

# examen services

## Jaarverslag 2022

Nieuwegein, februari 2023

Jaarverslag Examenservices 2022

**mazars**

Mazars N.V.  
Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden  
MSP | 15-03-2023

Pagina 1

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Algemeen .....	4
APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus (IBKI) .....	7
WRM (IBKI) .....	15
Airco (f-gassen; IBKI) .....	24
MBO-mobiliteit (IBKI) .....	26
Branche – mobiliteit (IBKI) .....	29
Branche - Contactlensspecialist .....	31
Branche – Mijn groene erkenningen .....	32
Examenservices voor examenstichtingen .....	34
Doelstellingen 2023 .....	35
Bijlage 1: integriteitsbeleid .....	37
Bijlage 2: gegevensbeveiliging .....	39

## Inleiding

### **Leeswijzer**

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

- 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**

In 2021 zijn de afzonderlijke kwaliteitssystemen voor ISO9001 van Innovam en Examenservices geïntegreerd. De verantwoording kunt u terugvinden in de directiebeoordeling voor Innovam.

### **Evaluatie speerpunten 2022**

Voor 2022 heeft Examenservices de volgende speerpunten bepaald:

1. *We doen onderzoek naar onze toekomstige koers binnen het mbo ('Anders examineren')*  
Het onderzoek is gestart met verschillende activiteiten. Met diverse scholen is besproken welke behoefte zij voor hun toekomstige examinering hebben. Tijdens de besturendag in september zijn de ontwikkelingen besproken met de besturen van de zeven examenstichtingen. Inmiddels is er een programma Flexibilisering gestart om het toekomstige aanbod aan de scholen voor te bereiden.

2. *We blijven alert op nieuwe opdrachten en opdrachtgevers*

Begin 2022 startten de verkenningen met Bureau Erkenningen en stichting Groenkeur voor een intensieve samenwerking. Via de examenstichting Groene Norm was er al samenwerking met Bureau Erkenningen voor de examens voor gewasbescherming en plaagdierbeheersing (wettelijke taken voor het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat). Stichting Groenkeur beheert diverse certificaten / kwalificaties in de groene sector, zoals het Nederlands Kettingzaagcertificaat, Boom Veiligheid Controleur en Kleurkeur (in opdracht van de Vlinderstichting). Vanaf 1 januari 2023 zal Examenservices de ondersteuning geleidelijk ter hand nemen.

Op basis van een cao-afpraak startte OOMT met de voorbereidingen voor een nieuwe certificeringsregeling voor het veilig werken aan elektrische voertuigen. De verwachting is dat die in de loop van 2023 operationeel zal zijn. Eind 2022 was nog niet duidelijk welke rol IBKI daarbij zal spelen. OOMT kiest vooralsnog voor een open stelsel met verschillende exameninstututen.

Met de ODNL Academie (opleidingsinstituut voor de omgevingsdiensten) werden eerdere gesprekken hervat. De conclusie was dat een samenwerking niet opportuun is.

3. *We kijken kritisch naar de (financiële) gevolgen van kleinere examenlocaties voor MBO-mobiliteit*

Na de locatie Zwolle is ook de locatie Helmond in gebruik genomen. Helaas was er onvoldoende behoefte bij de scholen om die locatie rendabel te maken. Eind 2022 is besloten om die locatie niet meer te gebruiken. Vanaf april 2023 zullen er examens voor MBO Mobiliteit in Dordrecht gaan plaatsvinden. Eind 2023 zal er een evaluatie plaatsvinden om te kijken of deze locatie rendabel is.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiebeleid  
MSP | 15-03-2023

4. *We zetten de indeling in clusters door en gaan met een organisatiecoach aan de slag om effectiviteit en werkplezier te vergroten*

De clusters zijn definitief gemaakt en er is gestart met de functiebeschrijving voor de clustercaptains. De clusters hebben hun eerste clusterdagen (of -dagdelen) georganiseerd om de onderlinge verbinding te versterken.

5. *We brengen onze ICT-organisatie op orde zowel door projecten af te ronden als door een voorstel te doen voor de toekomstige inrichting van team ICT*

Het is inderdaad gelukt om een aantal ICT-projecten beter te managen en af te ronden, zoals de implementatie van Remindo voor de examenlijnen en de ingebruikname van TOPdesk voor de helpdesk en voor team ICT.

6. *We professionaliseren de helpdesk voor de examenstichtingen en de informatievoorziening aan de scholen over de applicaties voor de examenstichtingen*

TOPdesk is geïmplementeerd voor de helpdesk. Het resultaat was dat er véél minder tijd nodig was om de meldingen van scholen af te handelen, doordat er een beter en vooral geautomatiseerd overzicht ontstond van alle meldingen. In de loop van het jaar werd wel duidelijk dat de initiële inrichting niet optimaal is en zijn voorbereidingen getroffen om tot een betere inrichting van TOPdesk te komen.

## **Jaarverslaglegging conform Kaderwet ZBO**

### **Financiën (samenvatting)**

<b>(x € 1.000)</b>	<b>APK</b>	<b>WRM</b>	<b>Totaal</b>
Omzet	2.296	3.253	5.550
Omzetgerelateerde kosten	1.417	2.288	3.705
<b>Bruto marge</b>	<b>879</b>	<b>966</b>	<b>1.845</b>
Organisatiekosten	455	617	1.073
Overhead	274	331	605
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>149</b>	<b>17</b>	<b>166</b>
Vennootschapsbelasting			43
<b>Resultaat na belastingen</b>			<b>124</b>

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

## Personeelsbestand

Aantal fte's	2022	2021	2020
Totaal	65,0	63,2	62,8
Wettelijke taken	17,3	16,7	17,7
APK, LPG en Tachograaf	7,3	6,9	7,3
WRM	10,0	9,8	10,4

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.

# APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus (IBKI)

## **Inleiding**

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici. IBKI voert deze examens uit in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als privaatrechtelijk 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 2022**

### **Ontwikkelingen inzet tablets**

In 2022 is de inzet van tablets bij de APK-examens verder geoptimaliseerd. Naast het bedieningsgemak is ook de grotere betrouwbaarheid een voordeel gebleken. De tablets worden momenteel ingezet voor de examens Keurmeester lichte en zware voertuigen en landbouwvoertuigen, bij alle examens Bevoegdheidsverlengingen en de examens Tachograaftechnicus en Bevoegdheidsverlenging tachograaftechnicus.

### **Nieuw examensysteem**

In 2022 werd de migratie van het nieuwe examenafnamesysteem Remindo afgerond. De overgang naar een ander examensysteem heeft voor de deelnemers geen gevolgen. Voor mensen met dyslexie beschikt het over een handige functie: je kunt eenvoudig wisselen naar een ander en groter lettertype waarmee de leesbaarheid wordt verbeterd.

### **Examens Keurmeester**

In 2022 bleef het slagingspercentage voor de examens lichte en zware voertuigen lager dan verwacht. Deelnemers aan het examen, APK-opleiders en de branche plaatsten opmerkingen over de exameninhoud van de *keuringstechniek* en het onderdeel *praktijkervaring*. Deze examenonderdelen zouden te moeilijk zijn.

IBKI heeft zich hierin transparant opgesteld door de SO-APK (Stichting Overlegorgaan APK) en de APK-opleiders uit te nodigen voor een werkbezoek, waarbij zij zelf het examen konden ervaren. Tijdens deze werkbezoeken spraken de genodigden zich positief uit over de examens. Zowel de exameninhoud als de wijze van examineren zijn in hun ogen prima op orde. De lagere slaagpercentages kennen andere oorzaken. Een veel gehoorde vraag is waarom een deelnemer steeds alle onderdelen moet herkansen, ook als hij bij het vorige examen een voldoende resultaat op één of meer onderdelen had behaald. In de loop van 2023 zal IBKI een aanpassing van het examenreglement doorvoeren, waardoor kandidaten eenmalig bij een volgend examen alleen die onderdelen moeten herkansen, waarvoor een vorige keer een onvoldoende is behaald.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

### **Examens bevoegdheidsverlenging**

In 2022 is gestart met de ontwikkeling van het examen Bevoegdheidsverlenging APK3 (landbouwvoertuigen). Ook dit examen zal, vanwege het geringe aantal deelnemers, worden afgenomen op de locatie van Aeres Tech. Na de ontwikkeling en diverse testen is het examen door de ontwikkelcommissie goed bevonden. Het examen is in gebruik genomen.

