoren

Indicator	2020	2019	2018
WRM-examens totaal	12.174	14.909	15.258
Geslaagd	7.793	9.774	9.733
Slagingspercentage	64%	66%	64%
Examens categorie A (motorfiets)	685	589	849
Geslaagd	431	397	614
Slagingspercentage	63%	67%	72%
Examens categorie B (personenauto's)	7.331	8.693	8.562
Geslaagd	3.865	4.745	4.450
Slagingspercentage	53%	55%	52%
Examens categorie C (vrachtauto's)	370	365	511
Geslaagd	261	258	416
Slagingspercentage	71%	71%	81%
Examens categorie D (bussen)	118	135	145
Geslaagd	96	104	125
Slagingspercentage	81%	77%	86%
Examens categorie E achter B (aanhangwagens)	231	380	331
Geslaagd	133	249	211
Slagingspercentage	58%	66%	64%
Examens categorie E achter CD (aanhangwagens)	146	165	145
Geslaagd	101	123	112
Slagingspercentage	69%	75%	77%
Examens Categorie T (tractoren)	125	124	126
Geslaagd	89	93	98
Slagingspercentage	71%	75%	78%
Geschiktheidstest	294	199	149
Geslaagd	274	166	127
Slagingspercentage	93%	83%	85%
Praktijkbegeleiding	2.518	3.823	4.351
Geslaagd	2.207	3.224	3.487
Slagingspercentage	88%	84%	80%
waarvan:			
eerste Praktijkbegeleiding	2.137	2.231	2.214
Geslaagd	1.879	1.723	1.486
Slagingspercentage	88%	77%	67%
tweede Praktijkbegeleiding	358	1.518	2.022
Geslaagd	312	1.445	1.908
Slagingspercentage	87%	95%	94%
derde Praktijkbegeleiding	23	74	115

Geslaagd	16	56	93
Slagingspercentage	95%	76%	81%
Examens EMA/LEMA/EMG/ASP (educatieve maatr.)	8	2	3
Geslaagd	7	2	2
Slagingspercentage	88%	100%	67
Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)	14.584	14.488	14.245
nieuwe rijinstructeurs	637	884	838
rijinstructeurs waarvan bevoegdheid is verlopen	548	647	787
Klachten	41	35	84
gegronde klachten	16	9	20
gegronde klachten / examen	0,13%	0,22%	0,14%
doorlooptijd klachten (dagen)	23	9	12
Beroepen bij de Bezwarencommissie WRM	11	19	24
ontvankelijk verklaarde beroepen	6	17	22
volledig toegewezen beroepen	0	0	2
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	0	0	1
toegekende schadeclaims	0	0	nvt
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	nvt
Actualiteit van het WRM-register	In orde	In orde	In orde

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2016, 2019,...	
Accountantscontrole over 2017, 2020,...	
Accountantscontrole over 2018, 2021,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Rijinstructeurs waarvan de bevoegdheid is verlopen*: de lesbevoegdheid verloopt wanneer de rijinstructeur niet aan zijn bijscholingsverplichtingen heeft voldaan. Dat kan betekenen dat hij onvoldoende theoriebijscholing heeft gevolgd of een onvoldoende heeft behaald voor zijn laatste praktijkbegeleiding of niet op tijd de VOG heeft aangeleverd. IBKI kan niet vaststellen of het verlopen bedoeld plaatsvindt (bijvoorbeeld wanneer een rijinstructeur het vak niet langer wil uitoefenen) of onbedoeld. Een aantal rijinstructeurs waarvan de lesbevoegdheid is verlopen, heeft die opnieuw verkregen door het herintrederstraject te volgen.
- *Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)*: in enkele gevallen, zoals bij overlijden, komt het voor dat ook ná afsluiting van een kalenderjaar nog wijzigingen plaatsvinden in de bevoegdheden van rijinstructeurs. Daardoor sluiten de cijfers niet altijd volledig aan op die van het voorgaande jaar plus de nieuwe bevoegdheden minus de verlopen of ingetrokken bevoegdheden.

- *Actualiteit van het WRM-register:* het WRM-register wordt dagelijks geactualiseerd. De overdag verwerkte examenresultaten worden 's nachts automatisch verwerkt tot de relevante kwalificaties, zoals de toekenning of verlenging van de WRM-lesbevoegdheid.
- *Fraudegevallen:* de hier vermelde fraudegevallen hebben alleen betrekking op situaties waarbij teamleden van Examenservices waren betrokken.

