

examen services

Jaarverslag 2023

Nieuwegein, februari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Algemeen.....	4
APK, LPG-technicus en Tachograaftechnicus (IBKI).....	9
WRM (IBKI).....	16
Airco (f-gassen; IBKI).....	24
MBO-mobiliteit (IBKI)	26
Branche – mobiliteit (IBKI).....	28
Branche - Contactlensspecialist.....	30
Branche – Mijn groene erkenningen.....	31
Examenservices voor examenstichtingen.....	33
Doelstellingen 2024	35
Bijlage 1: integriteitsbeleid	36
Bijlage 2: gegevensbeveiliging	37

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 (Beoordelingsrichtlijn (BRL) 200).
- Algemene toelichtingen bij de activiteiten van Examenservices.

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

Algemeen

Evaluatie speerpunten 2023

Voor 2023 heeft Examenservices de volgende speerpunten bepaald:

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

a. Toelichting:

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.

b. Evaluatie:

In 2023 hebben we de processen rondom de inzet van freelancers gestroomlijnd en geprofessionaliseerd. Het secretariaat organiseert het grootste deel van die processen waardoor we nu geen coördinator flexibele schil meer nodig hebben. De freelancers met de rol van kwaliteitsbewaker zijn vast aanwezig bij evaluatiegesprekken, de ontwikkelaarsoverleggen en de clusterbijeenkomsten. Daarmee borgen we de verbinding met het vaste team. Jaarlijks voeren we minimaal één evaluatiegesprek met elk van de freelancers. Zij geven aan het prettig te vinden voor ons te werken waardoor we ook vanuit de flexibele schil continuïteit kunnen bieden aan onze opdrachtgevers.

2. *Dienstverlening aan de examenstichtingen geïnnoveerd*

a. Toelichting:

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.

b. Evaluatie:

Deze activiteiten zijn uitgevoerd binnen het programma Flexibiliseren. Belangrijke voorwaarde voor het innoveren van dienstverlening en vooral het aanbieden van veel meer variatie in examens, is het stroomlijnen van de werkwijzen voor de verschillende examenstichtingen. Daartoe is één nieuw Kwaliteitshandboek examinering ontwikkeld ter vervanging van de afzonderlijke kwaliteitshandboeken per examenstichting. Deze zullen begin 2024 aan de besturen ter goedkeuring worden voorgelegd.

Parallel is begonnen aan het opnieuw ontwikkelen van de applicaties Examenbank (voor het ontwikkelen, vaststellen en beheren van examendocumenten) en Praktijkbeoordelen (voor het afnemen van examens). Die ontwikkeling loopt door in 2024. De planning is dat de nieuwe versies in gebruik genomen kunnen worden per september 2024.

De ontwikkelingen worden afgestemd met een groep van ongeveer 10 mbo-scholen die al aan de slag zijn met nieuwe vormen van examinering, en met het gebruikersplatform voor Praktijkbeoordelen. Zo kunnen we toetsen of onze oplossingen voldoende aansluiten op hun behoefte.

3. *Verbinding tussen de examenlijnen hersteld*

a. Toelichting:

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.

b. Evaluatie:

In 2023 is gestart met het beter verbinden van de subteams door examenbegeleiders en examenorganisatoren meer examenlijnoverstijgend in te zetten. We zien de effecten van het herstellen van de verbinding terug in een effectievere samenwerking tussen de teamleden.

De administratieve teamleden werken nu steeds meer als één groter ondersteunend team waarbij de administratie, planning en klantcontacten voor alle examenlijnen efficiënt verdeeld worden. Met hulp van een interim teamconsultant worden de werkzaamheden en de verdeling daarvan steeds beter ingericht. Ook is in 2023 gestart met de verkenning van een ticketsysteem TOPdesk waarmee ook inzicht wordt verkregen in de prestaties van het team en de afzonderlijke teamleden.

4. *Papieren processen bij examenlijnen gedigitaliseerd*

a. Toelichting:

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.

b. Evaluatie:

In 2023 is de APK-resultaatlijst gedigitaliseerd. De examendeelnemer krijgt deze lijst nu niet meer op papier maar de lijst wordt via e-mail aan de deelnemer verstrekt.

In 2023 zijn de beoordelingsformulieren (papier) voor nagenoeg alle mbo-examen-types gedigitaliseerd. De examinatoren voeren hun beoordelingen nu in op een iPad en de examenuitslag wordt geautomatiseerd aan de school verstrekt.

Ook de papieren beoordelingsformulieren voor rijinstructeursexamens (WRM-examens) zijn in 2023 gedigitaliseerd. De examinatoren vullen ook hier hun beoordeling in op een iPad en het examenresultaat wordt opgeslagen (en gedeeld met de deelnemer) in Mijn IBKI. Op dit moment wordt een deel van de WRM-examens digitaal verwerkt. In de loop van 2024 zullen de overige volgen.

Bij de Branche-examenlijnen worden er geen papieren examendocumenten meer gebruikt. Al langer werden de examens van de deelnemers digitaal afgenomen en in 2023 zijn ook de overige examenbescheiden gedigitaliseerd. Zo gebruiken de examinatoren en toezichthouders iPads om de presentie van deelnemers te registreren en worden er ook nood-iPads ingezet (in plaats van papieren noodsets) indien een examensysteem uitvalt. De toezichthouder kan dan snel de te maken examens klaarzetten op zo'n nood-iPad.

5. *Kwaliteit van dienstverlening examenlijnen extern goed beoordeeld*

a. Toelichting:

- i. *Beleidsvaluatie door ministerie IenW*: de zbo-taken (APK en WRM) worden elke vijf jaar door het ministerie geëvalueerd. Ook in 2023.
- ii. *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.
- iii. *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.

b. Evaluatie:

- i. Het rapport van de KWINK groep is eind 2023 door de minister aangeboden aan de Tweede Kamer. Het rapport concludeert dat IBKI haar werkdoel-treffend en doelmatig uitvoert en een bijdrage levert aan de verkeersveiligheid in Nederland. De evaluatie bevat ook enkele aanbevelingen die in 2024 zullen worden opgepakt. De Tweede Kamer heeft het evaluatierapport voor kennisgeving aangenomen.
- ii. Deelnemertevredenheid 7,8:
 - WRM: 7,8 over 1653 evaluaties
 - APK: 7,8 over 2203 evaluaties
 - MBO-mobiliteit 7,9 over 557 evaluaties
 - Branche-mobiliteit: 8,0 over 159 evaluaties
 - SOESV contactlensspecialist: 7,7 over 68 evaluaties
- iii. Zie het hoofdstuk APK voor een uitgebreide toelichting over de externe beoordeeling en de opvolging van de adviezen die daaruit volgden.

