



Jaarverslag 2021

Nieuwegein, februari 2022

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 1

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Algemeen	4
IBKI – APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus	7
IBKI – WRM	14
IBKI – Airco (f-gassen).....	21
IBKI – MBO-mobiliteit	23
IBKI – Branche-mobiliteit	26
SOESV–CL (Contactlensspecialist)	28
Examenservices voor examenstichtingen	29
Doelstellingen 2022	30
Bijlage 1: integriteitsbeleid.....	31
Bijlage 2: gegevensbeveiliging	32

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.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 3

Algemeen

ISO-certificering

Examenservices is als onderdeel van Innovam sinds 1999 ISO-gecertificeerd. In 2021 is besloten om de kwaliteitssystemen van Innovam en Examenservices te integreren tot één kwaliteitssysteem. De verantwoording kunt u terugvinden in de directiebeoordeling voor Innovam.

Evaluatie doelstellingen 2021

Voor 2021 zijn voor Examenservices de volgende doelstellingen bepaald:

		Doel	Realisatie
Financieel (x € 1.000)			
1.	Omzet	13.213	14.321
2.	Bruto marge	35%	35%
3.	EBIT voor overhead	2.457	2.892
Klant			
1.	Opdrachtgevers tevreden	> 7,5	
2.	Opleiders tevreden	> 7,0	
3.	Deelnemers tevreden	≥ 7,5	7,8
4.	Deelnemende scholen tevreden over onze diensten	≥ 8,0	
5.	Gegronde klachten	≤ 55	
6.	Afhandeltermijn klachten (dagen)	14	15
7.	Acquisitie opdrachtgevers / opdrachten	≥ 2	0
Proces			
1.	Goedkeuring toezichthouders	Continu	
Innovatie / personeel			
1.	Teamdoel 1-1: toepassing besluitvormingsmodel	31-12-'21	
2.	Teamdoel 1-2: aantoonbaar functioneren rollen	31-12-'21	
3.	Teamdoel 1-3: uitvoering Wij zijn Examenservices	31-12-'21	
4.	Teamdoel 2-1: wandelgesprekken	450	
5.	Teamdoel 2-2: digitale lunches of borrels	12	

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:

- In financieel opzicht is 2021 – zeker gegeven corona – boven verwachting verlopen. Met veel extra inzet van teamleden zijn alle achterstanden door de opeenvolgende lockdowns snel weggewerkt en is ook in andere opzichten veel werk verzet.

- Voor zover we de tevredenheid meten of uitvragen zijn opdrachtgevers, opleiders en deelnemers goed tot zeer goed te spreken over de ondersteuning door Examenservices. Door alle coronaperikelen was er in 2021 onvoldoende ruimte om alle metingen uit te voeren.
- De ontwikkeling van het team krijgt veel aandacht. Dat betekent overigens niet dat we voor alle issues al goede oplossingen hebben gevonden. Diverse teamleden ervaren die ontwikkeling als een last.
- Er is in 2021 extra ingezet op de onderlinge betrokkenheid nu thuiswerken het advies was en de natuurlijke contacten op de werkplek niet mogelijk waren. Met videolunches en meer teambijeenkomsten, maar vooral door onderlinge afspraken is daar invulling aan gegeven.

Jaarverslaglegging conform Kaderwet ZBO

Financiën (samenvatting)

(x € 1.000)	APK	WRM	Totaal
Omzet	2.459	3.014	5.473
Omzetgerelateerde kosten	1.422	2.217	3.639
Bruto marge	1.037	797	1.834
Organisatiekosten	456	598	1.054
Overhead	292	326	618
Resultaat voor belastingen	290	-127	162
Vennootschapsbelasting			41
Resultaat na belastingen			122

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

Personeelsbestand

Aantal fte's	2021	2020	2019
Totaal	63,2	62,8	61,9
Wettelijke taken	16,7	17,7	16,2
APK, LPG en Tachograaf	6,9	7,3	6
WRM	9,8	10,4	10,3

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.

Hoewel de aantallen suggereren dat er minder tijd aan de wettelijke taken is besteed, is dat niet zo. Naast de vaste medewerkers zijn ook diverse uitzendkrachten ingezet.

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 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 2021

Deelname programma Open op orde

Vanwege onze zbo-status ontving IBKI in 2021 een uitnodiging van het ministerie om deel te nemen aan het programma *Open op Orde*. Echter, omdat we een kleine zbo zijn, hoeft IBKI niet deel te nemen aan dit programma.