Financieel overzicht

WRM (x € 1.000)	2020	2019	2018
Omzet	2.188	2.645	2.926
Omzetgerelateerde kosten	1.962	1.874	1.796
Bruto marge	226	772	1.130
Organisatiekosten	404	439	566
Overhead	289	273	272
Resultaat	-466	60	293

Examentarieven

De laatste tariefswijziging heeft plaatsgevonden op 1 juli 2018. Toen heeft IBKI de tarieven voor de WRM – examens verlaagd. Ook in 2020 heeft IBKI deze tarieven gehanteerd.

De invoering van de wijzigingen in de WRM en onderliggende regelgeving op 1 april 2020 zorgen voor een substantiële extra kostenpost voor IBKI. Dat gold ook voor de extra maatregelen vanwege Corona. Eind 2020 is een tariefverhoging van ongeveer 5% aangekondigd per 1 april 2021.

Examentarieven 2020 (BTW niet van toepassing)	
WRM-geschiktheidstest	€ 105,00
<i>Fase 1: competente verkeersdeelname</i>	
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' categorie B	€ 105,00
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' overige categorieën	€ 60,00
Praktijkrit	€ 185,00
Bijzondere verrichtingen categorie A	€ 170,00
<i>Fase 2: didactische voorwaarden</i>	
Theorietoets 'Lesvoorbereiding'	€ 105,00
Theorietoets 'Lesuitvoering en beoordelen'	€ 105,00
<i>Fase 3: stagebeoordeling</i>	
Centraal	€ 360,00
Individueel	€ 425,00
<i>Bijscholing</i>	
Bijscholing theorie (certificering en steekproefcontroles; per dagdeel)	€ 10,00

Examentarieven 2020 (BTW niet van toepassing)	
Praktijkbegeleiding centraal	€ 195,00
Praktijkbegeleiding individueel	€ 260,00
<i>Trainers educatieve maatregelen</i>	€ 300,00

Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2020

- *Operationeel gaan met digitaal beoordelen van fase 1b.* In het eerste kwartaal van 2020 zijn opnieuw uitgebreide testen met en door examinatoren en fictieve examendeelnemers uitgevoerd. Tijdens deze testen bleek dat ingevoerde data niet correct werd overgenomen op het beoordelingsprotocol (PDF). Hiernaast bleek de koppeling tussen het digitale beoordelingssysteem en Mijn IBKI (online examenboekings-, en examenresultaatsysteem van IBKI) niet 100% stabiel. Op basis van de uitkomsten van deze testen is besloten om het systeem nog niet uit te rollen. In 2020 zijn de testresultaten met de ICT-partner besproken en zijn de vervolgacties bepaald en uitgevoerd. Bij het testen van de aanpassingen bleek het examen nog niet afgerond te kunnen worden waardoor het resultaat niet beschikbaar kwam in Mijn IBKI. Dit vraagt om nog een aanpassing. Vanaf het tweede kwartaal in 2021 pakken we dit project weer op.
- *Starten met de ontwikkeling van het digitaal beoordelen van de stagebeoordeling en de praktijkbegeleiding.* Zie voorgaande toelichting. We verwachten niet eerder dan in 2022 (na een correcte uitrol voor fase 1b) het digitale beoordelingssysteem voor deze examentypes uit te kunnen rollen.
- *Vorbereiden van de aanpassingen in de WRM-examinering na de ingangsdatum van de wetwijziging, ook op grond van de aangenomen moties.* We konden tijdig starten met het aanpassen van de examenuitvoering en examenadministratie. Die wijzigingen zijn uitgebreid en tijdig gecommuniceerd via diverse (media) kanalen zodat ook de rijinstructeurs en opleiders voldoende geïnformeerd waren over de veranderingen. De wetwijzigingen zijn correct en tijdig geïmplementeerd in de examens. Het verplicht tijdig aanleveren van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) gebaseerd op de juiste functieaspecten voor het beroep rijinstructeur verliep minder soepel. Rijinstructeurs volgen deze verplichting minder goed op. Het gevolg hiervan waren diverse informatieverzoeken en verlengingsverzoeken en in enkele gevallen bezwarenprocedures doordat instructeurs niet tijdig een correcte VOG konden overleggen. Door de uitgebreide communicatie vanuit IBKI voorafgaand en na ingang van de wetwijziging hadden deze instructeurs op de hoogte kunnen zijn van de invoering van de VOG, zo luiden ook de adviezen van de Bezwarencommissie WRM.
- *Inrichten digitale VOG-aanvraag voor rijinstructeurs (opvolgend aan de wetwijziging) waarbij de succesvolle aanvragen kunnen worden gerapporteerd.* Is in 2020 gerealiseerd. Rijinstructeurs kunnen via de website digitaal hun VOG (met correcte functieaspecten) aanvragen. Dit voorkomt een aanvraagtraject via de gemeente en de verzekert de rijin-

structuur van een aanvraag op basis van de juiste functieaspecten. Dienst Justis en de uitvoeringsorganisatie CoVOG hebben een rapportagefunctie toegevoegd waarmee de afkeurcijfers (VOG niet afgegeven) kunnen worden gerapporteerd aan IenW.