Jaarverslaglegging conform Kaderwet ZBO

Financiën (samenvatting)

(x € 1.000)	APK	WRM	Totaal
Omzet	2.539	3.539	6.077
Omzetgerelateerde kosten	1.510	2.431	3.941
Bruto marge	1.029	1.108	2.137
Organisatiekosten	464	632	1.096
Overhead	305	355	661
Resultaat voor belastingen	260	121	380
Vennootschapsbelasting			98
Resultaat na belastingen			282

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

Personeelsbestand

Aantal fte's	2023	2022	2021
Totaal	62,6	65,0	63,2
Wettelijke taken	19,7	17,3	16,7
APK, LPG en Tachograaf	7,2	7,3	6,9
WRM	12,5	10,0	9,8

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 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.

Wet- en regelgeving

IBKI rapporteert jaarlijks over mogelijke knelpunten waar IBKI tegen aanloopt in wet- en regelgeving bij de uitvoering van de publieke taken.

IBKI ervaart bij de uitvoering van haar taken geen onoplosbare complexiteit van wet- en regelgeving. Bij nieuw beleid kan dat in goed overleg met lenW of RDW vormgegeven kan worden. De informatievoorziening is op orde en waar meer kennis over een specifiek onderwerp nodig is, lukt het IBKI om hierover informatie in te winnen bij de betrokkenen en incidenteel door het inwinnen van deskundig (juridisch) advies bij externe partners.

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2024

IBKI heeft in 2023 geen nieuwe knelpunten gesignaleerd. IBKI zal – als onderdeel van de opdrachten voor het uitwerken van de maatregelen in het kader van het advies-Roemer – op hoofdlijnen aan het ministerie van IenW rapporteren waar aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk zal zijn.

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 deze examens. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2023

Versturen van resultatenlijsten

IBKI is in 2023 overgegaan op het digitaal versturen van de resultatenlijsten aan alle deelnemers aan het examen bevoegdheidsverlenging. Voorheen kregen keurmeesters deze lijsten na afloop mee, vanaf 2023 treffen ze hun examenresultaten binnen 24 uur in hun mailbox aan en in 'Mijn IBKI'. Het ging in het verslagjaar in totaal om zo'n 15.000 examens. Met deze wijziging verkleint IBKI haar ecologische voetafdruk.

Workshop voor belanghebbenden

We hebben in 2023 voor verschillende groepen belanghebbenden een workshop verzorgd over het APK-examen. We hebben laten zien wat er nodig is om een kwalitatief hoogwaardig examen te ontwikkelen en er is ingegaan op enkele voor het APK-examen specifieke kenmerken en onderdelen. Ook het huidige examen is besproken. Dat hebben we gedaan door met de deelnemers aan de slag te gaan met twee actuele opdrachten, waarbij we vooral op de relevantie van het taal- en rekenniveau van examenkandidaten hebben ingezoomd. De workshop werd zeer goed ontvangen.

Informatief filmpje op website

Om examenkandidaten goed op het examen voor te bereiden, hebben we in 2023 een informatieve video opgenomen. In deze video, waaraan de bekende autocoureur Tom Coronel zijn medewerking heeft verleend, wordt op speelse wijze getoond wat een kandidaat voor en tijdens het examen kan verwachten. De video kan op de website van IBKI worden bekeken.

100% score

In 2023 behaalden zo'n 30 keurmeesters een 100% score bij het examen voor verlenging van hun bevoegdheid. Volgens een goede traditie heeft IBKI deze keurmeesters in het zonnetje gezet en beloond met een gereedschapsset.

Examens APK-keurmeester

In 2022 ontving IBKI kritische signalen over de delen 2 ('praktijkervaringsvragen') en 3 ('praktijkopdrachten') van het examen APK-keurmeester. Dat was aanleiding om het Bureau voor Toetsen & Beoordelen (BTB) in het eerste kwartaal van 2023 onderzoek te laten doen naar de opzet en uitvoering van het examen APK-keurmeester (personenauto's). De hoofdconclusies van BTB waren dat het examen overwegend valide is – het meet wat het moet meten – en dat de betrouwbaarheid beter kan.

IBKI heeft op basis van de aanbevelingen en conclusies een voorstel voor vernieuwing van het examen ontwikkeld. Dat is in het najaar van 2023 met de RDW besproken. Dat heeft geleid tot enkele kleine aanpassingen aan het voorstel. IBKI is ervan overtuigd dat de vernieuwing niet alleen tot een

kwalitatief beter examen, maar ook tot hogere slagingspercentages zal leiden; Die bedroegen over 2023 voor APK1 30% en voor APK2 40%.

Die percentages liggen licht hoger dan die in 2022. Dit wijst erop dat de maatregel die we in maart hebben doorgevoerd – de mogelijkheid om examenonderdelen eenmalig binnen drie maanden te herkansen – een klein positief effect heeft gehad op de slagingspercentages (zie ook de paragraaf hieronder).

In het vernieuwde examen zullen de praktijkervaringsvragen waarschijnlijk worden vervangen door het diploma Voertuigen en mobiele werktuigen (minimaal) mbo-niveau 3. Dit diploma wordt als voldoende bewijs voor de in de Europese richtlijn voorgeschreven praktijkervaring beschouwd. De praktijkopdrachten zullen bovendien niet langer apart, maar als totaal worden beoordeeld. De wijzigingen van het examen zullen met de stichting Overlegorgaan APK en met alle APK-opleiders worden besproken. IBKI streeft ernaar het vernieuwde examen in de loop van 2024 in te voeren.

Herexamens APK

Vanaf maart 2023 is het mogelijk om na het afleggen van een volledig examen binnen drie maanden eenmalig een herexamen te doen voor 1 of 2 onderdelen die met een onvoldoende zijn afgesloten. Dit heeft voor de hiervoor in aanmerking komende kandidaten het voordeel dat zij zich in de voorbereiding kunnen concentreren op een kleiner deel van de examenstof en de examenkosten lager zijn.

Hiermee is ook bereikt dat het algemeen slagingspercentage over geheel 2023 met bijna 3 procentpunt is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Examens Tachograaftechnicus

De examens tachograaftechnicus en bevoegdheidsverlenging tachograaftechnicus ondergingen in 2023 kleine aanpassingen op basis van vernieuwde regelgeving. De afname van de examens verliep stabiel en de examenresultaten vertoonden een licht stijgende lijn ten opzichte van voorgaande jaren.

Bezwarenadviescommissie APK

In 2019 richtte IBKI op basis van de Kaderwet ZBO (artikel 19) een Bezwarenadviescommissie APK op, vergelijkbaar met de Bezwarenadviescommissie WRM.