Voertuigen, objecten

In 2021 werden 4 moderne personenauto's door IBKI aangeschaft, een aanschaf welke in 2020 uitgesteld werd vanwege corona. Deze voertuigen worden in gezet op de examenlocaties Helmond en Dordrecht. De 'oude voertuigen' werden doorgeschoven naar de examenlocatie Zwolle, de voertuigen aldaar naar de examenlocatie Nieuwegein. Op deze voertuigen werden de al bestaande opdrachten geprepareerd, maar ook nieuwe opdrachten welke vooraf werden vastgesteld door de ontwikkelcommissie.

Ontwikkelingen inzet tablets

De inzet van tablets voor de APK-examens is in 2021 verder doorgevoerd. Naast het bedieningsgemak is ook de grotere betrouwbaarheid een groot voordeel gebleken. In 2021 heeft er één examen geen doorgang kunnen vinden vanwege een netwerkstoring van de provider. De tablets worden momenteel ingezet voor de examens Keurmeester lichte en zware voertuigen en idem bij alle examens Bevoegdheidsverlenging, het examen Landbouwvoertuigen en het examen Tachograaftechnicus en Bevoegdheidsverlenging tachograaftechnicus. Met name de examens Bevoegdheidsverlenging tachograaftechnicus werden in 2021 op veel verschillende locaties door heel Nederland uitgevoerd. Alle examens konden doorgang vinden zonder een enkele storing.

APK3 (landbouwvoertuigen)

In 2021 gingen de examens APK3 landbouwvoertuigen van start. Bedoeling was om begin Q1 een aantal pilots van het examen af te nemen met medewerkers van de RDW, echter deze werd door de lockdown in deze periode ernstig verstoord en vertraagd. Uiteindelijk kon het 1^e officiële geplande examen wel op tijd plaatsvinden, dit vond plaats op 16 maart 2021. Vanwege het geringe aantal deelnemers in verhouding tot de noodzakelijke investeringen in examenvoertuigen, neemt IBKI deze examens af bij AeresTech in Ede en maakt naast de locatie hierbij ook gebruik van voertuigen welke door IBKI voorafgaand aan het examen zijn geprepareerd.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 7

Examens LPG-technicus

In 2021 zijn er geen bijzonderheden te melden over deze examenlijn. Er werden in dit jaar diverse examens voor LPG-technicus gepland, helaas werden deze door gebrek aan deelnemers allemaal weer geannuleerd. Uiteindelijk zijn er 0 evenementen daadwerkelijk uitgevoerd.

In 2021 werden 4 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 2021 zijn er 24 examenevenementen Tachograaftechnicus bij een opleider afgenomen in Breda (16), Nieuwegein (7) en Duiven (1). Ook vonden er diverse herexamens plaats op de IBKI-examenlocatie in Nieuwegein.

Totaal werden er in 2021 58 examenevenementen Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus bij een opleider afgenomen in Groningen (1), Nieuwegein (32), Eindhoven (4), Alphen aan den Rijn (6) en Breda (8). Ook vonden er examenevenementen plaats op de IBKI-examenlocaties in Nieuwegein en Zwolle, waar deze gecombineerd werden met de regulier geplande 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 2021 is er tegen besluiten van IBKI één bezwaar ingediend dat betrekking had op een besluit tot deelname aan het examen Keurmeester Lichte Voertuigen. De bezwaarde is door de commissie in het gelijk gesteld en IBKI heeft het advies overgenomen om bezwaarde alsnog toe te laten tot het examen.

Naar aanleiding van deze procedure is het interne proces van het beoordelen van diploma's voor de toelating tot diverse examens kritisch tegen het licht gehouden.

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.

In 2021 werd de SLA opnieuw door de RDW en IBKI vastgesteld. Jaarlijks rapporteert de RDW op basis van de SLA. Op verzoek van de RDW wordt dit verslag niet meer getoond op de website van IBKI.

Introductie risicogeïoriënteerd toezicht

In 2021 is de inzet van RDW-gecommitteerden gewijzigd in een risicogeïoriënteerde 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. Het toezicht op de examens werd in 2021 uitgevoerd door zeven gecommitteerden en een contactpersoon die de contacten met IBKI onderhoudt.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden door de RDW

- Verantwoordelijk voor het toezicht tijdens:

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 8

- Examens Keurmeester en examens Bevoegdheidsverlenging APK
- Examens LPG-technicus en examens Bevoegdheidsverlenging LPG-technicus
- Examens Tachograaftechnicus en examens Bevoegdheidsverlenging tachograaftechnicus
- 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.
- Goedkeuren 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 (licht)	91	31	34%
APK-keurmeester (zwaar)	28	9	32%
APK-keurmeester (landbouwvoertuigen)	33	12	36%
APK-bevoegdheidsverlenging licht	264	11	4%
APK-bevoegdheidsverlenging zwaar (incl. zware aanhangwagens)	48	4	8%
LPG-technicus	0	0	0%
LPG-bevoegdheidsverlenging *	0	0	0%
Tachograaftechnicus	27	7	26%
Tachograaftechnicus bevoegdheidsverlenging *	58	4	7%

*: Deze evenementen zijn door IBKI ook op haar eigen locaties afgenomen. De deelnemers-aantallen van deze evenementen zijn altijd zeer beperkt, waardoor deze worden samengevoegd in de bestaande examens APK-bevoegdheidsverlenging lichte/zware voertuigen.

In 2021 heeft 4x (1x per kwartaal) een afstemming plaatsgevonden tussen RDW en IBKI. Hierbij werden de volgende gespreksonderwerpen behandeld:

- Impact van lockdown en de aanvullende corona maatregelen op de uitvoerbaarheid van de APK-examens
- Afstemming nieuwe service level agreement (SLA)
- Nieuw op te richten ontwikkelcommissie APK
- Publicatie jaarverslag *Toezicht RDW* → IBKI op website www.ibki.nl
- Ontwikkeling APK3-examen, pilot, cesuur, uitvoering, slagingspercentage
- Verwisseling BSN deelnemers aan het examen Keurmeester Lichte Voertuigen
- Uitkomsten enquête AMT onder APK-keurmeesters

- Toelating tot het examen APK met een EVC
- Aanpassing toelating examen APK-keurmeester door veranderd kwalificatiedossier
- Inrichting klankbordgroep/leespanel met behulp van excellente APK-keurmeesters

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	2021	2020	2019
Examens totaal	18.238	15.875	16.033
geslaagden	14.898	14.052	14.018
slagingspercentage	82%	89%	87%
Examens APK-keurmeester	3.833	2.165	2.684
geslaagden (= diploma's)	1.316	961	1.301
slagingspercentage	34%	44%	48%
Examens APK-bevoegdheidsverlenging	13.526	12.001	13.045
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	12.843	11.520	12.510
slagingspercentage	95%	96%	96%
Examens LPG-technicus	0	6	7
geslaagden (= diploma's)	0	6	5
slagingspercentage	n.v.t.	100%	71%
Examens LPG-bevoegdheidsverlenging	4	5	28
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	2	4	23
slagingspercentage	50%	80%	82%
Examens Tachograaftechnicus	274	107	266
geslaagden (= diploma's)	180	67	176
slagingspercentage	66%	63%	66%
Examens Tachograaftechnicus-bevoegdheidsv.	601	1.591	3
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	557	1.494	3
slagingspercentage	93%	94%	100%
Bevoegden per 31 december:			
APK-keurmeesters lichte voertuigen	23.449	24.031	24.192
APK-keurmeesters zware voertuigen	3.053	3.156	3.292
APK-keurmeesters zware aanhangwagens	54	61	65
APK-keurmeesters landbouwvoertuigen	194	NVT	NVT
LPG-technici	124	125	117
Tachograaftechnici	2.615	3.423	3.347
APK-verklaringen Mandaatregeling RDW	1	0	0
lichte voertuigen (Nederlands diploma)	1249	1257	0
lichte voertuigen (buitenlands diploma)	6	4	2
zware voertuigen (Nederlands diploma)	229	211	0
zware voertuigen (buitenlands diploma)	2	1	0
landbouwvoertuigen (Nederlands diploma)	294	NVT	NVT
landbouwvoertuigen (buitenlands diploma)	0		
Klachten	11	14	16
gegronde klachten	3	11	9
gegronde klachten / examen	0,02	0,07%	0,06%
doorlooptijd klachten	9	12	14

Bezwaar en beroep	1	1	1
toegewezen bezwaren en beroepen	1	0	1
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	1	0	1
toegekende schadeclaims	1	nvt	1
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	nvt

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2019, 2022,...	
Accountantscontrole over 2020, 2023,...	
Accountantscontrole over 2021, 2024,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Examens totaal.* Door corona lagen de examens stil van 1 januari tot 16 maart 2021. De APK-keurmeesters en Tachograaftechnici, welke hierdoor in de problemen kwamen met hun bevoegdheidstermijn, konden gebruik maken van een verlenging van hun bevoegdheid met vier maanden.