- *Ontwerpen van de nieuwe WRM bevoegdheidspas en stagepas voorzien van de pasfoto en de handtekening van de houder en nieuwe echtheidskennmerken.* De voorbereidingen zijn in de eerste helft van 2020 gerealiseerd en de nieuwe passen worden vanaf 1 juli 2020 geproduceerd en uitgegeven. RDW is als eigenaar van het rijbewijsregister en als producent van onder andere rijbewijzen ook de leverancier van ook de WRM-bevoegdheidspassen. Door een goede koppeling van systemen kunnen na het voldoen aan de vereisten voor het behalen of verlengen van een WRM-lesbevoegdheid, automatisch WRM-certificaten worden geproduceerd en verzonden. Voorafgaand aan dit proces dient de rijinstructeur (in spe) toestemming te verlenen voor het gebruik van zijn pasfoto en handtekening uit het rijbewijsregister.
- *Publicatie en inwerkingtreding van het aangepaste Instellingsbesluit voor de Bezwarencommissie WRM alsmede het nieuwe 'Klachtenprotocol'.* Vanwege corona en de daaropvolgende werkdruk bij verschillende teamleden is dit project in 2020 niet afgerond. De bestaande klachten- en bezwarenprocedure zijn zowel conform het huidige instellingsbesluit als conform de Algemene Wet Bestuursrecht en de WRM. Hiermee is het wijzigen van het instellingsbesluit en het klachtenprotocol geen urgente kwestie.
- *Starten met het haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden om middels de inzet van technologische hulpmiddelen mogelijke fraude tijdens de stage verder terug te dringen.* In 2020 zijn de eerste stappen gezet in het onderzoek naar technische hulpmiddelen om mogelijke fraude tijdens de stages terug te dringen. Deze onderzoeken liepen vast op vooral AVG-wetgeving. Om toch een vervolgonderzoek mogelijk te maken zal IBKI in 2021 nagaan welke gegevens (en op welke wijze) IBKI mag verwerken. Hierbij moet er rekening gehouden worden met het opnemen van foto- danwel videomateriaal, het registreren van gereden routes en persoonsgegevens van zowel een stagiair, stagementor en rijbewijsleerling evenals het verwerken (opslaan) van deze gegevens.

Besluiten en maatregelen voor verbetering product 2021

- *VOG naast digitaal aanvragen ook digitaal ontvangen en verwerken.* Justis/CoVOG (uitvoeringsorganisatie VOG) onderzoekt in 2021 of een VOG ook digitaal door de aanvrager ontvangen kan worden en ook digitaal door een VOG-vragende partij (IBKI) verwerkt kan worden. De leverancier van de IBKI VOG-aanvraagservice zal IBKI informeren zodra dit onderzoek en de inrichting van deze digitale service gereed zijn. Vervolgens zal IBKI een verzoek doen tot aansluiting aan deze digitale service waarmee ook IBKI de VOG digitaal kan verwerken. Dit voorkomt het fysiek overleggen van een papieren originele VOG aan IBKI en zal ook de administratieve verwerking van een VOG door IBKI efficiënter maken.
- *In 2021 zal onderzocht worden of er aanleiding is om het instellingsbesluit Bezwarencommissie WRM aan te passen en hoe het klachtenprotocol daarop eventueel moet worden aangepast.*