In 2023 zijn vier bezwaarprocedures gestart. In drie gevallen betrof het bezwaren tegen het besluit om de bezwaarde niet toe te laten tot het examen APK-keurmeester, omdat de overlegde diploma's niet voldeden. In één geval heeft IBKI het diploma nog een keer beoordeeld en de bezwaarde toegelaten. De vierde bezwaarprocedure betrof het niet toelaten tot het examen vanwege langdurige, lichamelijke beperkingen. Het bezwaar is in januari 2024 door de bezwaarde zonder nadere toelichting ingetrokken.

Beroep bij de bestuursrechter en verzoeken tot voorlopige voorziening

In 2023 is eenmaal een verzoek om een voorlopige voorziening (zie bezwaarprocedures) bij de voorlopige voorzieningenrechter aanhangig gemaakt. De zittingsdatum is in februari 2024.

In 2023 zijn geen beroepen aanhangig gemaakt bij de bestuursrechter.

Toezicht RDW

De RDW houdt inhoudelijk toezicht op de examenuitvoering. Hiertoe is een 'Document Afspraken en Procedures' (DAP) opgesteld waarin de samenwerking en het gewenste kwaliteitsniveau zijn

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2024

vastgelegd. Jaarlijks rapporteert de RDW op basis van het DAP. De afspraken worden jaarlijks ge-evalueerd en geactualiseerd. Het toezicht op de examens werd in 2023 uitgevoerd door tien ge-committeerden en een RDW-contactpersoon die de contacten met IBKI onderhoudt.

De gecommiteerden hebben in 2023 één melding gedaan bij IBKI:

Het oneigenlijk gebruik van een Burgerservicenummer (BSN) van een cursist tijdens de aanmelding voor het APK-examen door de opleider. De opleider voerde bij de aanmelding zijn eigen BSN in waardoor na afloop van een positief afgerond examen een mismatch ontstond met de Basisregistratie Personen (BRP) en de pas niet verstuurd kon worden. IBKI heeft de opleider hierover geïnformeerd om herhaling te voorkomen en daarnaast een extra stap in de BRP-controle aangezet waardoor een mismatch eerder aan het licht komt.

In 2023 heeft elk kwartaal een beleidsoverleg plaatsgevonden tussen RDW en IBKI. Hierbij werden de volgende onderwerpen besproken:

- Vernieuwing examen APK-keurmeester
- Slagingspercentages APK-examens
- Vermelding beroepscontext op MBO3-diploma's
- De IBKI-Workshop APK-examen
- Opleidingsseminar RDW: opvolging verbeterideeën
- Impact eenmalige vrijstelling examenonderdelen met 'voldoende' resultaat
- Verrekening kosten inzet RDW-gecommiteerden
- Wettelijke evaluatie IBKI

Indicatoren

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

Indicator	2023	2022	2021
Examens totaal	18.865	16.575	18.238
geslaagden	14.187	12.580	14.898
slagingspercentage	75%	76%	82%
Examens APK-keurmeester	3.634	3.937	3.833
geslaagden (= diploma's)	1.395	1.404	1.316
slagingspercentage	38%	36%	34%
Examens APK-bevoegdheidsverlenging	14.760	12.138	13.526
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	12.420	10.800	12.843
slagingspercentage	84%	89%	95%
Examens LPG-technicus	4	7	0
geslaagden (= diploma's)	4	7	0
slagingspercentage	100%	100%	n.v.t.
Examens LPG-bevoegdheidsverlenging	19	61	4
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	18	61	2
slagingspercentage	95%	100%	50%
Examens Tachograaftechnicus	306	313	274
geslaagden (= diploma's)	220	201	180
slagingspercentage	72%	64%	66%
Examens Tachograaftechnicus-bevoegdheidsv.	142	119	601
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	130	107	557
slagingspercentage	92%	90%	93%
Bevoegden per 31 december:			
APK-keurmeesters lichte voertuigen	23.009	23.393	23.449
APK-keurmeesters zware voertuigen	2.985	3.031	3.053
APK-keurmeesters zware aanhangwagens	47	50	54
APK-keurmeesters landbouwvoertuigen	291	267	194
LPG-technici	100	105	124
Tachograaftechnici	2.948	2.771	2.615
APK-verklaringen Mandaatregeling RDW			
lichte voertuigen (Nederlands diploma)	1457	1.344	1.249
lichte voertuigen (buitenlands diploma)*:	17	6	6
zware voertuigen (Nederlands diploma)	267	209	229
zware voertuigen (buitenlands diploma)	1	2	2
landbouwvoertuigen (Nederlands diploma)	15	69	294
landbouwvoertuigen (buitenlands diploma)	0	0	0
LPG-technicus (Nederlands diploma)	3	8	0
LPG-technicus (buitenlands diploma)	0	1	0
Klachten	20	37	11
gegronde klachten	8	19	3
gegronde klachten / examen	0,04%	0,11%	0,02%
doorlooptijd klachten	8	9	9
Bezwaren bij de Bezwarencommissie APK	4	1	1
ontvankelijk verklaarde bezwaren	nvt	1	1

toegewezen bezwaren	nvt	0	1
Beroepen bij de bestuursrechter	0	0	0
ontvankelijk verklaarde beroepen	nvt	nvt	nvt
toegewezen beroepen	nvt	nvt	nvt
Voorlopige voorzieningen bij de voorlopige voorzieningenrechter	1	0	0
toegewezen voorlopige voorzieningen	nvt	nvt	nvt
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	0	0	1
toegekende schadeclaims	0	0	1
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	nvt

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2025, 2028,...	
Accountantscontrole over 2023, 2026,...	
Accountantscontrole over 2024, 2027,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Examens APK-keurmeester*: in 2023 zijn er minder examens APK-keurmeester afgenomen dan voorgaande jaren. De oorzaak is onbekend. Door een hoger slagingspercentage voor deze examens zien we wel een vergelijkbaar aantal nieuwe keurmeesters over de afgelopen jaren.
- *Examens APK-bevoegdheidsverlenging*: 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 2023 zien we mede daardoor een stijging van het aantal examens ten opzichte van 2022, de APK-bevoegdheid moet immers iedere twee jaar verlengd worden. Ook is het slagingspercentage voor de examens APK-bevoegdheidsverlenging lager geworden waardoor een deel van de keurmeesters meer pogingen nodig hebben om hun bevoegdheid te verlengen.
- *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

Financieel overzicht

APK (x € 1.000)	2023	2022	2021
Omzet	2.539	2.296	2.459
Omzetgerelateerde kosten	1.510	1.417	1.422
Bruto marge	1.029	879	1.037
Organisatiekosten	464	455	456
Overhead	305	274	292
Resultaat	260	149	290

mazars

Mazars N.V.