Bij de bestaande examens bevoegdheidsverlenging (APK1/APK2) werden de examenonderdelen in het tweede kwartaal 'losgekoppeld'. Dit is een tegemoetkoming aan het verzoek van deelnemers om meer inzicht te krijgen in de resultaten van het praktijkgedeelte. Met de splitsing tussen theorie en praktijk wordt de score op de praktijkvragen verduidelijkt. De normering (cesuur) voor het examen bevoegdheidsverlenging bleef ongewijzigd maar compensatie binnen vragenblokken is niet meer mogelijk door de splitsing van het praktijk- en het theoriegedeelte. IBKI voorspelde dat hierdoor het slagingspercentage met zo'n 8% zou dalen tot ongeveer 87%, maar eind 2022 bleek dat deze daling minder groot was (89%).

### **Examens Tachograaftechnicus**

In 2022 zijn er 22 examenevenementen Tachograaftechnicus bij een opleider afgenomen: in Breda (8), Nieuwegein (12), Duiven (1) en Eindhoven (1). Ook vonden er 7 herexamens plaats op de IBKI-examenlocatie in Nieuwegein.

In 2022 zijn er 14 examenevenementen Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus bij opleiders afgenomen in Apeldoorn (2), Nieuwegein (9), en Breda (3). Ook vonden examenevenementen plaats op de IBKI-examenlocaties in Nieuwegein en Dordrecht, waar deze gecombineerd werden met de examens APK-bevoegdheidsverlenging.

### **Bezwarenadviescommissie APK**

In 2019 richtte IBKI op basis van de Kaderwet ZBO (artikel 19) een Bezwarenadviescommissie APK op, analoog aan de Bezwarenadviescommissie WRM. In 2022 is er één bezwaar ingediend. Dit bezwaar betrof het besluit van IBKI om een kandidaat te weigeren tot deelname aan het examen Keurmeester Lichte Voertuigen. Het diploma dat de kandidaat aanleverde voldeed niet aan de voorwaarden. De bezwaarmaker is door de commissie in het ongelijk gesteld.

### **Voertuigen, objecten**

In 2022 zijn vier moderne personenauto's door IBKI aangeschaft. Deze voertuigen zijn ingezet op de nieuwe examenlocatie te Dordrecht. Vanwege de hoge transportkosten is er een keuze gemaakt om voor deze locatie een eigen 'set' voertuigen aan te schaffen. Op deze voertuigen zijn zowel bestaande als nieuwe opdrachten geprepareerd. Deze opdrachten zijn, voorafgaand aan de eerste inzet, gecontroleerd en goed bevonden door de ontwikkelcommissie.

### **Toezicht RDW**

#### **Inleiding**

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. De SLA wordt jaarlijks geëvalueerd.

### Risicogeorieënteerd toezicht

In 2021 is de inzet van RDW-gecommitteerden gewijzigd, op basis van een risicogeorieënteerde aanpak van toezicht. Dit betekent dat er op verschillende, onaangekondigde momenten toezicht plaatsvindt op basis van risicoanalyses. Slechts een klein percentage van het toezicht wordt vooraf, in samenspraak met IBKI, vastgesteld. Deze werkwijze is in 2022 geëvalueerd en ongewijzigd doorgezet. Het toezicht op de examens werd in 2022 uitgevoerd door zeven gecommitteerden en een contactpersoon die de contacten met IBKI onderhoudt.

### Verantwoordelijkheden en bevoegdheden door de RDW

- Verantwoordelijk voor het toezicht tijdens:
  - Examens Keurmeester APK en examens Bevoegdheidsverlenging APK
  - Examens LPG-technicus en examens Bevoegdheidsverlenging LPG-technicus
  - Examens Tachograaftechnicus en examens Bevoegdheidsverlenging tachograaf-technicus
- Het stellen van regels, werkinstructies en rapportages voor het toezicht van door de RDW aangewezen gecommitteerden.
- Het goedkeuren van de examenreglementen voor de APK-, Tachograaf- en LPG-examens.
- Controleren van examenvragen en –opdrachten.
- Behandeling van klachten die direct bij de RDW ingediend worden.
- Op verzoek van IBKI gezamenlijk naar een verzoek of klacht vanuit IBKI kijken. Hierbij blijft IBKI verantwoordelijk voor de afhandeling.

Examentype	Aantal examendagen	Gecommitteerden aanwezig	%
APK-keurmeester lichte voertuigen	105	32	30%
APK-keurmeester zware voertuigen	25	7	28%
APK-keurmeester landbouwvoertuigen	13	6	46%
APK-bevoegdheidsverlenging lichte voertuigen	276	12	4%
APK-bevoegdheidsverlenging zware voertuigen (inclusief zware aanhangwagens)	38	3	8%
LPG-technicus	3	2	67%
LPG-bevoegdheidsverlenging*	5	1	20%
Tachograaftechnicus	28	10	36%
Tachograaftechnicus bevoegdheidsverlenging*	8	2	25%

\*: Deze evenementen zijn door IBKI ook op haar eigen locaties afgenomen. De deelnemersaantallen van deze evenementen zijn altijd klein, waardoor deze zijn samengevoegd met de examens APK-bevoegdheidsverlenging lichte/zware voertuigen.

In 2022 heeft ieder kwartaal een beleidsoverleg plaatsgevonden tussen RDW en IBKI. Hierbij werden de volgende gespreksonderwerpen behandeld:

- Formaliseren toezichttaak van de RDW in de wetgeving
- Productie bevoegdheidspas door de RDW opnemen in de Regeling
- Seminar voor APK-opleiders, organisatie door de RDW
- Slagingspercentages APK-examens
- Inrichten toelatingscommissie
- Aanpassen mbo kwalificatiedossier en gevolgen voor APK-toelating
- Evaluatie proces APK3-examen
- EVC als toelating voor het examen keurmeester
- Facturatie inzet gecommiteerden 2021
- Opleidersbijeenkomst bij IBKI
- Verklaring deelname examen voor RDW-medewerkers
- Terugkoppeling werkgroep SO-APK 'opleiden en examineren'
- Evaluatie SLA
- Wijzigingen Regelgeving APK per 1 januari 2023

### **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	2022	2021	2020
Examens totaal	16.575	18.238	15.875
geslaagden	12.580	14.898	14.052
slagingspercentage	76%	82%	89%
Examens APK-keurmeester	3.937	3.833	2.165
geslaagden (= diploma's)	1.404	1.316	961
slagingspercentage	36%	34%	44%
Examens APK-bevoegdheidsverlenging	12.138	13.526	12.001
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	10.800	12.843	11.520
slagingspercentage	89%	95%	96%
Examens LPG-technicus	7	0	6
geslaagden (= diploma's)	7	0	6
slagingspercentage	100%	n.v.t.	100%
Examens LPG-bevoegdheidsverlenging	61	4	5
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	61	2	4
slagingspercentage	100%	50%	80%
Examens Tachograaftechnicus	313	274	107
geslaagden (= diploma's)	201	180	67
slagingspercentage	64%	66%	63%
Examens Tachograaftechnicus-bevoegdheidsv.	119	601	1.591
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	107	557	1.494
slagingspercentage	90%	93%	94%
Bevoegden per 31 december:			
APK-keurmeesters lichte voertuigen	23.393	23.449	24.031
APK-keurmeesters zware voertuigen	3.031	3.053	3.156
APK-keurmeesters zware aanhangwagens	50	54	61
APK-keurmeesters landbouwvoertuigen	267	194	NVT
LPG-technici	105	124	125
Tachograaftechnici	2.771	2.615	3.423
APK-verklaringen Mandaatregeling RDW			
lichte voertuigen (Nederlands diploma)	1.344	1.249	1.257
lichte voertuigen (buitenlands diploma)*:	6	6	4
zware voertuigen (Nederlands diploma)	209	229	211
zware voertuigen (buitenlands diploma)	2	2	1
landbouwvoertuigen (Nederlands diploma)	69	294	NVT
landbouwvoertuigen (buitenlands diploma)	0	0	NVT
LPG-technicus (Nederlands diploma)	8	NVT	NVT
LPG-technicus (buitenlands diploma)	1	NVT	NVT
RDW-medewerkers	13	1	0
Klachten	37	11	14

gegronde klachten	19	3	11
gegronde klachten / examen	0,11%	0,02%	0,07%
doorlooptijd klachten	9	9	12
Bezwaar en beroep	1	1	1
toegewezen bezwaren en beroepen	0	1	0
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	0	1	0
toegekende schadeclaims	0	1	nvt
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	nvt