- *Haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden om middels de inzet van technologische toepassingen om fraude tijdens stages te voorkomen.* In 2021 zal IBKI nagaan welke gegevens op welke wijze IBKI mag verwerken. Hierbij moet er rekening gehouden worden met het opnemen van foto danwel videomateriaal, het registreren van gereden routes en persoonsgegevens van zowel een stagiair, stagementor en rijbewijsleerling evenals het verwerken (opslaan) van deze gegevens.
- *Vervolg Praktijkbeoordelen voor het digitaal vastleggen van de praktijkbeoordelingen.* IBKI zal Praktijkbeoordelen in 2021 opnieuw testen met een grotere groep examinatoren. Daarna zal een plan voor het uitrollen van Praktijkbeoordelen worden gemaakt.
- *Update WRM-theorievragenbanken.* In 2021 zullen de theorievragenbanken toetstechnisch geanalyseerd worden en op basis daarvan worden herzien en uitgebreid.
- *Onderzoek naar controle en toezicht theoriebijscholing via webinar.* In 2021 zal IBKI onderzoeken of het mogelijk is webinars als uitvoeringsvorm voor bepaalde theoriebijscholingsonderwerpen permanent toe te staan. Daartoe zal de wijze waarop IBKI toezicht houdt op de theoretische bijscholing aangepast moeten worden.
- *IBKI zal in 2021 twee bijscholing voor alle examinatoren organiseren.* Eén bijscholing zal zich richten op moderne technieken in voertuigen (ADAS) en hoe deze technieken zich verhouden tot de uitvoering van de WRM-examens. Het andere bijscholingsonderwerp is nog niet bepaald.

IBKI – Airco

Inleiding

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de rapportage-eisen uit de Beoordelingsrichtlijn voor certificaten voor f-gassen voor personen (BRL 200): *“De exameninstelling rapporteert uiterlijk op 1 april van ieder jaar aan Rijkswaterstaat over de resultaten van examens in het voorafgaande kalenderjaar. In de te verstrekken gegevens moeten minimaal de volgende aspecten tot uiting komen:*

1. Een algemene beschrijving van de activiteiten van de instelling.
2. Ten aanzien van het beschreven kalenderjaar:
 - a. het totaal aantal deelnemers aan de examens, uitgesplitst naar de werkzaamheden waarvoor de examens zijn afgelegd, en
 - b. het aantal afgegeven certificaten.
3. Een overzicht van de werkzame examinatoren.
4. De resultaten van de interne controles en evaluaties in verband met de uitvoering van de regeling in het beschreven kalenderjaar.
5. Het aantal ontvangen klachten evenals de aard hiervan, de wijze waarop deze zijn afgehandeld en het aantal gegrond verklaarde klachten in het beschreven kalenderjaar.
6. Het aantal en de aard van de ontvangen bezwaren evenals de korte inhoud van de ter zake genomen besluiten in het beschreven kalenderjaar.

Bij de rapportage wordt ook het rapport van de instantie gevoegd dat overeenkomstig hoofdstuk 10 van de BRL 200 wordt opgesteld.”

Algemene beschrijving van de activiteiten

Sinds 2010 voert IBKI de examens voor *Klimaatregelingsapparatuur in motorvoertuigen en mobiele apparaten* uit in opdracht van Rijkswaterstaat. De werkzaamheden van de exameninstelling IBKI staan beschreven in hoofdstuk 8 van de BRL 200.

Indicatoren

Aspect	2020	2019	2018
Aantal examens	437	811	1.600
Aantal afgegeven certificaten	355	602	1.496
Klachten	1	0	3
Gegronde klachten	1	0	1
% Gegronde klachten / examen	0,22%	nvt	0,06%
Bezwaren	0	0	0

IBKI maakt geen onderscheid tussen examens en herexamens. In de examens zijn ook de herexamens begrepen.

Interne controles en evaluaties

Interne controles worden uitgevoerd op basis van de examenverslagen van de secretaris van het examen en schouwingen op locatie waar het examen wordt afgenomen. Bijzonderheden worden opgepakt door de diverse teams van IBKI. Uit de examenverslagen en schouwings-rapportages van 2020 komen geen structurele problemen naar voren.

Klachten

In 2020 zijn is één klacht ontvangen.

Bezwaren

In 2020 zijn geen bezwaren ingediend.

Examentarieven

Examentarieven	excl. BTW	incl. BTW
Volledig examen	€ 145,00	€ 175,00
Herexamen theorie	€ 46,00	€ 56,00
Herexamen praktijk	€ 127,00	€ 154,00

IBKI – MBO-mobiliteit

Inleiding

Voor het mbo in de sector mobiliteit is IBKI al jaren een belangrijke leverancier van examens. In de examenhallen van IBKI worden garagebedrijven en tweewielerwerkplaatsen nagebootst. Hier kunnen studenten hun proeven van bekwaamheid uitvoeren. Scholen kunnen zelfstandig besluiten om de uitvoering van examens bij IBKI in te kopen.