Het stilleggen van de examens leverde een forse achterstand op. IBKI heeft in 2021 veel (extra) (avond)examens ingezet om de achterstand in te lopen en om de vraag vanuit te branche te kunnen beantwoorden. Ook omdat het algehele slagingspercentage van de examens APK-keurmeester terugliep, met name voor het examen Keurmeester zware voertuigen.

- *Klachten.* Hoeveelheid is ten opzichte van 2020 stabiel, het aantal gegronde klachten nam fors af (-8). Ook de doorlooptijd van een klacht nam af (-3 dagen).

Financieel overzicht

APK (x € 1.000)	2021	2020	2019
Omzet	2.459	2.003	2.194
Omzetgerelateerde kosten	1.422	1.368	1.346
Bruto marge	1.037	635	848
Organisatiekosten	456	488	487
Overhead	292	306	271
Resultaat	290	-160	90

Examentarieven

Examentarieven 2021	excl. BTW	incl. BTW
Keurmeester Periodieke Keuringen zware voertuigen	€ 165,30	€ 200,01

Examentarieven 2021	excl. BTW	incl. BTW
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	€ 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 2021

- *Oprichting van een ontwikkelcommissie APK.* Hierin zitten vakexperts van RDW en IBKI die betrokken zijn bij de ontwikkeling, vaststelling, onderhoud en verbetering van de diverse APK-examens. De ontwikkelcommissie APK is in Q2 gestart, inmiddels uitgebreid met een klankbordgroep/leespanel met behulp van excellente APK-keurmeesters.
- *Invulling van de nota van RDW over het risicogerichte toezicht.* Overlegstructuur (maandelijks) tussen de producteigenaar APK en Adviseur Uitvoering en de Afdeling T&B-T-Procesondersteuning van de RDW opgestart.

Besluiten en maatregelen verbetering product 2022

- Vernieuwing examen APK- bevoegdheidsverlenging: praktijk en theorie worden losgekoppeld.
- Inrichting BRP-check door IBKI zodat IBKI de registers op orde kan houden.
- Inrichting toelatingscommissie als ondersteuning voor IBKI voor het onafhankelijk beoordelen van documenten voor toelating tot het APK-examen.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 13

IBKI – WRM

Inleiding

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor rijinstructeurs op basis van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM 1993). IBKI organiseert deze examens 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 2021

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 2021 hebben de gecommiteerden slechts 8 examendagen bijgewoond vanwege corona. De gecommiteerden hebben vooral rijproeven (fase 1b en 1c) bijgewoond, in totaal 7 dagen. Omdat er vanwege de coronamaatregelen maximaal drie personen in een examenvoertuig aanwezig mochten zijn, kon slechts op 1 dag meegereden worden met stagebeoordelingen en praktijkbegeleidingen.

In één geval is er melding gemaakt over het asfalt tijdens de examens fase 1C (bijzondere verrichtingen) categorie A. In overleg met de eigenaar van de examenlocatie (Kemp Lelystad) is een oplossing gerealiseerd.

Bezwarencommissie WRM

In 2021 is 12 keer bezwaar aangetekend tegen een besluit van IBKI. In 9 gevallen was het bezwaar ontvankelijk. In 5 zaken heeft een bezwaar geleid tot een hoorzitting van de Bezwarencommissie. In 10 zaken heeft de Bezwarencommissie het volgende advies uitgebracht: 'Ongegrond verklaren van het bezwaarschrift en handhaving van het besluit van verweerder.'

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 2021 zijn acht procedures aanhangig gemaakt bij de bestuursrechter. In één dossier betrof dit een verzoek om een voorlopige voorziening.

- In vijf procedures – waaronder in het verzoek om voorlopige voorziening – is door de rijinstructeur een procedure aanhangig gemaakt, nadat IBKI de aanvraag voor een certificaat voor het geven van rijonderricht had afgewezen vanwege het niet of te laat aanleveren van een VOG.
- De rechter is in één procedure tot het oordeel gekomen dat IBKI het besluit op onjuiste gronden heeft genomen en heeft het beroep daarom gegrond verklaard. IBKI is tegen deze uitspraak in hoger beroep gegaan. Het hoger beroep zal in 2022 worden behandeld. Het verzoek om voorlopige voorziening is door de rechter afgewezen.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoelinden
JRA| 01-03-2022

- In de overige procedures ging het om diverse juridische vraagstukken gerelateerd aan de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993. In deze procedures heeft IBKI ofwel minnelijk een oplossing gevonden of van de rechter gelijk gekregen.

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 2021 heeft IBKI besloten om het geven van theoretische bijscholingen via webinars permanent toe te staan. Dit voor bijscholingsonderwerpen die zich lenen voor online onderwijs.