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2022, 2025,...	
Accountantscontrole over 2023, 2026,...	
Accountantscontrole over 2024, 2027,...	

### **Toelichting bij enkele indicatoren**

- *Examens totaal:* in 2021 zijn door de coronapandemie meer examens afgenomen doordat bevoegdheden in 2020 tijdelijk waren verlengd en er na de lockdowns een inhaalslag heeft plaatsgevonden.

In 2022 zien we daardoor een daling van het aantal examens ten opzichte van 2021. Daarnaast zijn er in 2022 meer examens afgenomen dan in 2020 doordat het slagingspercentage lager is geworden (meer herexamens).

- *APK-verklaringen Mandaatregeling RDW:* in 2022 is afgesproken dat RDW-medewerkers alleen met een APK-verklaring Mandaatregeling, afgegeven door de RDW, kunnen deelnemen aan de examens Keurmeester.
- *Klachten:* over het algemeen gaan klachten over het oneens zijn met de examenuitslag en is een toelichting op het examenproces en de examenonderdelen die minder goed gemaakt zijn afdoende om de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen. IBKI behandelt deze klachten als informatieverzoeken.

In het tweede kwartaal zijn meer klachten dan regulier ontvangen vanwege incidentele en niet reproduceerbare netwerkstoringen waardoor de computers tijdens de afname van examens de verbindingen verloren. De examens konden in de meeste gevallen hervat worden door de inzet van 4G-tablets waardoor het merendeel van de kandidaten hier slechts beperkt hinder van ondervond. Toch waren er ook kandidaten die door deze verstoringen niet de maximale prestatie konden neerzetten en hierover een klacht indienden. Deze klachten zijn allemaal naar tevredenheid van de kandidaten afgehandeld en het ICT-probleem is in het derde kwartaal verholpen.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

## Financieel overzicht

APK (x € 1.000)	2022	2021	2020
Omzet	2.296	2.459	2.003
Omzetgerelateerde kosten	1.417	1.422	1.368
<b>Bruto marge</b>	<b>879</b>	<b>1.037</b>	<b>635</b>
Organisatiekosten	455	456	488
Overhead	274	292	306
<b>Resultaat</b>	<b>149</b>	<b>290</b>	<b>-160</b>

## Examentarieven

Examentarieven 2022	excl. BTW	incl. BTW
Keurmeester Periodieke Keuringen zware voertuigen	€ 165,30	€ 200,01
Keurmeester Periodieke Keuringen lichte voertuigen	€ 163,40	€ 197,71
Keurmeester Periodieke Keuringen landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 266,20
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	€ 220,52
LPG-bevoegdheidsverlenging	€ 66,50	€ 80,47
Tachograaftechnicus	€ 235,00	€ 284,35
Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus	€ 65,00	€ 78,65

In 2022 heeft IBKI de examentarieven niet verhoogd en voor 2023 zullen ze ook niet worden verhoogd. Wel wordt een tarief voor de examens APK Bevoegdheidsverlenging landbouwvoertuigen toegevoegd (€ 220,00 exclusief BTW).

### Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2022

- *Vernieuwing examen APK- bevoegdheidsverlenging*: praktijk en theorie zijn losgekoppeld.
- *Inrichting BRP-check door IBKI, zodat IBKI de registers op orde kan houden*: gerealiseerd.
- *Inrichting toelatingscommissie als ondersteuning voor IBKI voor het onafhankelijk beoordelen van documenten voor toelating tot het APK-examen*. Dit is nog niet gerealiseerd, in 2023 zal de juridische borging van deze commissie nader worden bekeken en worden bepaald wie lid kunnen worden van deze commissie.

### Besluiten en maatregelen verbetering product 2023

- Eind 2022 is gestart met een onderzoek naar de wijze waarop IBKI de APK-examens vormgeeft. Sluit onze examenmethode nog wel aan op de oorspronkelijke doelstelling

van het toetsen of een voertuigtechnicus voldoet aan de vereisten van een APK-keurmeester? In 2023 zal dit onderzoek worden voltooid en zal IBKI beoordelen of de uitkomsten van het onderzoek aanleiding zijn voor aanpassingen in de examenmethode of wellicht de examenvragen zelf.

- In 2023 wordt het examen keurmeester aangepast waarmee het mogelijk wordt voor een deelnemer om afgelegde onderdelen van het examen met een onvoldoende resultaat, binnen een termijn van drie maanden één keer te herkansen. Zodoende hoeft de deelnemer bij het niet behalen van een enkel examenonderdeel niet meer alle delen opnieuw te doen.
- In 2023 zal IBKI de aanvraagprocedure voor de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) direct via Justis laten verlopen. Zo zal de examenkandidaat altijd het juiste screeningsprofiel selecteren waarbij vergissingen in het aanvraagproces voorkomen worden.

## WRM (IBKI)

### **Inleiding**

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor rijinstructeurs op basis van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM 1993). IBKI voert deze examens uit in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als privaatrechtelijk 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 2022**

#### **Adviesraad WRM**

IBKI laat zich bijstaan door de zogenoemde Adviesraad WRM. Doel van deze adviesraad is om voorgenomen veranderingen in de uitvoering van onze wettelijke taak te toetsen bij vertegenwoordigers van organisaties die direct of indirect met deze veranderingen te maken krijgen. De Adviesraad bestaat - naast IBKI - uit brancheorganisaties, organisaties van opleidingsinstituten en expertorganisaties zoals het CBR, OTCrij, de Politieacademie en de KNMV. Deelnemers aan de raad kunnen ook zelf onderwerpen agenderen. Het streven is om overwegend vanuit strategisch en/of tactisch perspectief zaken te bespreken. De adviezen van de raad worden door IBKI als zeer waardevol gezien. Deelnemers moeten (blijven) voldoen aan de voorwaarden voor deelname die in een reglement zijn vastgelegd. De Adviesraad WRM komt vier keer per jaar bijeen.

#### **Toezicht door gecommiteerden voor de WRM-examens**

Het toezicht vanuit het ministerie op de uitvoering van de WRM-examens werd in 2022 uitgevoerd door vier Rijksgecommiteerden. In 2022 hebben de gecommiteerden 78 examendagen bezocht, zowel rijproeven (fase 1b en 1c) als stagebeoordelingen als praktische begeleidingen.