Bijzonderheden 2020

Tot 15 maart hebben we onze activiteiten uitgevoerd zoals gepland. Vanwege de lockdown hebben we ingrijpende maatregelen getroffen en veel extra kosten gemaakt. Van half maart tot en met 28 april is geen enkel MBO-examen uitgevoerd. In nauw overleg met de scholen is vervolgens besloten alle geboekte examens tot de zomervakantie te annuleren. Zo ontstond ruimte voor een nieuwe planning, met aangepaste capaciteit, waarin uitsluitend diplomakandidaten opgenomen werden. Op 29 april ontvingen we de eerste examenkandidaten. In de maand mei waren de examenhallen 6 dagen per week open, inclusief nationale feestdagen. Alle diplomakandidaten hebben daardoor op tijd examen kunnen doen.

Ontwikkelingen

Aanpassingen examenlocaties

De afgelopen jaren nam het aantal examenkandidaten toe en heeft IBKI de capaciteit verruimd. Dat is bereikt door in 2019 te starten met examinering voor personenautotechniek in Zwolle (naast de examenhal in Nieuwegein) én het creëren van meer examenplekken in Nieuwegein. Eind 2019 werd al duidelijk dat de capaciteit in Zwolle verder uitgebreid diende te worden. De aanpassingen in de examenlocaties zijn uitgevoerd, maar hebben door het uitbreken van corona vertraging opgelopen. We kunnen hierdoor nog niet optimaal profiteren van het efficiency voordeel. Het digitaliseren van de beoordeling van de praktijkexamens wordt in 2021 verder uitgebreid naar andere examenlijnen.

Annuleren diverse fysieke bijeenkomsten

Tot 15 maart hebben we onze geplande fysieke bijeenkomsten kunnen uitvoeren. Daarna hebben we veel activiteiten moeten annuleren, uitstellen of in aangepaste varianten moeten uitvoeren. Het betreft de volgende activiteiten:

- Rondleidingen in de examenhal om studenten, docenten en ook praktijkopleiders/leermeesters bekender te maken met de examens bij IBKI;
- Auditbezoeken
- IBKI relatiedag
- Ontwikkeldagen met docenten. In diverse overleggen tussen IBKI en scholen blijkt dat er veel vragen en kritische opmerkingen zijn over de praktijkopdrachten die IBKI bij de proeven van bekwaamheid inzet. De gebruikelijke overlegmomenten gaven onvoldoende ruimte om deze opmerkingen naar tevredenheid te kunnen behandelen. Daarom is in 2019, in nauwe samenwerking met de MBO Raad (btg MTLM), een traject gestart waarbij

docenten en leermeesters samen met de technische ontwikkelaars van IBKI een aantal opdrachten heeft beoordeeld. Ook waren er plannen gemaakt om nieuwe opdrachten te ontwikkelen. Het traject krijgt een vervolg in 2021.

Beoordelaarspoule

De aanhoudende stijging van het aantal examens, legt druk op de beschikbaarheid van beoordelaars. In 2020 zijn nieuwe beoordelaars opgeleid om de beoordelaarspoule uit te breiden. Hier tegenover staat dat er afscheid is genomen van enkele beoordelaars en dat een aantal beoordeelaars ervoor gekozen heeft niet beschikbaar te zijn, bijvoorbeeld omdat zij in relatie tot corona in een risicogroep vielen.

Indicatoren

	2020	2019	2018
Examens	12.952	15.804	13.079
Klachten	11	36	19
Gegronde klachten	3	3	3
% Gegronde klachten / examen	0,02%	0,02%	0,02%

Evaluatie maatregelen verbetering product 2020

We hebben onze plannen in 2020 fors moeten aanpassen en verwachtingen moeten bijstellen.

- In 2019 werd nog gesproken over het uitvoeren van vier examenronden in één dag. Dit is niet uitgevoerd. We konden onze capaciteit binnen de coronamaatregelen het beste verruimen door extra dagen te organiseren in plaats van extra examenrondes op de al geplande dagen.
- De innovatieve plannen zijn vertraagd en worden uitgevoerd in 2021

Maatregelen en verbeteringen 2021

- Uitbreiden digitaal beoordelen.
- Uitbreiden examenaanbod in Zwolle; pilot Bedrijfsautotechniek.
- Scholen actief uitnodigen om audits af te nemen.
- Voor verschillende activiteiten wordt een video- en/of online aanbod ontwikkeld, zodat we de informatie op hoog niveau kunnen blijven aanbieden. Ook als fysieke bijeenkomsten niet mogelijk zijn.

IBKI – Branche-mobiliteit

Inleiding

IBKI voert voor de mobiliteitsbranche een aantal kleinere examenlijnen uit.