In samenspraak met de leden van de Adviesraad is een lijst opgesteld van 17 bijscholingsonderwerpen die als webinar mogen worden aangeboden.

Indicatoren

Indicator	2021	2020	2019
WRM-examens totaal	16.860	12.174	14.909
Geslaagd	9.753	7.793	9.774
Slagingspercentage	58%	64%	66%
Examens categorie A (motorfiets)	930	685	589
Geslaagd	592	431	397
Slagingspercentage	64%	63%	67%
Examens categorie B (personenauto's)	12.023	7.331	8.693
Geslaagd	6.125	3.865	4.745
Slagingspercentage	51%	53%	55%
Examens categorie C (vrachtauto's)	462	370	365
Geslaagd	319	261	258
Slagingspercentage	69%	71%	71%
Examens categorie D (bussen)	98	118	135
Geslaagd	76	96	104
Slagingspercentage	78%	81%	77%
Examens categorie E achter B (aanhangwagens)	388	231	380
Geslaagd	252	133	249
Slagingspercentage	65%	58%	66%
Examens categorie E achter CD (aanhangwagens)	145	146	165
Geslaagd	96	101	123
Slagingspercentage	66%	69%	75%
Examens Categorie T (tractoren)	173	125	124
Geslaagd	135	89	93
Slagingspercentage	78%	71%	75%
Geschiktheidstest	535	294	199

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022

Geslaagd	474	274	166
Slagingspercentage	89%	93%	83%
Praktijkbegeleiding	2.093	2.518	3.823
Geslaagd	1.673	2.207	3.224
Slagingspercentage	80%	88%	84%
waarvan:			
eerste Praktijkbegeleiding	1.723	2.137	2.231
Geslaagd	1.399	1.879	1.723
Slagingspercentage	81%	88%	77%
tweede Praktijkbegeleiding	301	358	1.518
Geslaagd	243	312	1.445
Slagingspercentage	81%	87%	95%
derde Praktijkbegeleiding	63	23	74
Geslaagd	26	16	56
Slagingspercentage	41%	95%	76%
Praktijkbegeleiding Educatief traject	6	nvt	nvt
Geslaagd	5	nvt	nvt
Slagingspercentage	83%	nvt	nvt
Examens EMA/LEMA/EMG/ASP (educatieve maatr.)	13	8	2
Geslaagd	11	7	2
Slagingspercentage	85%	88%	100%
Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)	14.651	14.584	14.488
nieuwe rijinstructeurs	837	637	884
rijinstructeurs waarvan bevoegdheid is verlopen	784	548	647
Klachten	61	41	35
gegronde klachten	18	16	9
gegronde klachten / examen	0,10	0,13%	0,22%
doorlooptijd klachten (dagen)	19	23	9
Beroepen bij de Bezwarencommissie WRM	12	11	19
ontvankelijk verklaarde beroepen	9	6	17
volledig toegewezen beroepen	3	0	0
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	3	0	0
toegekende schadeclaims	1	0	0
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 2022, 2025,...	
---	--

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 16

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

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Corona:* Als gevolg van de kabinetsmaatregelen ter bestrijding van COVID-19 heeft IBKI in het eerste kwartaal van 2021 nauwelijks WRM-examens kunnen afnemen. In overleg met het ministerie zijn afspraken gemaakt over coulantemaatregelen om te voorkomen dat (aankomend) rijinstructeurs buiten hun schuld de lesbevoegdheid zouden verliezen. Op 16 maart 2021 heeft IBKI alle WRM-examens weer kunnen hervatten. Gedurende het restant van 2021 is met bijzondere inzet een inhaalslag gerealiseerd, waardoor de - als gevolg van de coronamaatregelen - opgelopen achterstanden volledig zijn weggewerkt.
- *Praktijkbegeleiding Educatief traject:* Met de wijziging van de WRM en onderliggende regelgeving op 1 april 2020, is het zogenaamde 'Educatieve traject' geïntroduceerd. Rijinstructeurs die hebben voldaan aan de theoretische bijscholingsverplichting, tijdig een geldige VOG hebben overgelegd en driemaal een onvoldoende resultaat hebben gehaald voor de praktijkbegeleiding, krijgen een verlenging van de lesbevoegdheid met 6 maanden. Om de lesbevoegdheid aansluitend opnieuw verlengd te krijgen, moet de rijinstructeur deelnemen aan het Educatieve traject. Dit traject van bijlessen wordt afgesloten met een praktijkbegeleiding.
Bij een onvoldoende resultaat voor deze praktijkbegeleiding volgt opnieuw een verlenging van de lesbevoegdheid met 6 maanden. Dit totdat de rijinstructeur een voldoende resultaat behaalt voor de praktijkbegeleiding. Dan volgt een verlenging van de lesbevoegdheid met 5 jaar. Neemt de rijinstructeur niet of in onvoldoende mate deel aan de bijlessen dan verloopt de lesbevoegdheid van rechtswege en kan deze worden opnieuw worden verkregen via het herintrederstraject.
- *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)	2021	2020	2019
Omzet	3.014	2.188	2.645
Omzetgerelateerde kosten	2.217	1.962	1.874
Bruto marge	797	226	772
Organisatiekosten	598	404	439
Overhead	326	289	273
Resultaat	-127	-466	60