Gewaarsdijkt voor

identificatiedoeleinden

MSP | 15-03-2024

Examentarieven

Examentarieven 2023	excl. BTW	incl. BTW
APK-keurmeester zware voertuigen	€ 165,30	€ 200,01
Los onderdeel Wettelijke voorschriften en procedures (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Praktijkervaringscasus (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Keuringstechnieken (praktijk)	€ 152,30	€ 184,28
APK-keurmeester lichte voertuigen	€ 163,40	€ 197,71
Los onderdeel Wettelijke voorschriften en procedures (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Praktijkervaringscasus (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Keuringstechnieken (praktijk)	€ 150,40	€ 181,99
APK-keurmeester landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 266,20
Los onderdeel Wettelijke voorschriften en procedures (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Praktijkervaringscasus (theorie)	€ 30,00	€ 36,30
Los onderdeel Keuringstechnieken (praktijk)	€ 207,00	€ 250,47
APK-bevoegdheidsverlenging zware voertuigen	€ 139,65	€ 168,98
APK-bevoegdheidsverlenging zware aanhangwagens	€ 139,65	€ 168,98
APK-bevoegdheidsverlenging lichte voertuigen	€ 119,70	€ 144,84
APK-bevoegdheidsverlenging landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 266,20
LPG-technicus	€ 182,25	€ 220,52
LPG-bevoegdheidsverlenging	€ 66,50	€ 80,47
Tachograaftechnicus	€ 235,00	€ 284,35
Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus	€ 65,00	€ 78,65

Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2023

- *Onderzoek examens APK-keurmeester:* Het onderzoek is in 2023 afgerond en heeft tot aanbevelingen ter verbetering van het APK-examen geleid. Die aanbevelingen zal IBKI in 2024 verwerken in de aanpassing van het examen APK-keurmeester zoals eerder in dit jaarverslag beschreven.
- *Aanpassing examen APK-keurmeester door gedeeltelijke herkansingen:* In 2023 heeft IBKI een aanpassing in het examen gedaan waardoor het mogelijk is om na een volledig eerste examen delen te herkansen wanneer het op 1 of 2 onderwerpen minder goed ging. Deze aanpassing is zowel door examenkandidaten als door opleiders en werkgevers welkom ontvangen.
- *Invoering VOG-aanvraag direct via Justis:* Zie de toelichting over de directe VOG-aanvraag bij het hoofdstuk WRM in dit jaarverslag.

Besluiten en maatregelen verbetering product 2024

- *Uit de beleidsevaluatie 2023 voeren we de volgende acties uit:*
 - Rapporteer jaarlijks tegen welke knelpunten, in wet-, en regelgeving, IBKI aanloopt bij de uitvoering van haar taken.
In dit jaarverslag is dit toegevoegd.
 - Onderneem acties die bijdragen aan het meer zichtbaar maken van de scheiding tussen IBKI als exameninstituut en Innovam als APK-opleider. Acties zoals:
 - Regulier met alle APK-opleiders in gesprek te gaan over hun zorgen.
IBKI is regelmatig in gesprek met de opleiders, zowel 1 op 1 als tijdens opleidersbijeenkomsten. Jaarlijks zal IBKI daarover ook in het jaarverslag rapporteren.
 - Slagingspercentages per APK-opleider te publiceren.
In overleg met de APK-opleiders zal IBKI bepalen of, en indien wel, hoe deze data kan worden gepubliceerd.
 - De uitstraling van onafhankelijkheid van IBKI te vergroten.
In 2024 zal IBKI een communicatieadviseur om advies vragen over hoe deze aanbeveling het beste aan te pakken.
 - Rapporteer over snelheid en wachttijden (examenplekken boeken) en eventueel ook de tevredenheid van examenkandidaten daarover.
IBKI onderzoekt de mogelijkheden en houdt er daarbij rekening mee dat de meeste examens niet door examenkandidaten, maar door hun opleider worden geboekt.
 - Rapporteer apart over bezwaarprocedures en beroepsprocedures en doe dat voor APK en WRM op dezelfde wijze.
Vanaf het jaarverslag 2023 neemt IBKI hierover een passage op..
 - Rapporteer over de opvolging van de signalen die de RDW-gecommiteerden maken in de IBKI-jaarverslagen.
Vanaf het 2023 jaarverslag neemt IBKI een passage op over de opvolging van de signalen.
 - Overweeg of voor APK een examenopgavecommissie kan worden ingericht vergelijkbaar met WRM.
 - Overweeg of meer coulance kan worden betracht ten aanzien van kandidaten die een examen niet kunnen bijwonen als gevolg van bijvoorbeeld ziekte (namelijk via gedeeltelijke restitutie).
 - Ga samen met de verschillende stakeholders na welke behoeften er zijn in de terugkoppeling op hoe IBKI met input en signalen omgaat, en geef hier indien mogelijk opvolging aan.
- *Herziening examens Tachograaftechnicus door de komst van gewijzigde wet-, en regelgeving.*

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 deze examens. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2023

Adviesraad WRM

IBKI laat zich adviseren door de Adviesraad WRM. De Adviesraad bestaat uit brancheorganisaties, organisaties van opleidingsinstituten en expertorganisaties zoals het CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen), OTCrij (Opleidings- en Trainingscentrum Rijden van de krijgsmacht), de Politieacademie en de KNMV (Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging). Deelnemers aan de raad kunnen ook zelf onderwerpen agenderen. Het streven is om overwegend strategische en/of tactische onderwerpen 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 2023 uitgevoerd door vier Rijksgecommiteerden. In 2023 hebben de gecommiteerden 77 examendagen bezocht, zowel rijproeven (fase 1b en 1c) als stagebeoordelingen als praktische begeleidingen.

De gecommiteerden hebben over 2023 in 11 gevallen melding gedaan bij IBKI. De meldingen over het examen fase 1b betroffen:

- Het invullen van de score van het aankoppelen bij categorie E (aanhangwagen).
- Het niet doorgaan van examens categorie A (motorfiets) in verband met een lekke achterband van de motorfiets en het niet functioneren van de communicatieapparatuur.
- De soms wat krappe examentijd bij de categorieën C en D.
- De controle van de verklaring motormanagement. Deze verklaring wordt niet alleen bij elektrische voertuigen afgegeven.

De meldingen over de stagebeoordelingen en praktische begeleidingen betroffen:

- De staat van het pand van één van de WRM-opleiders.
- De gewijzigde examenlocatie te Amersfoort.
- De stijgende prijzen van consumpties bij diverse hotels.
- De stijgende parkeertarieven.
- De controle van het rijbewijsbezit van de leerling waaraan les gegeven wordt.
- De ongeldigverklaring van het rijbewijs van de kandidaat. De ongeldigverklaring blijkt niet uit het register van IBKI.