Indicatoren

	2020	2019	2018
Totaal aantal examens	3.363	3.358	3.028
• EVC	50	111	146
• Branchespecialist / medewerker Tweewielers	73	22	0
• Branchespecialist / medewerker Scooters	2	0	0
• VNA Leasing	305	545	553
• Inbouwspecialist Beveiligingssystemen	23	116	110
• Allround IM-hulpverlener	772	758	962
• Pechhulpverlener VACO/SVOB	79	122	194
• NEN9140 Vakbekwaam persoon	1.385		
• EV-adviseur	81	0	0
• Overige branche-examens mobiliteit	1.365	1.676	1.063
Klachten	6	15	10
Gegronde klachten	4	3	5
% Gegronde klachten / examen	0,02%	0,01%	0,02%

EVC (ervaringscertificaten)

Een EVC-procedure biedt werknemers de mogelijkheid hun kennis en kunde formeel te laten erkennen. Circa 90% van de kandidaten wil via een EVC een (hoger) diploma en vooral toegang tot het APK-examen verkrijgen. In 2019 constateerde IBKI bij de toelating tot het APK-examen dat het niveau van EVC-rapporten van verschillende aanbieders zo laag is dat deze geen basis voor toelating tot het APK-examen vormen. Voor het Nationaal Kenniscentrum EVC was deze constatering aanleiding om een onderzoek te starten dat in 2020 werd afgerond. Er is na het onderzoek besloten dat alle EVC-rapporten, waarbij het resultaat voldoet aan de eisen van de APK-beroepsstandaard, ter controle worden aangeboden aan het Nationaal Kenniscentrum EVC. Deze controleren het rapport en geven bij goedkeuring een vakbekwaamheidsbewijs uit.

Het aantal afgeronde EVC-trajecten in 2020 is met 50 trajecten substantieel lager dan de circa 150 trajecten die IBKI voorgaande jaren afnam. Waarschijnlijke redenen voor deze afname zijn de coronacrisis en de beschikbaarheid van OOMT-stimulering op EVC-trajecten van alle erkende EVC-aanbieders.

EVC staat onder toezicht van het Nationaal Kenniscentrum EVC. Voor de uitvoering van het toezicht op de IBKI-EVC-procedures houdt Testudo regelmatige audits bij IBKI. In 2019 is IBKI

volledig beoordeeld en gecertificeerd. In 2021 zal IBKI weer een volledige audit voor certificering doorlopen.

NEN 9140

Het examen NEN9140 is een certificering voor monteurs die werken aan elektrische voertuigen. Met het certificaat tonen zij aan de norm voor veilig werken aan elektrische voertuigen te begrijpen. Het certificaat help garagebedrijven aan te tonen dat zij conform deze norm kunnen werken. Het examen wordt afgenomen op twee niveaus die ook in de norm worden geduid: Vakbekwaam Persoon (VP) en Voldoende Onderricht Persoon (VOP).

EV-adviseur Basis

Elektrische voertuigen veroorzaken een heel andere informatiebehoefte bij consumenten. Hierom moeten adviseurs binnen garagebedrijven zich daarop ontwikkelen. Personeel met klant contact moeten zich alle aspecten van dit nieuwe rijden eigen maken. Voorbeelden van zijn: fiscale regelingen; laadsnelheden en het bereik van een auto. Het examen EV-adviseur basis komt tegemoet aan de behoefte van de branche om kennis op dit nieuwe vakgebied te borgen.

SOESV-CL (Contactlensspecialist)

Inleiding

Sinds 1 januari 2017 voert Examenservices in opdracht van de Stichting Opleiding en Examinering Specialistisch Vakgebied (SOESV) de examens uit voor de brancheopleiding Contactlensspecialist. Deze opleiding staat onder toezicht van SOESV, de Nederlandse Unie voor Optiekbedrijven (NUVO), de Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten (ANVC) en de Unie van Filiaal en Franchise Optiek- en hoortoestelbedrijven van Nederland (UFON).

Bijzonderheden 2020

Tot 15 maart 2020 hebben we onze activiteiten uitgevoerd zoals gepland. Vanwege de lockdown hebben we ingrijpende maatregelen getroffen en veel extra kosten gemaakt. Van half maart tot en met 1 november 2020 is er geen enkel contactlensexamen uitgevoerd. In nauw overleg met de betrokken opleiders en de bovengenoemde brancheverenigingen zijn er in de zomer protocollen opgesteld om de praktijkexamens per 1 november school voor school met extra maatregelen op te starten. Allereerst door de examenlocaties te controleren of ze voldoen aan het protocol en daarnaast door tijdens de eerste examendag aanwezig te zijn voor extra controles.