Examentarieven

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 2021 is een tariefverhoging van ongeveer 5% aangekondigd per 1 april 2022.

Examentarieven 2021 (BTW niet van toepassing)	Tot 1-4-'21	Vanaf 1-4-'21
WRM-geschiktheidstest	€ 105,00	€ 110,00
<i>Fase 1: competente verkeersdeelname</i>		
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' categorie B	€ 105,00	€ 110,00
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' overige categorieën	€ 60,00	€ 63,00
Praktijkrit	€ 185,00	€ 195,00
Bijzondere verrichtingen categorie A	€ 170,00	€ 178,00
<i>Fase 2: didactische voorwaarden</i>		
Theorietoets 'Lesvoorbereiding'	€ 105,00	€ 110,00
Theorietoets 'Lesuitvoering en beoordelen'	€ 105,00	€ 110,00
<i>Fase 3: stagebeoordeling</i>		
Centraal	€ 360,00	€ 378,00
Individueel	€ 425,00	€ 445,00
<i>Bijscholing</i>		
Bijscholing theorie (certificering en steekproefcontroles; per dagdeel)	€ 10,00	€ 10,50
Praktijkbegeleiding centraal	€ 195,00	€ 205,00
Praktijkbegeleiding individueel	€ 260,00	€ 273,00
<i>Trainers educatieve maatregelen</i>	€ 300,00	€ 315,00

Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2021

- *Operationeel gaan met digitaal beoordelen van fase 1b.* In het vierde kwartaal van 2021 zijn opnieuw testen 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 2021 zijn de testresultaten met de ICT-partner besproken en zijn de vervolgacties bepaald. Vanaf het tweede kwartaal in 2022 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 2023 (na een correcte uitrol voor fase 1b) het digitale beoordelingssysteem voor deze examentypes uit te kunnen rollen.
- *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 2021 niet afgerond. In het vierde kwartaal van 2021 is dit project opnieuw opgepakt. Naar verwachting zullen het instellingsbesluit Bezwarencommissie WRM en het Klachtenprotocol in het tweede kwartaal van 2022 definitief vastgesteld worden.
- *Uitvoeren haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden om met technologische hulpmiddelen mogelijke fraude tijdens de stage verder terug te dringen.* In 2021 is door IBKI een notitie geschreven welke is voorgelegd aan het ministerie. De conclusie was dat er op basis van de huidige regelgeving er weinig tot geen mogelijkheden zijn technologische hulpmiddelen in te zetten bij het terugdringen van mogelijke stagefraude.
- *VOG naast digitaal aanvragen ook digitaal ontvangen en verwerken.* Justis heeft twee acties opgestart. De eerste actie betreft een digitale en kosteloze aanvraagservice. De tweede actie betreft de ontwikkeling van een portaal waarbij een VOG digitaal kan worden ingezien door een VOG-eiser, bijvoorbeeld IBKI.
- *Vervolg Praktijkbeoordelen voor het digitaal vastleggen van de praktijkbeoordelingen.* IBKI zal Praktijkbeoordelen in 2022 opnieuw testen met een grotere groep examinatoren. Daarna zal een plan voor het uitrollen van Praktijkbeoordelen worden gemaakt.
- *Update WRM-theorievragenbanken.* In 2022 zullen de theorievragenbanken toetstechnisch geanalyseerd worden en op basis daarvan worden herzien en uitgebreid.
- *IBKI heeft in 2021 twee bijscholingen voor alle examinatoren georganiseerd.* Eén bijscholing richtte zich tot ADAS. De tweede voorgenomen bijscholing heeft als gevolg van corona niet plaatsgevonden. In plaats daarvan heeft IBKI haar examinatoren bijgeschoold in de specifieke motorrijtuig categorieën CDE.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 19

Besluiten en maatregelen voor verbetering product 2022

- Onderzoeken of IBKI deel kan nemen aan de pilots van Justis om zo te komen tot een goedkopere en efficiëntere aanvraag en verwerking van een VOG.
- Vervolg bijscholing examinatoren categorie A.