De gecommiteerden hebben over heel 2022 in 13 gevallen melding gedaan bij IBKI. Deze meldingen betroffen:

- Misdraging door een opleider richting een WRM-examinator. Hierop is door IBKI contact gezocht met deze opleider.
- Een vraag van een kandidaat over de mogelijkheid tot herkansing. Deze vraag is doorverwezen naar het administratieve team en in behandeling genomen.
- Het niet door laten gaan van een examen omdat de communicatieapparatuur ondeugdelijk was. Hierop is geen actie ondernomen door IBKI.
- Onduidelijkheid bij een examinator over het lesonderwerp tijdens een praktische bijscholing. Hierover is contact geweest tussen IBKI en de betreffende examinator.
- Het te lage gewicht van de pylonen gebruikt bij de A-examens. Hierop is contact geweest met de terreineigenaar en dit probleem is verholpen.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

- Het lage aantal parkeerplaatsen voor de examenvoertuigen categorie CDE op de locaties Dordrecht en Best. Dit onderwerp is besproken met de Adviesraad WRM maar een oplossing is (nog) niet voorhanden. In de Adviesraad is afgesproken om in 2023 te monitoren hoe groot het parkeerprobleem werkelijk is.

Zeven meldingen betroffen de minder goede bereikbaarheid van IBKI voor examinatoren en kandidaten. Dit is met het team besproken en aangepakt.

### **Bezwarencommissie WRM**

In 2022 is 28 maal bezwaar aangetekend tegen een besluit van IBKI. In 20 gevallen was het bezwaar ontvankelijk. In 8 zaken heeft een bezwaar geleid tot een hoorzitting van de Bezwarencommissie.

- In 12 zaken heeft de Bezwarencommissie het volgende advies uitgebracht: 'Ongegrond verklaren van het bezwaarschrift en handhaving van het besluit van verweerder.'
- In 7 gevallen heeft de commissie het volgende advies uitgebracht: "ongegrond verklaren van het bezwaarschrift en voor zover het bezwaarschrift klaagwaardige elementen bevat, deze laten afhandelen door een medewerker van IBKI".
- In één zaak is IBKI naar aanleiding van het bezwaar tot een oplossing met de bezwaarmaker gekomen waarna het bezwaar door de bezwaarmaker is ingetrokken.

### **Beroep bij de bestuursrechter en verzoeken tot voorlopige voorziening**

In 2022 is in totaal zeven keer door een rijinstructeur een procedure aanhangig gemaakt bij de bestuursrechter. In twee dossiers betrof dit een verzoek om een voorlopige voorziening.

- In vijf dossiers is door de rijinstructeur een procedure aanhangig gemaakt, aangezien IBKI de aanvraag voor een certificaat voor het geven van rijonderricht had afgewezen, vanwege het niet of te laat aanleveren van een VOG. In één procedure heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State uitspraak gedaan en daarbij de rijinstructeur in het gelijk gesteld. In de overige vier dossiers heeft de bestuursrechter IBKI in het gelijk gesteld.
- In één procedure is door IBKI een voorlopige voorziening aanhangig gemaakt, aangezien de voorzieningenrechter in een procedure tussen het ministerie van Justitie en Veiligheid en een natuurlijke persoon aan IBKI (terwijl zij geen partij was bij de procedure) een niet uitvoerbare opdracht had meegegeven. De voorlopige voorziening heeft ertoe geleid dat IBKI deze opdracht niet heeft hoeven uitvoeren.
- In één procedure heeft een rijinstructeur de bestuursrechter gevraagd om een oordeel te vellen over een beoordeling van het examen. Het beroep is niet-ontvankelijk verklaard.

### **Meldingen op basis van artikel 21 WRM**

In 2022 heeft IBKI zeven meldingen ontvangen van Politie en ILT waarin een ernstig vermoeden werd uitgesproken dat de betreffende rijinstructeur niet meer voldeed aan de voorgescreven vereisten. In alle gevallen is door IBKI een nader onderzoek opgestart.

Naar aanleiding van de onderzoeksuitkomsten is in zes gevallen de lesbevoegdheid van de betreffende rijinstructeur ingetrokken. In drie (van zes) gevallen is er bezwaar aangetekend en in twee gevallen is de gang naar de bestuursrechter ingezet. Tijdens het schrijven van het



jaarverslag lopen deze kwesties nog. In de overgebleven kwestie ligt het initiatief voor het mogelijk verkrijgen van de lesbevoegdheid bij de betreffende persoon.

## Projecten

### Proeftuinen voor de beginnende bestuurder

In het voorjaar van 2022 heeft het ministerie - na overleg met de betrokken partijen - besloten om het lopende onderzoek naar de effecten van verschillende varianten van het rijexamen op de rijvaardigheid (oorspronkelijk: Proeftuinen voor de beginnend bestuurder, later Roze Pasje Ander Jasje (RPAJ)), tijdelijk te stoppen. Het project RPAJ is gepauzeerd tot in ieder geval begin 2023.

Redenen voor dit besluit waren onder meer de gevolgen van de maatregelen ter bestrijding van COVID-19, de sterk oplopende reserveringstermijnen bij het CBR en de ver achterblijvende werving van leerlingen voor de verschillende proeftuinen.

Naar verwachting zal begin 2023 worden gezien of een doorstart van het project RPAJ zinvol is. In die afweging zal ook worden meegenomen de impact die de uitwerking van de verschillende adviesmaatregelen uit het rapport van Emile Roemer hebben op de relevantie van dit onderzoek.

Aangezien de werkzaamheden in het kader van dit project vanwege bovengenoemd besluit niet kunnen worden afgerond binnen de daartoe oorspronkelijke periode - en het besluit over een mogelijke doorstart naar verwachting pas genomen zal worden begin 2023 - heeft IBKI het ministerie verzocht om verlenging van deze periode tot in ieder geval 31 december 2023. Het ministerie heeft besloten akkoord te gaan met dit verzoek.

(x € 1.000)	2022	2021	2020
Ontvangen bedrag	0	0	28
Af te dragen BTW	0	0	5
<b>Budget</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
Omzet	14	5	0
Kosten	1	18	0
<b>Resultaat</b>	<b>13</b>	<b>-13</b>	<b>0</b>
Resterend budget ultimo jaar	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

### Uitwerking adviezen Roemer

Op 14 april 2021 heeft de heer Emile Roemer zijn advies 'Van rijles naar rijonderwijs' gepresenteerd. Dit advies omvat negentien maatregelen gericht op kwaliteitsverbetering van de rijschoolbranche. Op 25 mei 2022 heeft de minister van IenW de kabinetsreactie op het advies naar de Tweede Kamer gestuurd.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

Bij brief van 8 juli 2022 heeft de minister IBKI opdracht gegeven tot uitwerking van drie maatregelen uit het advies van Emile Roemer. Het gaat om:

1. Maatregel 16: Introduceer een leerplan voor instructeursopleidingen, inclusief stage- en bijscholingsvereisten.
2. Maatregel 17: Stel eisen aan de docenten van de instructeursopleidingen.
3. Maatregel 18: Geef IBKI en de CCA bevoegdheden om op te kunnen treden tegen slecht presterende rijinstructeurs.

De uitwerking van deze adviesmaatregelen beslaat de periode van 20 juni 2022 tot en met 31 december 2023. Op basis van een door IBKI ingediende begroting voor de uitvoering van deze opdracht heeft het ministerie besloten een voorschot aan IBKI te verlenen van in totaal € 550.000. In het jaarverslag over 2022 en 2023 zal IBKI verantwoording afleggen over de realisatie ten opzichte van het bevoorschotte bedrag.