Ontwikkelingen 2020

In 2020 is er een visitatiecommissie opgericht om de afgenomen examens onafhankelijk te beoordelen inclusief de betrokken examinatoren. Helaas is de inzet van deze commissie geannuleerd vanwege corona. Dit geldt ook voor de bijscholingsdagen voor de examinatoren. Wel is er intensief contact geweest met de docenten van de opleiding om de voortgang van de cursisten te monitoren en zijn er twee online sessies geweest waarbij de knelpunten tussen onderwijs en examinering zijn besproken.

Indicatoren

	2020	2019	2018
Totaal aantal examens	804	1.501	1.536
Slagingspercentage	59%	63%	60%
Klachten	10	27	43
Gegronde klachten	2	5	3
% Gegronde klachten / examen	0,25%	0,33%	0,20%

Examenservices voor examenstichtingen

Inleiding

Examenservices ondersteunt verschillende examenstichtingen die als collectief van onderwijs en meestal ook bedrijfsleven examens leveren voor het mbo. Examenservices verzorgt de volledige bedrijfsvoering voor de examenstichtingen met uitzondering van het Examenplatform Entree. Van de inhoudelijke ondersteuning van het bestuur tot en met de jaarrekening. De belangrijkste activiteiten zijn uiteraard (de coördinatie van) de ontwikkeling, vaststelling en distributie van de exameninstrumenten. In een aantal gevallen wordt in het verlengde daarvan ook training en advies over de toepassing van die examens verzorgd. De stichtingen zijn allemaal zelfstandige rechtspersonen met hun eigen jaarverslagen.

Algemene ontwikkelingen

- Per 1 mei 2020 werd Examenservices de uitvoeringsorganisatie voor Groene Norm: de examenleverancier voor het groene onderwijs in zowel mbo als vmbo. Tot 1 mei 2020 beschikte Groene Norm over een klein eigen bureau. Al snel werd duidelijk dat het een omvangrijke opdracht betrof. Niet alleen omdat examens voor veel verschillende kwalificaties en keuzedelen worden aangeboden, maar ook doordat al enkele jaren achterstanden waren opgelopen bij het onderhouden en beheren van de examens.
- In 2020 deden scholen tijdens de lockdown – uit nood geboren – ervaring op met alternatieve vormen van examinering. Stem onderzoekt met haar deelnemers welke opgedane ervaringen structureel én collectief opgenomen worden in het Stem-aanbod.

Doelstellingen 2021

Voor 2021 zijn drie speerpunten vastgesteld:

- ExamenservicesPlus: extra dienstverlening aan de scholen in het verlengde van de examenstichtingen.
- Huis op orde: digitale systemen, werkwijzen en personele capaciteit en begrotingen per opdrachtgever inregelen en op elkaar afstemmen, zodat we een professioneel aanbod kunnen doen aan onze opdrachtgevers.
- Wij zijn Examenservices: we weten waarvoor we staan, hoe we samenwerken, leren en innoveren.

Zie voor een nadere toelichting het jaarplan 2021.

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag was het complete dashboard voor 2021 nog niet beschikbaar.

Bijlage 1: integriteitsbeleid

Inleiding

Voor het integriteitsbeleid van Examenservices gelden de Innovam-brede afspraken.

Doel

De gedragsregeling geeft uitdrukking aan onze normen en waarden. Het is de bedoeling dat het houvast geeft bij het nemen van beslissingen over de integriteitsdilemma's waar je als teamlid mee kan worden geconfronteerd. De regels zijn redelijk eenvoudig en veelal gebaseerd op de volgende principes van gezond verstand:

- Doe niets waarvan je weet of denkt dat het verboden of onethisch is;
- Gebruik geen bedrijfseigendommen voor privé doeleinden;
- Raak niet verwickeld in enige transactie die geen oprecht of wettig zakelijk doel dient;
- Vraag jezelf af of een bepaalde voorgenomen transactie, of manier van zaken doen, de toets der publieke kritiek zou kunnen doorstaan;
- Bij twijfel, vraag advies.

Toepassingsgebied

Het is de verantwoordelijkheid van alle teamleden, inclusief ingehuurde teamleden, om zich te houden aan deze regeling. Innovam garandeert dat geen enkele teamlid enig negatief gevolg zal ondervinden van het melden van vermoedelijke overtredingen.

Innovam en haar teamleden

Innovam streeft naar verscheidenheid onder haar teamleden, in een werkomgeving waar mensen elkaar vertrouwen en elkaar respecteren en iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de resultaten en de uitstraling van de organisatie.