Bezwarencommissie WRM

In 2023 is 32 keer bezwaar aangetekend tegen een besluit van IBKI. Hiervan zijn 5 bezwaren eind 2023 ingediend en doorgestuurd naar de commissie. Deze bezwaren zullen in 2024 behandeld worden.

Van de 27 behandelde bezwaren waren 24 bezwaren ontvankelijk. In 8 zaken heeft een bezwaar geleid tot een hoorzitting van de Bezwarencommissie.

In 17 zaken heeft de Bezwarencommissie het advies uitgebracht: 'Ongegrond verklaren van het bezwaarschrift en handhaving van het besluit van verweerder.' In 7 zaken heeft de Bezwarencommissie het advies uitgebracht: 'Geground verklaren van het bezwaarschrift'.

Twee keer is door de directeur van IBKI afgeweken van het advies tot 'gegrond verklaren van het bezwaarschrift'. Reden hiervoor was in één geval dat het advies van de commissie inging tegen de wettelijke bevoegdheden van IBKI. In het tweede geval is door IBKI, in overleg met de bezwaarmaker, aanvullend onderzoek gepleegd. Op basis hiervan heeft de bezwaarmaker alsnog voldaan aan de verlengingsverplichting van zijn WRM-certificaat.

Schematisch:

- 32 bezwaren ingediend in 2023
 - 5 bezwaren te behandelen in 2024
 - 27 bezwaren behandeld in 2023
 - 3 bezwaren niet ontvankelijk
 - 24 bezwaren ontvankelijk
 - 8 hoorzittingen
 - 17 keer advies 'ongegrond'
 - 7 keer advies 'gegrond'
 - 5 keer advies 'gegrond' overgenomen
 - 2 keer afgeweken van advies 'gegrond'

Meldingen op basis van artikel 21 WRM

In 2023 heeft IBKI tien meldingen ontvangen van (Duitse) Politie en ILT waarin een ernstig vermoeden werd uitgesproken dat de betreffende rijinstructeur niet meer voldeed aan de voorgeschreven vereisten.

In acht gevallen is door IBKI een nader onderzoek opgestart. In twee gevallen is geen onderzoek opgestart omdat de melding van de zijde van de politie werd ingetrokken vanwege het ontbreken van bewijs.

Naar aanleiding van de acht onderzoeksuitkomsten is in zes gevallen de lesbevoegdheid van de betreffende rijinstructeur (deels)ingetrokken. In twee van deze gevallen betrof de melding namelijk uitsluitend de categorie A.

In drie (van zes) gevallen is er bezwaar aangetekend en in acht gevallen is de gang naar de bestuursrechter ingezet. Het betrof hier in zes gevallen een aanvraag tot een voorlopige voorziening en in twee gevallen werd een bodemprocedure opgestart.

Beroep bij de bestuursrechter en voorlopige voorzieningen

In 2023 is in totaal acht keer door een rijinstructeur bij de bestuursrechter een procedure aanhangig gemaakt tegen een besluit van IBKI. Zes keer betrof dit een verzoek om een voorlopige voorziening. De verzoeken of beroepen zijn door de bestuursrechter in alle acht gevallen afgewezen of ongegrond verklaard, ofwel is door IBKI een minnelijke afspraak gemaakt met de rijinstructeur en heeft de bestuursrechter geen uitspraak hoeven doen.

Projecten

Proeftuinen voor de beginnende bestuurder

In het voorjaar van 2022 heeft het ministerie van lenW besloten om het 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 werd gepauzeerd tot in ieder geval begin 2023.

Begin 2023 heeft het ministerie besloten het project RPAJ niet opnieuw te starten. Naast de argumenten die aanleiding waren voor de tijdelijke stopzetting van dit project, is ondertussen de uitwerking van de maatregelen uit het adviesrapport van de heer Emile Roemer - over onder meer de verbetering van de kwaliteit van de rijopleiding – in gang gezet. Hiermee is de noodzaak voor een grootschalig onderzoek weggevallen. De minister heeft de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over het genomen besluit.

Financieel overzicht project proeftuinen

(x € 1.000)	2023	2022	2021
Resterend budget vorig jaar	4	18	23
Ontvangen bedrag	0	0	0
Af te dragen BTW	0	0	0
Budget	4	18	23
Omzet	0,4	14	5
Kosten	0,4	1	18
Overhead	0,0	1	1
Resultaat	0	11	-13
Resterend budget ultimo jaar	4	4	18

Uitwerking adviezen Roemer

In 2021 is het advies-Roemer 'Van rijles naar rijonderwijs' gepresenteerd. Dit advies omvat negentien maatregelen gericht op kwaliteitsverbetering van de rijopleiding. Op 25 mei 2022 heeft de minister de kabinetsreactie op het advies naar de Tweede Kamer gestuurd. IBKI is in september 2022 aan de slag gegaan met de uitwerking van de maatregelen 16, 17 en 18.

IBKI heeft gedurende het project, zoals in de opdrachtbrief gevraagd, voortdurend afstemming gezocht met de branche. Dit om draagvlak en input te verkrijgen voor de voorgenomen adviezen. Er zijn gesprekken gevoerd, discussiebijeenkomsten gehouden en de conceptadviezen zijn voorgelegd aan de Adviesraad WRM en overige relevante brancheorganisaties. Om een optimaal resultaat te bereiken is ook overleg gevoerd met deskundigen van Politie en Defensie en is samengewerkt met de andere organisaties (CBR en Royal HaskoningDHV) die adviesmaatregelen van Roemer hebben uitgewerkt.

Na alle presentaties en schriftelijke reacties kan geconcludeerd worden dat IBKI voor de meeste adviezen steun heeft van de betrokken brancheorganisaties. Naast de adviezen hebben we in dit rapport ook verschillende aanbevelingen opgenomen die ons inziens op korte of middellange termijn de positieve impact van de uitwerking van het advies-Roemer zullen versterken.

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden

MSP | 15-03-2024

IBKI is ervan overtuigd dat de adviezen én vooral ook de samenhang tussen de adviezen een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de gewenste verbetering van de kwaliteit van de Rijinstructeur B.

Het eindrapport van IBKI is in concept klaar. Conform afspraak met het ministerie zal IBKI het rapport in 2024 afronden, na nog nader te voeren overleg met het ministerie, het CBR en de betrokken brancheorganisaties. Doel van dit overleg is te komen tot een 'integraal eindbeeld'. Bovendien is IBKI afhankelijk van de definitieve vaststelling van het nationaal leerplan voor theorie en praktijk voor de rijopleiding rijbewijs B alsmede de definitieve vaststelling van - de inhoud van - het landelijk leerlingvolgsysteem en de definitieve versie van het examenprogramma van het CBR.