(x € 1.000)	2022
Ontvangen bedrag	220
Af te dragen BTW	38
<b>Budget</b>	<b>182</b>
Omzet	38
Kosten	37
<b>Resultaat</b>	<b>2</b>
Resterend budget ultimo jaar	<b>144</b>

### Indicatoren

Indicator	2022	2021	2020
WRM-examens totaal	17.374	16.860	12.174
Geslaagd	9.937	9.753	7.793
Slagingspercentage	57%	58%	64%
Examens categorie A (motorfiets)	1.077	930	685
Geslaagd	667	592	431
Slagingspercentage	62%	64%	63%
Examens categorie B (personenauto's)	11.969	12.023	7.331
Geslaagd	5.790	6.125	3.865
Slagingspercentage	48%	51%	53%
Examens categorie C (vrachtauto's)	536	462	370
Geslaagd	378	319	261
Slagingspercentage	71%	69%	71%
Examens categorie D (bussen)	118	98	118
Geslaagd	89	76	96

Slagingspercentage	75%	78%	81%
Examens categorie E achter B (aanhangwagens)	409	388	231
Geslaagd	270	252	133
Slagingspercentage	66%	65%	58%
Examens categorie E achter CD (aanhangwagens)	228	145	146
Geslaagd	160	96	101
Slagingspercentage	70%	66%	69%
Examens Categorie T (tractoren)	126	173	125
Geslaagd	83	135	89
Slagingspercentage	66%	78%	71%
Geschiktheidstest	371	535	294
Geslaagd	315	474	274
Slagingspercentage	85%	89%	93%
Herintrederstraject*	105	nvt	nvt
Geslaagd	64	nvt	nvt
Slagingspercentage	61%	nvt	nvt
Praktijkbegeleiding	2.437	2.093	2.518
Geslaagd	2.115	1.673	2.207
Slagingspercentage	87%	80%	88%
waarvan:			
eerste Praktijkbegeleiding	2.096	1.723	2.137
Geslaagd	1843	1.399	1.879
Slagingspercentage	88%	81%	88%
tweede Praktijkbegeleiding	262	301	358
Geslaagd	222	243	312
Slagingspercentage	85%	81%	87%
derde Praktijkbegeleiding	38	63	23
Geslaagd	17	26	16
Slagingspercentage	45%	41%	70%
Praktijkbegeleiding Educatief traject	38	6	nvt
Geslaagd	30	5	nvt
Slagingspercentage	79%	83%	nvt
Examens trainer educatieve maatregelen	6	13	8
Geslaagd	6	11	7
Slagingspercentage	100%	85%	88%
Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)	15.067	14.651	14.584
nieuwe rijinstructeurs	1.116	837	637
rijinstructeurs waarvan bevoegdheid is verlopen	708	784	548
Klachten	111	61	41
gegronde klachten	31	18	16
gegronde klachten / examen	0,16%	0,10%	0,13%

doorlooptijd klachten (dagen)	16	19	23
Bezwaren bij de Bezwarencommissie WRM	28	12	11
ontvankelijk verklaarde beroepen	20	9	6
volledig toegewezen beroepen	0	3	0
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	0	3	0
toegekende schadeclaims	0	1	0
Klachten Ombudsman	1	0	0
gegronde klachten Ombudsman	0	nvt	nvt
Actualiteit van het WRM-register	In orde	In orde	In orde

\* cijfers van 2021 en 2020 ontbreken voor de examens voor herintreders, omdat 2022 het eerste jaar is waarin deze apart zijn gecategoriseerd.

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2022, 2025,...	
Accountantscontrole over 2023, 2026,...	
Accountantscontrole over 2021, 2024,...	

### **Toelichting bij enkele indicatoren**

- *Rijninstructeurs waarvan de bevoegdheid is verlopen*: de lesbevoegdheid verloopt wanneer de rijninstructeur 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 rijninstructeur het vak niet langer wil uitoefenen) of onbedoeld. Een aantal rijninstructeurs waarvan de lesbevoegdheid is verlopen, heeft die opnieuw verkregen door het herintredersstraject te volgen.
- *Bevoegde rijninstructeurs (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 rijninstructeurs. 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.
- *Klachten*: Het totaal aantal klachten dat in 2022 bij IBKI is ingediend bedraagt 111. Deze klachten zijn behandeld door een medewerker van IBKI. In totaal zijn 31 klachten gegrond verklaard. Aanleiding was vooral het 'spontaan' uitvallen van computers tijdens examens in het tweede kwartaal.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoeleinden

MSP | 15-03-2023

In 2022 is eenmaal een klacht/opmerking over IBKI bij de nationale ombudsman terecht gekomen. De ombudsman verzocht de klager om zijn opmerking eerst direct bij IBKI in te dienen. De klager meldde zich bij IBKI en zijn opmerking is naar tevredenheid opgepakt. Het betrof een verschuiving van een examen binnen een annuleringstermijn waardoor er kosten doorberekend zijn.

### **Financieel overzicht**

<b>WRM (x € 1.000)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Omzet	3.253	3.014	2.188
Omzetgerelateerde kosten	2.288	2.217	1.962
<b>Bruto marge</b>	<b>966</b>	<b>797</b>	<b>226</b>
Organisatiekosten	617	598	404
Overhead	331	326	289
<b>Resultaat</b>	<b>17</b>	<b>-127</b>	<b>-466</b>

### **Examentarieven**

De invoering van de wijzigingen in de WRM en onderliggende regelgeving op 1 april 2020 hebben voor een substantiële extra kostenpost voor IBKI gezorgd. Ook het steeds toenevende aantal klachten en bezwaren evenals de groter wordende inspanning voor het beantwoorden van uitvragen en voldoen aan compliance vanuit wetgeving werken kostenverhogend. Eind 2022 is een tariefverhoging van 8% aangekondigd per 1 april 2023.

<b>Examentarieven 2022 (BTW niet van toepassing)</b>	<b>Tot 1-4-'22</b>	<b>Vanaf 1-4-'22</b>
WRM-geschiktheidstest	€ 110,00	€ 115,50
<i>Fase 1: competente verkeersdeelname</i>		
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' categorie B	€ 110,00	€ 115,50
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' overige categorieën	€ 63,00	€ 66,00
Praktijkrit (alle categorieën excl. Categorie T)	€ 195,00	€ 205,00
Praktijkrit categorie T	€ 240,00	€ 252,00
Bijzondere verrichtingen categorie A	€ 178,00	€ 187,00
<i>Fase 2: didactische voorwaarden</i>		
Theorietoets 'Lesvoorbereiding'	€ 110,00	€ 115,50
Theorietoets 'Lesuitvoering en beoordelen'	€ 110,00	€ 115,50
<i>Fase 3: stagebeoordeling</i>		
Centraal categorie B	€ 378,00	€ 397,00
Individueel categorie B	€ 445,00	€ 467,00
Centraal overige categorieën	€ 283,00	€ 297,00
Individueel overige categorieën	€ 357,00	€ 375,00
<i>Bijsholing</i>		
Bijsholing theorie (certificering en steekproefcontroles; per dagdeel)	€ 10,50	€ 11,00
Praktijkbegeleiding centraal	€ 205,00	€ 215,00
Praktijkbegeleiding individueel	€ 273,00	€ 287,00
<i>Trainers educatieve maatregelen</i>	€ 315,00	€ 330,00

### **Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2022**

- In 2022 zijn met Justis gesprekken gevoerd over het aansluiten van IBKI op pilots voor de VOG-aanvraag. De ene pilot richt zich op de 'Vaste profielen' en de andere pilot op een digitaal VOG-register.

Het digitale VOG-register maakt het mogelijk om een afgegeven VOG in een digitaal register te raadplegen. IBKI kon in 2022 niet aan deze pilot deelnemen. De pilot staat in de kinderschoenen en zodra dit uit de projectfase komt en landelijk wordt uitgerold, wordt IBKI uitgenodigd om aan te sluiten. Jammer voor dit moment want deelname zou papierstromen schelen.

Wel heeft IBKI in 2022 kunnen deelnemen aan de pilot voor de Vaste profielen. In plaats van een VOG-aanvraag via de gemeente of via een betaalde aanvraagsservice van een softwareleverancier kunnen examendeelnemers hun VOG nu direct bij Justis aanvragen. Het voordeel hiervan is dat altijd het juiste profiel wordt geselecteerd en daarbij altijd de juiste functieaspecten worden getoetst bij de beoordeling tot afgifte van een VOG. Een deelnemer kiest het beroep Rijninstructeur of APK-keurmeester en hoeft daarna geen keuze meer te maken op de te toetsen functieaspecten.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
 identificatiedoelinden  
 MSP | 15-03-2023

- *Digitaal beoordelen.* In het tweede en derde kwartaal van 2022 zijn opnieuw testen door examinatoren en fictieve examendeelnemers uitgevoerd. Tijdens de laatste test bleek dat alle issues waren verholpen, op één na. Het onderdeel aan- en afkoppelen bij de categorie E achter B, E achter CD en E achter T werd niet goed verwerkt. Naar aanleiding van deze bevindingen zijn er aanpassingen in het systeem gedaan door de ontwikkelaar (WebEdu).
- *Vervolg bijscholing examinatoren categorie A.* De bijeenkomst heeft op 28 januari 2022 plaatsgevonden.