De werving, indienstneming en bevordering vinden uitsluitend plaats op basis van kwalificaties en capaciteiten (waaronder reputatie en betrouwbaarheid), die nodig zijn voor het werk dat moet worden gedaan. Innovam streeft ernaar iedereen in staat te stellen zijn talenten te ontwikkelen.

Innovam acht veilige en gezonde werkomstandigheden van fundamenteel belang voor haar teamleden. Ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd. Binnen Innovam gelden de volgende normale omgangsvormen:

- Wij gaan respectvol met elkaar om;
- Wij maken geen seksueel getinte of andere grapjes, die door collega's als ongewenst kunnen worden ervaren;
- Als we ongewenste omgangsvormen ervaren, geven we dit direct aan bij betrokkene;
- Er hangen geen aanstootgevende foto's, platen of posters in het gebouw;
- Wij nemen elkaars gevoelens over ongewenste omgangsvormen serieus.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan wij:

- Agressie en geweld (van bezoekers of teamleden);
- Seksuele intimidatie;
- Pesten;
- Discriminatie.

Bijlage 2: gegevensbeveiliging

In het kader van de verplichting *'ter beveiliging van zijn gegevens tegen verlies of aantasting en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking van die gegevens'* zijn de volgende maatregelen actief:

Verlies/aantasting:

- Beschikbaarheidsbescherming
 - Van alle productie gerelateerde systemen wordt een back-up gemaakt. Deze back-up wordt gemaakt vanaf een andere locatie en 40 dagen op disk bewaard.
 - Financiële gegevens worden binnen de database opgeslagen van het financiële systeem. Deze gegevens worden 2 weken bewaard. Iedere back-up heeft de historie tot het begin van de ingebruikname van het betreffende financiële systeem (Exact Globe).
 - Examengegevens worden vastgelegd binnen de verschillende applicaties voor examenplanning en –afname.
 - Data vanuit F: en J: (Nieuwegein en regio's) worden 40 dagen bewaard.
 - Mailverkeer wordt 40 dagen bewaard.
- Integriteitsbescherming
 - Op alle werkstations en servercomponenten binnen het netwerk zijn scanning tools van kracht die de integriteit van de data bewaken. Deze antivirus-, anti-spam- en antispymware-programmatuur wordt standaard meegeleverd op de apparatuur. Daarnaast vindt er ook scanning plaats vanuit het netwerk. Deze dienst wordt verplicht afgenomen op alle overige diensten van Informatisering.

Onbevoegde kennisneming/wijziging/verstrekking (toegangsbescherming):

- Toegang tot de ICT diensten van Innovam wordt verleend door autorisatie op het netwerk. Deze autorisatie gebeurt op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het wachtwoord bevat minstens 8 karakters, waarvan minstens 1 een Hoofdletter, en minstens 1 cijfer. Voor dagelijks gebruik wordt gebruik gemaakt van een smartcard. Deze biedt universele logon aan iedere flexplek. Externe toegang wordt verschaft na verificatie via een tijdelijk wachtwoord.
- Niet-teamleden kunnen gebruik maken van het gastennetwerk. Hier is geen autorisatie voor nodig, wel het accepteren van de algemene voorwaarden. Het gastennetwerk geeft alleen ontsluiting naar Internet. In voorkomende gevallen kan toegang tot het productienetwerk verleend worden.
- Apparatuur wordt zowel bedraad als wireless geautomatiseerd gecontroleerd op basis van gedrag door een geautomatiseerd systeem (Quarantaine net). Er is uitwijkapparatuur beschikbaar op iedere regio voor het geval een systeem besmet is geraakt en de toegang (geautomatiseerd) ontzegd wordt.

- Kwetsbaarheidsmanagement is een standaard onderdeel van de beveiliging van alle netwerk gekoppelde systemen. Deze scanner is ingericht om bij 1-day leaks (en trager) op de hoogte gebracht te kunnen worden over de gevolgen hiervan op het netwerk zodat passende maatregelen snel genomen kunnen worden.

Gegevensbescherming

- Met de komst van de nieuwe AVG wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming) in het zicht, is in 2017 een Innovam Privacy Team opgericht waarin ook Examen-services zitting heeft. Het doel van het Privacy Team is om de Innovam-organisatie compliant te maken aan deze nieuwe AVG wetgeving welke 25 mei 2018 van kracht werd.
- Middels een centraal gepositioneerde tool wordt ook het beveiligingsbewustzijn van medewerkers gemeten (middels geautomatiseerde vragen en toetsen) en worden e-learnings beschikbaar gesteld om dit niveau bedrijf breed te verbeteren.