In 2024 zal IBKI beginnen met het uitwerken van de aanvullende opdrachten die IBKI in november 2023 heeft ontvangen. IBKI is nog in afwachting van de definitieve toekenning door het ministerie van het benodigde budget voor de uitwerking van aanvullende opdracht.

(x € 1.000)	2023	2022
Resterend budget vorig jaar	144	0
Ontvangen bedrag	330	220
Af te dragen BTW	57	38
Budget	417	182
Omzet	258	38
Kosten	245	37
Overhead	26	4
Resultaat	-13	-2
Resterend budget ultimo jaar	158	144

Indicatoren

Indicator	2023	2022	2021
WRM-examens totaal	16.952	17.374	16.860
Geslaagd	9.591	9.937	9.753
Slagingspercentage	57%	57%	58%
Examens categorie A (motorfiets)	1.132	1.077	930
Geslaagd	693	667	592
Slagingspercentage	61%	62%	64%
Examens categorie B (personenauto's)	11.025	11.969	12.023
Geslaagd	5141	5.790	6.125
Slagingspercentage	47%	48%	51%
Examens categorie C (vrachtauto's)	495	536	462
Geslaagd	346	378	319
Slagingspercentage	70%	71%	69%
Examens categorie D (bussen)	189	118	98
Geslaagd	131	89	76
Slagingspercentage	69%	75%	78%

Examens categorie E achter B (aanhangwagens)	437	409	388
Geslaagd	273	270	252
Slagingspercentage	62%	66%	65%
Examens categorie E achter CD (aanhangwagens)	200	228	145
Geslaagd	137	160	96
Slagingspercentage	69%	70%	66%
Examens Categorie T (tractoren)	141	126	173
Geslaagd	89	83	135
Slagingspercentage	63%	66%	78%
Geschiktheidstest	493	371	535
Geslaagd	402	315	474
Slagingspercentage	82%	85%	89%
Herintrederstraject*	193	105	nvt
Geslaagd	122	64	nvt
Slagingspercentage	63%	61%	nvt
Praktijkbegeleiding	2.596	2.437	2.093
Geslaagd	2.214	2.115	1.673
Slagingspercentage	85%	87%	80%
waarvan:			
eerste Praktijkbegeleiding	2.271	2.096	1.723
Geslaagd	1.976	1843	1.399
Slagingspercentage	87%	88%	81%
tweede Praktijkbegeleiding	261	262	301
Geslaagd	200	222	243
Slagingspercentage	77%	85%	81%
derde Praktijkbegeleiding	39	38	63
Geslaagd	23	17	26
Slagingspercentage	59%	45%	41%
Praktijkbegeleiding Educatief traject	22	38	6
Geslaagd	15	30	5
Slagingspercentage	68%	79%	83%
Examens trainer educatieve maatregelen	54	6	13
Geslaagd	43	6	11
Slagingspercentage	80%	100%	85%
Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)	15.274	15.067	14.651
nieuwe rijinstructeurs	970	1.116	837
rijinstructeurs waarvan bevoegdheid is verlopen	772	708	784
Klachten	88	111	61
gegronde klachten	17	31	18
gegronde klachten / examen	0,10%	0,16%	0,10%
doorlooptijd klachten (dagen)	13	16	19
Bezwaren bij de Bezwarencommissie WRM	27	28	12
ontvankelijk verklaarde bezwaren	23	20	9
toegewezen bezwaren	4	0	3
Beroepen bij de bestuursrechter	2	5	7

ontvankelijk verklaarde beroepen	0	5	4
toegewezen beroepen	0	1	1
Verzoeken voorlopige voorzieningen bij de bestuursrechter	6	2	1
toegewezen voorlopige voorzieningen	0	0	0
Ontdekte fraudegevallen	0	0	0
Schadeclaims	0	0	3
toegekende schadeclaims	0	0	1
Klachten Ombudsman	0	1	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	0	nvt
Actualiteit van het WRM-register	In orde	In orde	In orde

* cijfers van 2021 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

- *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.
- *Klachten*: Het totaal aantal klachten dat in 2023 bij IBKI is ingediend bedraagt 88. Deze klachten zijn behandeld door een medewerker van IBKI. Aanleiding was vooral het 'oneens zijn met de uitslag' en het ervaren van geluidsoverlast door de deelnemer. In totaal zijn 17 klachten gegrond verklaard.

Financieel overzicht

WRM (x € 1.000)	2023	2022	2021
Omzet	3.539	3.253	3.014
Omzetgerelateerde kosten	2.431	2.288	2.217
Bruto marge	1.108	966	797
Organisatiekosten	632	617	598
Overhead	355	331	326
Resultaat	121	17	-127

Examentarieven

Per 1 april 2023 zijn de examentarieven verhoogd.

Examentarieven 2023 (btw niet van toepassing)	Tot 1-4-'23	Vanaf 1-4-'23
WRM-geschiktheidstest	€ 115,50	€ 125,00
<i>Fase 1: competente verkeersdeelname</i>		
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' categorie B en T	€ 115,50	€ 125,00
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' overige categorieën	€ 66,00	€ 71,00
Praktijkrit (alle categorieën excl. Categorie T)	€ 205,00	€ 221,00
Praktijkrit categorie T	€ 252,00	€ 272,00
Bijzondere verrichtingen categorie A	€ 187,00	€ 202,00
<i>Fase 2: didactische voorwaarden</i>		
Theorietoets 'Lesvoorbereiding'	€ 115,50	€ 125,00
Theorietoets 'Lesuitvoering en beoordelen'	€ 115,50	€ 125,00
<i>Fase 3: stagebeoordeling</i>		
Centraal categorie B	€ 397,00	€ 429,00
Individueel categorie B	€ 467,00	€ 505,00
Centraal overige categorieën	€ 297,00	€ 321,00
Individueel overige categorieën	€ 375,00	€ 405,00
<i>Bijscholing</i>		
Bijscholing theorie (certificering en steekproefcontroles; per dagdeel)	€ 11,00	€ 12,00
Praktijkbegeleiding centraal	€ 215,00	€ 232,00
Praktijkbegeleiding individueel	€ 287,00	€ 310,00
<i>Trainers educatieve maatregelen</i>	€ 330,00	€ 355,00

Evaluatie besluiten en maatregelen verbetering product 2023

- Onderzoeken of IBKI kan deelnemen aan de VOG-pilot van Justis. Deze pilot betreft het digitaal ontvangen van een VOG via de persoonlijke berichtenbox (MijnOverheid) en het aansluiten hieraan van organisaties die een VOG vragen. Aansluiten bij deze pilot kan niet. De pilot stond

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmaakt voor
 identificatiedoeleinden
 MSP | 15-03-2024

in 2023 nog in de kinderschoenen en zodra deze uit de projectfase komt en landelijk wordt uitgerold dan wordt IBKI hierover in kennis gesteld om vanaf dan te beoordelen of kan worden aangesloten.