### ***Besluiten en maatregelen voor verbetering product 2023***

- Nader onderzoeken of IBKI ook kan deelnemen aan de pilot van Justis voor een digitaal VOG-register.
- Operationeel gaan met digitaal beoordelen van fase 1b. Op basis van de uitkomsten van de laatste test en het overleg met onze ICT-partner zal naar verwachting in het tweede kwartaal van 2023 een start worden gemaakt met de uitrol voor deze examens.
- Starten met de ontwikkeling van het digitaal beoordelen van de stagebeoordeling en de praktijkbegeleiding. We verwachten niet eerder dan in 2024 (na een correcte uitrol voor fase 1b) het digitale beoordelingssysteem voor deze examentypes uit te kunnen rollen.

## Airco (f-gassen; IBKI)

### 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 gegronde 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	2022	2021	2020
Aantal examens	562	407	437
Aantal afgegeven certificaten	439	328	355
Klachten	1	0	1
Gegronde klachten	1	0	1
% Gegronde klachten / examen	0,18%	nvt	0,22%
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 in- en externe schouwingsrapportages van 2022 komen geen structurele problemen naar voren.

### **Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2022**

Voor 2022 was voorzien om het theorie-examen te herzien en onder te brengen in Remindo. De resultaten sinds juni 2022 laten zien dat dit een verbetering is ten opzichte van de jaren daarvoor. Met name het monitoren van afzonderlijke items gebeurt nu (deels) automatisch waardoor eventuele verdachte scores eerder in beeld zijn.

Door de elektronische afname van het theoriegedeelte ontvangen de deelnemers binnen een dag het resultaat, voorheen was dit binnen 2 weken.

### **Examentarieven**

<b>Examentarieven</b>	<b>excl. BTW</b>	<b>incl. BTW</b>
Volledig examen	€ 165,00	€ 199,65
Herexamen theorie	€ 55,00	€ 66,55
Herexamen praktijk	€ 133,00	€ 160,93

## MBO-mobiliteit (IBKI)

### **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 tweewielwerkplaatsen nagebootst. Hier kunnen studenten hun examens uitvoeren. Scholen kunnen zelfstandig besluiten om de uitvoering van examens bij IBKI in te kopen.

### **Ontwikkelingen 2022**

#### **Aanpassingen examenlocaties**

De examenlocatie Zwolle is voor veel scholen in Noord- en Oost-Nederland een fijn alternatief voor Nieuwegein. In juni 2022 zijn ook examens voor Tweewielertechnicus (niveau 2) in Zwolle uitgevoerd.

Eind 2022 is besloten om de examenlocatie in Helmond te sluiten. Er waren te weinig aanmeldingen om deze locatie rendabel te laten draaien.

Als alternatief gaan we vanaf april 2023 een nieuwe pilot starten in de nieuwe locatie in Dordrecht. Eind 2023 zal bekeken worden of deze pilot succesvol is.

#### **Nieuwe examens**

Met veel inspanning van meerdere teamleden hebben we het voor elkaar gekregen om de nieuwe Beroepsvaardigheidsexamens (BVE) Onderhoud vanaf juni 2022 voor de scholen beschikbaar te stellen. Dat was maar enkele weken nadat Stem de beoordelingsinstrumenten hiervoor gereed had.

#### **Praktijkbeoordelen**

Nadat we definitief van start zijn gegaan met het digitaal beoordelen van de Reparatie-examens (niveau 3), zijn er steeds meer examenlijnen die we digitaal afhandelen. Eind schooljaar 2022-2023 streven we ernaar om alle examens digitaal af te nemen via Praktijkbeoordelen.

#### **Deelnemertevredenheid**

Na diverse pogingen om de respons bij de deelnemers op te schroeven over hun tevredenheid van de praktijkexamens, zijn we gestopt met het toesturen van een link via de mail na het examen. In november 2022 zijn er bij de uitgang van de examenlocaties tablets neergezet waarop deelnemers hun reactie kunnen geven. We hopen hiermee meer respons te krijgen en zullen dit in 2023 monitoren.

#### **4-ogenprincipe**

Vanaf november 2022 beoordelen we alle examens volgens het 4-ogenprincipe (twee beoordelaars per kandidaat). Hiervoor waren organisatorische aanpassingen nodig en beoordelaars zijn hier ook op getraind. De eerste ervaringen zijn erg positief. Scholen zijn hierover ook zeer te spreken.

### **Annuleren diverse fysieke bijeenkomsten**

Tot en met maart 2022 hebben we helaas geen fysieke bijeenkomsten kunnen houden, waaronder de IBKI-relatiedag. Begin 2023 zullen we weer een relatiedag organiseren.

Wel hebben we vanaf april 2022 gelukkig weer docenten en studenten van scholen kunnen rondleiden en hebben we auditoren van scholen ontvangen voor de audits. Vanwege de nieuwe BVE's wordt daar gretig gebruik van gemaakt. Zijn wij erg blij mee!

### **Beoordelaars**

Gelukkig hebben we op 10 november 2022 weer een zeer drukbezochte en goede beoordelaarsdag gehad waarin meerdere onderwerpen de revue passeerden: zowel technische workshops als omgaan met studenten en het digitaal beoordelen.

### **Indicatoren**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Examens	13.769	15.581	12.952
Klachten	13	20	11
Gegronde klachten	4	6	3
% Gegronde klachten / examen	0,03%	0,04%	0,02%

In 2022 zijn er ruim 1.800 examens minder afgenomen dan in 2021. De voornaamste reden hiervan is dat de beoordelingsinstrumenten voor de nieuwe Beroepsvaardigheidsexamens (BVE's) bij de nieuwe kwalificatiedossiers, door Stem eind schooljaar 2021/2022 zijn opgeleverd. Veel scholen namen voorheen het examen Onderhoud al af aan het einde van het eerste schooljaar. Dat lukte in 2022 niet doordat deze examens er nog niet waren. IBKI had begin schooljaar 2022/2023 de BVE's Onderhoud beschikbaar voor de verschillende contexten, maar scholen waren afwachtend omdat zij hun studenten eerst beter wilden voorbereiden op het nieuwe examen.

### **Evaluatie maatregelen verbetering product 2022**

- *Actief bezoeken van ROC's.* De scholen zijn door IBKI het afgelopen jaar zo goed als allemaal twee keer bezocht. Dit wordt vanuit de scholen zéér gewaardeerd. Daarnaast heeft IBKI actief deelgenomen aan meerdere (digitale) bijeenkomsten van de BTG MTLM.
- *Examenlocatie Helmond aanbieden en promoten als examenlocatie en hopelijk mooie aantallen deelnemers.* Aanbod heeft meerder keren via de nieuwsbrief plaatsgevonden, maar dit heeft niet geresulteerd in voldoende aantallen. Examinering in Helmond is gestopt.
- *De examens gereedmaken voor de aanpassingen welke benodigd zijn uit het nieuwe kwalificatiedossier. Hieruit kunnen er vragen ontstaan over het nog breder aanbieden van examens en examenvormen.*

Vanaf juni 2022 zijn de eerste nieuwe examens uitgevoerd (BVE). Scholen waren daar blij mee, maar wilden ook graag de rest van de examens. Helaas moest IBKI daarvoor wachten op Stem, de examenstichting waarin de scholen collectief de examens ontwikkelen.