IBKI – Airco (f-gassen)

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	2021	2020	2019
Aantal examens	407	437	811
Aantal afgegeven certificaten	328	355	602
Klachten	0	1	0
Gegronde klachten	0	1	0
% Gegronde klachten / examen	nvt	0,22%	nvt
Bezwaren	0	0	0

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

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 21

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 2021 zijn geen klachten ontvangen.

Bezwaren

In 2021 zijn geen bezwaren ingediend.

Examentarieven

Examentarieven	excl. BTW	incl. BTW
Volledig examen	€ 165,00	€ 199,65
Herexamen theorie	€ 52,00	€ 62,92
Herexamen praktijk	€ 141,00	€ 170,61

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.

Ontwikkelingen

Aanpassingen examenlocaties

Inmiddels is de examenlocatie Zwolle voor veel scholen in Noord en Oost Nederland een fijn alternatief voor Nieuwegein. Er wordt steeds meer gebruikgemaakt van deze locatie.

Daarnaast gaan we per 1 januari 2022 in Helmond een 2e extra examenlocatie openen. Dit is in samenspraak met de scholen uit Zuid Nederland gedaan. In deze locatie zullen examens Onderhoud, Aflevering op niveau 2, 3 en Reparatie niveau 2 gaan plaatsvinden.

Medio 2022 zal deze locatie worden geëvalueerd of dit voldoet aan de verwachtingen.

Annuleren diverse fysieke bijeenkomsten

Ook in 2021 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

Beoordelaarspoule

Door de maatregelen vanuit het kabinet en de aanhoudende coronaproblematiek heeft het team besloten ook online beoordelaarstrainingen aan te bieden. Hier wordt snel actie op ondernomen, hoewel het er op lijkt dat we in 2022 weer met fysieke trainingen kunnen starten, zorgen we in ieder geval dat trainingen sneller doorgang kunnen krijgen doordat we online de mogelijkheden gereed hebben.

Indicatoren

	2021	2020	2019
Examens	15.581	12.952	15.804
Klachten	20	11	36
Gegronde klachten	6	3	3
% Gegronde klachten / examen	0,04	0,02%	0,02%

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 23

Evaluatie maatregelen verbetering product 2021

- *Uitbreiden digitaal beoordelen.* In november 2021 zijn we begonnen met het digitaliseren van EAT reparatie niveau 3. (noot: begin 2022 zijn er nog een aantal zaken naar boven gekomen die hersteld moeten worden. Wat eerder een vraag was vanuit de verschillende ROC's lijkt nu ineens bezwaarlijk. De aanpassingen worden spoedig opgepakt met WEBEDU en zullen hopelijk spoedig doorstarten op EAT. Voor reparatie niveau 2 hebben we de opdrachten gereed, dus wanneer niveau 3 goed op de rit is, maken we een doorstart naar niveau 2).
- *Uitbreiden examenaanbod in Zwolle; pilot Bedrijfsautotechniek.* De pilot voor bedrijfsauto examens in Zwolle is goed verlopen, we gaan hiermee op vaste momenten verder in 2022, de verbinder heeft een eerste ronde met alle scholen doorlopen en zal nu meer aandacht gaan geven aan de verschillende locaties en de examens die daar door studenten afgenomen kunnen worden.
- *Scholen actief uitnodigen om audits af te nemen.* Doordat de verbinder op dit soort onderwerpen inhaakt, maar ook de begeleider zal gaan worden bij het uitvoeren van audits, hopen we elk ROC actief betrokken te maken bij het kwaliteitsproces. Hoe meer audits er worden afgenomen hoe beter. Helaas is dat in 2021 door de corona beperkingen nog niet goed van de grond gekomen. Aandachtspunt voor 2022.
- *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.* Zoals reeds eerder benoemd de beoordelaarstrainingen, maar ook kunnen wij rondleidingen verzorgen online, scholen hoeven dan niet meer fysiek aanwezig te zijn bij IBKI. Zodra het fysiek weer kan, zal ook dat als mogelijkheid weer aangeboden worden, naast de online variant.
- *Eind 2021 ontwikkeldagen nieuw leven in geblazen.* Eind 2021 is er opnieuw een dag georganiseerd om scholen en bedrijfsleven te betrekken bij de ontwikkelingen van examenopdrachten. Hier waren 6 ROC's bij betrokken en een aantal man uit het bedrijfsleven. In 2022 worden de sessies hiervoor verder opgepakt en richting einde 2022 hopen we opnieuw te starten te samen met andere ROC's. Dit om gezamenlijk met de verschillende scholen de samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen.