- *Invoering VOG-aanvraag direct via Justis:* Begin 2023 kon IBKI zich rechtstreeks bij Justis aansluiten waardoor een VOG-aanvraag direct kon worden gedaan. Voorheen diende een aanvraag via de IBKI-website gedaan te worden waarna de aanvraag door een tussenpartij, tegen betaling, werd verwerkt en de VOG bij Justis werd aangevraagd. Nu worden aanvragen vanuit een link op de IBKI-site direct bij Justis ingediend en wordt de betaling ook direct bij Justis gedaan. Naast dit efficiëntere proces kunnen er ook geen missers meer worden gemaakt door de VOG-aanvrager bij het selecteren van het juiste VOG-profiel (functieaspecten selecteren).
- Op 1 oktober 2023 is IBKI gestart met het gebruik van Praktijkbeoordelen bij de afname van de examens Fase 1b (rijproeven) voor de categorieën A tot en met T. De uitslag van deze examens wordt vastgelegd met behulp van tablets. Zolang er sprake is van een testfase, wordt een 'dubbele administratie' bijgehouden. Dat houdt in dat de examinatoren naast het digitale uitslagformulier ook het papieren uitslagformulier invullen. Zo lang de test loopt, is de papieren uitslag bindend.

Besluiten en maatregelen voor verbetering product 2024

- *Uit de beleidsevaluatie 2023 voeren we de volgende acties uit:*
 - Rapporteer jaarlijks tegen welke knelpunten, in wet-, en regelgeving, IBKI aanloopt bij de uitvoering van haar taken.
In dit jaarverslag is dit toegevoegd.
 - Rapporteer over snelheid en wachttijden (examenplekken boeken) en eventueel ook de tevredenheid van examenkandidaten daarover.
IBKI onderzoekt de mogelijkheden en houdt er daarbij rekening mee dat de meeste examens niet door examenkandidaten, maar door hun opleider worden geboekt.
 - Rapporteer apart over bezwaarprocedures en beroepsprocedures en doe dat voor APK en WRM opdezelfde wijze.
Vanaf het jaarverslag 2023 neemt IBKI hierover een passage op.
 - Ga samen met de verschillende stakeholders na welke behoeften er zijn in de terugkoppeling op hoe IBKI met input en signalen omgaat, en geef hier indien mogelijk opvolging aan.
- *Starten met de ontwikkeling van digitaal beoordelen stagebeoordelingen en praktijkbegeleidingen.*

Airco (f-gassen; IBKI)

Inleiding

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de rapportage-eisen uit de Beoordelingsrichtlijn voor certificaten voor f-gassen voor personen (Beoordelingsrichtlijn (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	2023	2022	2021
Aantal examens	753	562	407
Aantal afgegeven certificaten	594	439	328
Klachten	0	1	0
Gegronde klachten	0	1	0
% Gegronde klachten / examen	nvt	0,18%	nvt
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 2023 komen geen bijzonderheden naar voren.

mazars

Mazars N.V.

Gewaarmerkt voor
identificatiedoelinden

MSP | 15-03-2024

Examentarieven

Examentarieven	excl. btw	incl. btw
Volledig examen	€ 178,00	€ 215,38
Herexamen theorie	€ 59,00	€ 71,39
Herexamen praktijk	€ 144,00	€ 174,24

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

Ontwikkelingen 2023

Aanpassingen examenlocaties

De examenlocatie Zwolle is voor veel scholen in Noord- en Oost-Nederland een fijn alternatief voor Nieuwegein. Ook in 2023 zijn er meerdere praktijkexamens in Zwolle uitgevoerd voor de opleiding Fietstechnicus.

De bedoeling was dat er ook een IBKI-examenlocatie in Dordrecht geopend zou worden. Echter bleek dit te kostbaar te zijn en daarom is dit plan niet uitgevoerd.

Nieuwe examens

Ook in 2023 is de examenlijn MBO-mobiliteit doorgegaan met het ontwikkelen en aanbieden van nieuwe door Stem vastgestelde Beroepsvaardigheidsexamens (BVE). Eind 2023 zijn zo goed als alle examens van het nieuwe kwalificatiedossier Voertuigen en Mobiele werktuigen beschikbaar gekomen voor de contexten Personenauto, Bedrijfsauto, Motorfiets en Scooter.

Praktijkbeoordelen

Zoals gepland worden inmiddels alle mbo-praktijkexamens die IBKI uitvoert digitaal beoordeeld via Praktijkbeoordelen. Aeres Tech, die de examinering voor de Mobiele werktuigen uitvoert, heeft met IBKI een overeenkomst gesloten. Daardoor maakt ook Aeres Tech gebruik van de door IBKI ontwikkelde wijze van digitaal beoordelen.

Deelnemertevredenheid

Het meten van de deelnemertevredenheid verloopt nu via het invullen van een korte enquête op een tablet bij de uitgang van de examenhal. Dat heeft tot nu toe al honderden reacties opgeleverd, véél meer dan de enkele reactie die we in het verleden kregen na het versturen van een link via de mail. Daarmee kan gezegd worden dat deze wijze van meten van de deelnemertevredenheid een succes is. De gemiddelde score van de tevredenheid van onze examendeelnemers is een keurige 7,9!

Beoordelaars

Ook in 2023 hebben we op 23 november weer een zeer drukbezochte en goede beoordelaarsdag gehad waarin meerdere onderwerpen de revue passeerden, waaronder bedrijfshulpverlening en een uitgebreide workshop over de generatie Z.

Indicatoren

	2023	2022	2021
Examens	13.390	13.769	15.581
Klachten	4	13	20
Gegronde klachten	1	4	6
% Gegronde klachten / examens	0,01%	0,03%	0,04%

In 2023 zijn er ongeveer hetzelfde aantal examens afgenomen als in 2022. De voornaamste reden dat het aantal examens achterblijft bij de aantallen van 2021 is dat het aantal mbo-studenten langzaam terugloopt en dat het slagingspercentage van de nieuwe BVE's hoger ligt dan de oude Proeven van bekwaamheid. Daardoor zijn er minder herexamens.