- *Meer examenvormen kunnen aanbieden, denk aan beoordelen op afstand, examens op elektrische voertuigen. Een aanbod is hier wel op geweest voor het beoordelen op afstand met een Realware bril. Er is een uitzending van IBKI Live! aan gewijd, maar er komt hier zeer weinig respons op. Scholen blijken afwachtend.*
- *Vanwege de vraag naar tweewielersexamens in Zwolle, loopt het onderzoek of de mogelijkheid er is om 1 of 2 weken fietsexamens op niveau 2 te laten plaatsvinden op de locatie Zwolle. Als er genoeg vraag is dan realiseren we dit al in het hoogseizoen van 2022. Tevens worden de mogelijkheden onderzocht of er twee motorfietsen richting Zwolle kunnen gaan om ook motorfietsexamens te kunnen aanbieden. Dit hangt echter wel af of er met het aanbod van motorfietsen ook de examens in Nieuwegein gewoon kunnen doordraaien. Na inventarisatie zijn er meerdere examendagen uitgevoerd voor Tweewielertechnicus in Zwolle. Scholen vonden dat erg prettig. In 2023 zullen meer examendagen gepland worden. Voor de motorfietsexamens zijn er te weinig deelnemers om deze ook in Zwolle uit te voeren.*

### **Maatregelen en verbeteringen 2023**

- *De scholen in Zuid Nederland wijzen op de nieuwe examenlocatie in Dordrecht.*
- *Medio april 2023 willen we ook voor Allround technicus de reparatie- en diagnoseexamens beschikbaar hebben*
- *Vernieuwing van de examenopdrachten voor de beroepsvaardigheidsexamens samen met scholen en bedrijfsleven.*
- *Onderzoeken of er animo is om ook examens Eerste Fietstechnicus in Zwolle te laten plaatsvinden.*
- *Digitaal beoordelen van alle examens*

## Branche – mobiliteit (IBKI)

### Inleiding

IBKI voert voor de mobiliteitsbranche een aantal kleinere examenlijnen uit voor medewerkers die zich in hun vak verder willen ontwikkelen.

### Ontwikkelingen 2022

Team Branche heeft zich in 2022 volledig ingezet om papierstromen te beperken. Alle toezichthouders hebben de beschikking gekregen over een iPad waar de presentielijsten en commissielijsten in worden verwerkt. Iets wat voorheen op papier gedaan werd. Ook worden alle theorie-examens digitaal afgenomen. Dit gebeurt niet meer in TeleToets, maar in Remindo. Alle examens zijn succesvol overgezet naar Remindo. Op enkele praktijkonderdelen na zijn alle examens volledig digitaal.

### Indicatoren

	2022	2021	2020
Totaal aantal examens	4.657	4.641	3.363
• EVC	74	81	50
• Branchespecialist / medewerker Tweewielers	67	84	73
• Branchespecialist / medewerker Scooters	1	1	2
• VNA Leasing	524	399	305
• Inbouwspecialist Beveiligingssystemen	264	215	23
• Allround IM-hulpverlener	1.332	1.038	772
• Pechhulpverlener VACO/SVOB	139	147	79
• NEN9140 Vakbekwaam persoon	1.426	1.595	1.385
• EV-adviseur	117	140	81
• Zware Takel & Berging	315	93	
• Overige branche-examens mobiliteit	398	848	1.365
Klachten	7	4	6
Gegronde klachten	2	2	4
% Gegronde klachten / examen	0,04%	0,04%	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 toegang tot het APK-examen verkrijgen. In 2020 is 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 af.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden  
MSP | 15-03-2023

Het aantal afgeronde EVC-trajecten in 2022 is met 74 trajecten lager dan het aantal trajecten dat IBKI voor 2020 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 regelmatig audits bij IBKI. In 2021 is IBKI volledig beoordeeld. De beoordeling was goed en IBKI is erkend tot 29 maart 2024. IBKI heeft in 2022, 2 nieuwe EVC-assessoren opgeleid en deze zullen in 2023 ingezet worden.

### **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 helpt 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 klantcontact moeten zich alle aspecten van elektrisch 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.

## Branche - 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).

### Indicatoren

	2022	2021	2020
Totaal aantal examens	1.054	1.314	804
Slagingspercentage	73%	73%	59%
Klachten	7	20	10
Gegronde klachten	2	11	2
% Gegronde klachten / examen	0,19%	0,84%	0,25%

In 2021 is een inhaalslag gemaakt nadat in 2020 nauwelijks examens konden worden uitgevoerd wegens corona. In 2022 was het aantal examens weer op een normaal niveau.

## Branche – Mijn groene erkenningen

### ***Inleiding***

In het voorjaar van 2022 werd op verzoek van Bureau Erkenningen en stichting Groenkeur een verkenning gestart naar de mogelijkheden om de ondersteuning van hun kwalificaties door Examenservices te laten uitvoeren. Het betreft hier wettelijke en private branchekwalificaties voor de sector groen, zoals Gewasbescherming, Plaagdierbeheersing, Dak- & gevelbegroening, Boom Veiligheid Controleur en het Nederlands Kettingzaagcertificaat. In totaal gaat het op dit moment om ongeveer 70.000 certificaathouders. De wettelijke taken vallen net als de APK- en WRM-examens onder het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

De verkenning verliep positief en in de tweede helft van 2022 werden de concrete voorbereidingen voor de samenwerking gestart. De activiteiten zullen net als voor de examenstichtingen in het mbo worden uitgevoerd uit naam van de verschillende opdrachtgevers, zoals stichting Groenkeur, EVM en CPMV.

### ***Toekomstige activiteiten***

Vanaf 1 januari 2023 zal Examenservices geleidelijk de ondersteuning voor de verschillende branchekwalificaties gaan doen:

- Het ontwikkelen, onderhouden en beheren en uitvoeren van theorie- en praktijkexamens.
- Het beoordelen en certificeren van kennisaanbiedingen (bijscholingen) van kennisaanbieders.
- Het verwerken van examenresultaten en presenties bij kennisbijeenkomsten in het kader van permanente educatie.
- Het toekennen en verlengen van kwalificaties inclusief certificaten.
- Het beheren en ontsluiten van registers van gecertificeerden en licentiehouders.

Voor deze werkzaamheden zullen met name twee examenapplicaties worden ingezet: Mijn groene erkenningen (als uitbreiding van Mijn IBKI en Mijn SOESV; verder afgekort als MGE) en Remindo voor het beheren en afnemen van theorie-examens.

### ***Migratie***

De migratie-activiteiten die eind 2022 zijn gestart, kennen de volgende componenten:

#### **Data migreren**

De registers zijn in beheer bij een aantal verschillende partijen, zoals Bureau Erkenningen en stichting Groenkeur, maar ook diverse exameninstellingen en andere partijen. Per register vindt een analyse plaats op de kwaliteit en compleetheid van de data voor gebruik in MGE.

#### **Inrichten van applicaties**

MGE en Remindo moeten worden ingericht voor de nieuwe examentypen, examens en processen.



### **Functioneel doorontwikkelen van applicaties**

MGE als uitbreiding van Mijn IBKI voldoet nog niet volledig aan de wensen en eisen van stichting Groenkeur. Er is voor gekozen om in eerste instantie te starten op basis van de bestaande functionaliteiten en die vervolgens door te ontwikkelen. Daar zitten ook functionaliteiten bij die we kunnen toevoegen aan Mijn IBKI, zoals het gebruik van een virtuele pas (op de mobiele telefoon) in plaats van een fysieke pas en de ontsluiting van registers en evenementenplanningen via diverse websites.

### **Opstellen van overeenkomsten en reglementen**

Het betreft hier samenwerkingsovereenkomsten met de opdrachtgevers, maar ook overeenkomsten met opleiders voor het gebruik van MGE, verwerkersovereenkomsten in de hele keten en reglementen voor deelnemers.

### **Communiceren met de belanghebbenden**

De migratie wordt meteen aangegrepen om waar mogelijk processen efficiënter in te richten. Zo was het gebruikelijk om deelnemers aan het einde van hun periode van permanente educatie apart te factureren voor de verlenging van hun kwalificatie. Voor de rijinstructeurs zijn we gewend om die kosten te integreren in de permanente educatie, zodat de verlenging zonder extra administratieve handelingen kan worden toegekend en afgehandeld.