Maatregelen en verbeteringen 2022

- Actief bezoeken van ROC's, 2e en 3e ronde van de verbinder.
- Examenlocatie Helmond aanbieden en promoten als examenlocatie en hopelijk mooie aantallen deelnemers.
- 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!
- Meer examenvormen kunnen aanbieden, denk aan beoordelen op afstand, examens op elektrische voertuigen.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 24

- Vanwege de vraag naar tweewielereexamens in Zwolle, loopt het onderzoek of de mogelijkheid er is om 1 of 2 weken fietsexamens op niveau 2 te laten plaatsvinden op 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 doorgang van deze examens kan zijn.

IBKI – Branche-mobiliteit

Inleiding

IBKI voert voor de mobiliteitsbranche een aantal kleinere examenlijnen uit.

Indicatoren

	2021	2020	2019
Totaal aantal examens	4.641	3.363	3.358
• EVC	81	50	111
• Branchespecialist / medewerker Tweewielers	84	73	22
• Branchespecialist / medewerker Scooters	1	2	0
• VNA Leasing	399	305	545
• Inbouwspecialist Beveiligingssystemen	215	23	116
• Allround IM-hulpverlener	1.038	772	758
• Pechhulpverlener VACO/SVOB	147	79	122
• NEN9140 Vakbekwaam persoon	1.595	1.385	
• EV-adviseur	140	81	0
• Zware Takel & Berging	93		
• Overige branche-examens mobiliteit	848	1.365	1.676
Klachten	4	6	15
Gegronde klachten	2	4	3
% Gegronde klachten / examen	0,04	0,02%	0,01%

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 2021 is met 81 trajecten 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 2021 is IBKI

wederom volledig beoordeeld. De erkenning is in plaats van 1,5 jaar verhoogd naar een duur van 3 jaar. De beoordeling was goed en IBKI is erkend tot 29 maart 2024.

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.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 27

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).

Ontwikkelingen 2021

In 2021 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. Daarnaast heeft er ook een bijscholingsdag georganiseerd voor de examinatoren. De examencommissie heeft specifiek gekeken naar het examenreglement en die qua terminologie meer in lijn gebracht met die van IBKI.

Indicatoren

	2021	2020	2019
Totaal aantal examens	1.314	804	1.501
Slagingspercentage	73%	59%	63%
Klachten	20	10	27
Gegronde klachten	11	2	5
% Gegronde klachten / examen	0,84%	0,25%	0,33%

- Het aantal uitgevoerde examens heeft zich in 2021 hersteld en kende een klein inhaaleffect wegens de lockdowns in 2020.
- De instroom van cursisten in 2021 is lager uitgevallen doordat deze opleiding een vervolg is op de mbo-opleiding Optiek niveau 4. Daar was de uitstroom lager dan vorige jaren.
- Het aantal gegronde klachten is opgelopen, dit komt door een incident met geluidsoverlast waar zes cursisten een klacht over hebben ingediend.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 28

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 onze ondersteuning zich beperkt tot de examens en de (financiële) administratie 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 TeleToets / Remindo voor theorieexamens. 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.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 29

Doelstellingen 2022

Voor 2022 zijn de volgende speerpunten vastgesteld:

- We doen onderzoek naar onze toekomstige koers binnen het mbo ('Anders examineren')
- We blijven alert op nieuwe opdrachten en opdrachtgevers
- We kijken kritisch naar de (financiële) gevolgen van kleinere examenlocaties voor MBO-mobiliteit
- We zetten de indeling in clusters door en gaan met een organisatiecoach aan de slag om effectiviteit en werkplezier te vergroten
- We brengen onze IT-organisatie op orde zowel door projecten af te ronden als door een voorstel te doen voor de toekomstige inrichting van team IT
- We professionaliseren de Helpdesk voor de examenstichtingen en de informatievoorziening aan de scholen over de applicaties voor de examenstichtingen

Zie voor een nadere toelichting het jaarplan 2022.

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag was het complete dashboard voor 2022 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.

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
JRA| 01-03-2022
Pagina 31

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan wij:

- Aggressie 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, waarvuit 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 antispyware-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 8 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
identificatiedoeleinden

JRA| 01-03-2022

- 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.
- In het eerste kwartaal van 2022 wordt 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.