### ***Toekomstperspectief***

Met Mijn groene erkenningen zal Examenservices een belangrijke rol gaan spelen bij de branchecertificering voor de groene sector. Die kenmerkt zich op dit moment nog door een sterke versnippering. Wanneer Examenservices dit succesvol kan ondersteunen, is er een serieuze kans dat er nog andere branchekwalificaties uit diverse groene deelsectoren in beeld komen.

Daarnaast betekent het gebruik van MGE voor deze doelgroep dat we de bestaande applicatie voor Mijn IBKI en Mijn SOESV efficiënter kunnen inzetten. De kosten van beheer en ontwikkeling kunnen worden verdeeld over een aanzienlijk groter aantal eindgebruikers.

## Examenservices voor examenstichtingen

Examenservices ondersteunt verschillende examenstichtingen die als collectief van onderwijs en meestal ook bedrijfsleven examens leveren voor het mbo:

- [ESTEL](#)
- [Examenplatform Entree](#)
- [Examenwerk](#)
- [Groene Norm](#)
- [SOESV](#)
- [StECI](#)
- [Stem](#)

Examenservices verzorgt de volledige bedrijfsvoering voor de examenstichtingen met uitzondering van het Examenplatform Entree waarbij de (financiële) administratie en het contract-beheer door een derde partij wordt gedaan.

Examenservices ondersteunt vanaf 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. Namens de examenstichtingen faciliteren we ook de examenafname door de scholen met de applicaties Praktijkbeoordelen voor praktijkexamens en Remindo voor theorie-examens. Daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de verdere digitalisering van de examenprocessen van de scholen en de verwachting is dat die trend zich sterk doorzet. Denk daarbij aan het koppelen van afname-omgevingen aan studentinformatiesystemen en dergelijke. De stichtingen zijn zelfstandige rechtspersonen met hun eigen jaarverslagen.

## Doelstellingen 2023

Voor 2023 zijn de volgende speerpunten vastgesteld:

### 1. *Nieuwe visie op flexibele capaciteit uitgedacht en uitgewerkt.*

De dynamiek bij onze opdrachtgevers vraagt om meer flexibele inzet. Opdrachten veranderen en dat vraagt ook om andere competenties. Examenservices heeft inmiddels ervaring met een flinke flexibele schil – met name examenontwikkelaars. Belangrijke aandachtspunten zijn de continuïteit en de verbinding met de ‘vaste’ teamleden.

Daarnaast dwingt het algemene personeelstekort ook af dat we andere werkwijzen ontwikkelen om sneller te schakelen bij de voortdurend veranderende opdrachten / capaciteitsvraag. We gaan er daarbij vanuit dat de algemene personeelstekorten niet op korte termijn zijn opgelost.

Met gestroomlijnde werkwijzen – vooral voor de examenstichtingen – kunnen we hen met minder capaciteit op niveau blijven bedienen.

### 2. *Dienstverlening aan de examenstichtingen geïnnoveerd.*

Met name voor de examenstichtingen in het mbo speelt de vraag of hun huidige positionering nog toekomstbestendig is. Scholen krijgen meer behoefte aan maatwerk, terwijl de examenstichtingen zijn gebaseerd op uniformiteit. Dat betekent dat Examenservices slim ‘maatconfectie’ moet gaan organiseren en de examenstichtingen begeleiden naar een positie waarin de regie vaker dan vroeger bij de scholen ligt.

Scholen zijn daarnaast hun eigen examenprocessen aan het digitaliseren en vragen om examenapplicaties die daarop naadloos aansluiten. Daarbij gebruiken de scholen zeer uiteenlopende applicaties op zeer uiteenlopende manieren.

Die ontwikkelingen vragen ook een herontwerp van Praktijkbeoordelen om die variatie en keuzevrijheid voor de scholen goed te ondersteunen. Het grote belang van deze digitalisering vraagt naast investeren in de applicaties ook om een goed toegerust team ICT binnen Examenservices.

Door deze innovatie moet het draagvlak bij de scholen voor de examenstichtingen worden versterkt, zodat zij blijven deelnemen en de ondersteuning van de examenstichtingen door Examenservices mogelijk blijft.

### 3. *Verbinding tussen de examenlijnen hersteld.*

De subteams voor de automotieve examenlijnen werken op dit moment minder effectief samen dan mogelijk lijkt. We willen de flexibiliteit en de innovatiekracht van het cluster examenlijnen vergroten.

### 4. *Papieren processen bij de examenlijnen gedigitaliseerd.*

In 2022 is opdracht gegeven aan de teams voor de examenlijnen om de papierstromen te inventariseren en plannen te ontwikkelen om die te digitaliseren. In 2023 zullen die plannen worden uitgevoerd om de dienstverlening en de efficiëntie te verbeteren.

Daarbij speelt dat de automotieve opdrachtgevers daartoe zelf geen opdracht geven en veel teamleden niet 'intrinsiek innovatief' zijn. Er is extra inzet nodig om innovatiekansen te signaleren en te pakken.

5. *Kwaliteit van dienstverlening examenlijnen extern goed beoordeeld.*

- Beleidsevaluatie door ministerie IenW: de zbo-taken (APK en WRM) worden elke vijf jaar door het ministerie geëvalueerd. Ook in 2023.
- Deelnemertevredenheid: we meten structureel de tevredenheid van deelnemers over de examenuitvoering; we gaan er vanuit dat – rekening houdend met kandidaten die onvoldoendes scores – we minimaal een 7,5 halen.
- Externe beoordeling van kwaliteit APK-examens: in overleg met de RDW en de APK-opleiders zullen we de examenvragen en -opdrachten laten beoordelen door een externe partij.

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag was het complete dashboard voor 2023 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 enkel 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.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

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:
  - Productiesystemen staan in Microsoft Azure en de back-ups zijn beschikbare templates in Azure, gefaciliteerd door Microsoft, van waaruit nieuwe systemen in de lucht gebracht kunnen worden. Verder garandeert Microsoft een hoge beschikbaarheid van hun Cloud/Azure-omgeving.
  - Financiële gegevens worden binnen de database van het financiële systeem opgeslagen. Deze gegevens worden twee 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 J-schijf (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 antispypware-programmatuur wordt standaard meegeleverd op de apparatuur. Daarnaast vindt er ook scanning plaats vanuit het netwerk. Deze dienst wordt verplicht afgenomen op alle overige ICT-diensten.

### **Onbevoegde kennisneming/wijziging/verstrekking (toegangsbescherming):**

- Toegang tot de ICT-diensten wordt verleend door autorisatie op het netwerk. Deze autorisatie gebeurt met een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het wachtwoord bevat minstens 12 karakters, waarvan minstens 1 hoofdletter en minstens 1 cijfer. Deze biedt universele logon aan iedere flexplek. Externe toegang wordt verschaft na extra verificatie via een tijdelijk wachtwoord.
- Niet-teamleden kunnen gebruik maken van het wifi-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 (Quarantine net). Er is uitwijkapparatuur beschikbaar op iedere regio voor het geval een systeem besmet is geraakt en de toegang (geautomatiseerd) ontzegd wordt.

**mazars**

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor  
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2023

- Kwetsbaarheidsmanagement is een standaard onderdeel van de beveiliging van alle netwerkgekoppelde 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***

- Sinds de inwerkingtreding van de AVG, heeft Innovam een Privacyteam waarin ook Examenservices zitting heeft. Het doel van het Privacyteam is om de Innovam-organisatie compliant te houden.
- Sinds het eerste kwartaal van 2022 is een nieuwe tool uitgerold om het beveiligingsbewustzijn van medewerkers te meten (middels geautomatiseerde vragen en toetsen) en worden e-learnings beschikbaar gesteld om dit niveau bedrijfsbreed te verbeteren.