Evaluatie maatregelen verbetering product 2023

- De scholen in Zuid Nederland wijzen op de nieuwe examenlocatie in Dordrecht.
Resultaat: de nieuwe examenlocatie in Dordrecht is niet doorgedaan.
- Medio april 2023 willen we ook voor Allround technicus de reparatie- en diagnoseexamens beschikbaar hebben.
Resultaat: alle Allround-examens zijn beschikbaar gekomen.
- Vernieuwing van de examenopdrachten voor de beroepsvaardigheidsexamens samen met scholen en bedrijfsleven.
Resultaat: na een aantal oproepen in de mbo nieuwsbrief hebben zich 21 docenten aangemeld voor de diverse ontwikkelgroepen. De ontwikkelgroepen Personenauto en Bedrijfsauto voor Technisch specialist zijn reeds bij elkaar gekomen. Begin 2024 zullen ook de andere ontwikkelgroepen bij elkaar komen.
- Onderzoeken of er animo is om ook examens Eerste Fietstechnicus in Zwolle te laten plaatsvinden.
Resultaat: onderzoek heeft plaatsgevonden en er is te weinig animo om naast Nieuwegein ook in Zwolle dit examen te laten plaatsvinden.
- Digitaal beoordelen van alle examens
Resultaat: alle praktijkexamens die uitgevoerd worden op de IBKI-examenlocaties worden digitaal beoordeeld. Uitzondering hierop zijn de examens voor Verbrandingsmotoren, maar daarvoor zijn de aantallen te klein (1 school).

Maatregelen en verbeteringen 2024

- Beter registreren van klachten
- Het moderniseren van diverse praktijkexamens, voornamelijk BVE. Het gaat dan om het vervangen van examenopdrachten die al vele jaren worden gebruikt en waarvan de praktijkrelevantie laag is. Dit onder meer door de inzet van mbo-docenten en bedrijfslevenvertegenwoordigers in de in te stellen IBKI Ontwikkelgroepen.

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 2023

Team Branche heeft zich in 2023 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. Alle examens zijn daarvoor succesvol overgezet naar Remindo. Op enkele praktijkonderdelen na zijn alle examens volledig digitaal.

Indicatoren

	2023	2022	2021
Totaal aantal examens	5.279	4.657	4.641
• EVC	108	74	81
• Branchespecialist / medewerker Tweewielers	76	67	84
• Branchespecialist / medewerker Scooters	0	1	1
• VNA Leasing	593	524	399
• Inbouwspecialist Beveiligingssystemen	564	264	215
• Allround IM-hulpverlener	1.047	1.332	1.038
• Pechhulpverlener VACO/SVOB	75	139	147
• NEN9140 Vakbekwaam persoon	1.733	1.426	1.595
• EV-adviseur	37	117	140
• Zware Takel & Berging	280	315	93
• Overige branche-examens mobiliteit	766	398	848
Klachten	4	7	4
Gegronde klachten	3	2	2
% Gegronde klachten / examen	0,04%	0,04%	0,04%

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-beoepsstandaard, ter controle worden aangeboden aan het Nationaal Kenniscentrum EVC. Deze controleren het rapport en geven bij goedkeuring een vakbekwaamheidsbewijs af.

EVC-procedures kennen een veel langere doorlooptijd dan een examen (in de regel één dag(deel)). Daardoor zijn er op 31 december van ieder jaar vrijwel altijd nog EVC-procedures onderhanden. Bij de aantallen vermelden we alleen de afgeronde EVC-procedures.

EV-certificering en 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 examen wordt afgenomen op twee niveaus die ook in de norm worden gedefinieerd: Vakbekwaam Persoon (VP) en Voldoende Onderricht Persoon (VOP).

Voorjaar 2022 is in de cao-afspraken de volgende passage opgenomen:

Vanuit de gedeelde zorg omtrent gevaren die verbonden zijn aan onderhoud van elektrische voertuigen willen wij het opleiden tot een gecertificeerd branche examen financieel stimuleren vanuit opleidingsgelden. Er zullen middelen beschikbaar gesteld worden uit de reserves sociaal fonds voor de ontwikkeling van een branchenorm, branche examinering door IBKI en voor trainingen voor het werken aan elektrische voertuigen.

In 2022 en 2023 is door verschillende partijen en vooral OOMT, Ecarr en IBKI gewerkt aan die nieuwe certificeringsregeling. Op 8 januari 2024 hebben die partijen een samenwerkingsovereenkomst en kwaliteitscriteria voor exameninstellingen ondertekend. De planning is om de nieuwe certificeringsregeling – inclusief een stimuleringsbijdrage over de examenkosten – in het eerste kwartaal van 2024 van start te laten gaan.

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

	2023	2022	2021
Totaal aantal examens	1.099	1.054	1.314
Slagingspercentage	69%	73%	73%
Klachten	2	7	20
Gegronde klachten	2	2	11
% Gegronde klachten / examen	0,19%	0,19%	0,84%

Ontwikkelingen 2023

- In 2023 is de praktijkopdracht CL4 aangepast.
- Bij de theorie-examens is de voorleesfunctie beschikbaar gekomen.
- Ook zijn de reader en de vragenbank voor het theorie-examen CL1 geactualiseerd en is een proefexamen ontwikkeld.
- De website is geactualiseerd.
- De visitatiecommissie heeft visitaties uitgevoerd en op basis van de uitkomsten is het protocol bij de praktijkexamens aangepast.
- Op 29 september heeft de eerste SOES-CL middag plaatsgevonden.

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 Examen-services te laten uitvoeren. Het betreft hier wettelijke en private branchekwalificaties voor de sector groen, zoals Gewasbescherming, Plagdierbeheersing, Dak- & gevelbegroening, Boom Veiligheid Controleur en het Nederlands Kettingzaagcertificaat. In totaal gaat het om ongeveer 70.000 certificaathouders.

De wettelijke taken vallen net als de APK- en WRM-examens onder het ministerie van IenW. Stichting Groene Erkenningen (fusie van Bureau Erkenningen en stichting Groenkeur) is het zelfstandig bestuursorgaan.

Vanaf 2023 is 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 worden met name twee examenapplicaties 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.

Ontwikkelingen

Migratie van registers

De registers waren in beheer bij verschillende partijen, zoals Bureau Erkenningen en stichting Groenkeur, maar ook diverse exameninstellingen en andere partijen. In 2023 zijn de registers geïmporteerd in MGE met uitzondering van het register voor Gewasbescherming dat zomer 2024 zal volgen. Door uiteenlopende oorzaken hadden de migraties veel voeten in de aarde:

- Bij Examenservices was voorjaar 2023 geen volledige en actuele testomgeving beschikbaar waardoor de migraties niet konden worden voorbereid.
- De opbouw, toegankelijkheid en volledigheid van de verschillende registers lieten veel te wensen over. In veel gevallen ontbraken gegevens en in andere gevallen was er sprake van dubbelingen, doordat er gebruik was gemaakt van verschillende registers voor dezelfde certificaten.

Inrichten van nieuwe examenlijnen

Bij het inrichten van de nieuwe examenlijnen kwamen veel onduidelijkheden aan het licht en bleken werkwijzen onderling vaak van elkaar te verschillen. Daarbij bleken opleiders in veel gevallen niet bereid om nieuwe werkwijzen te gaan hanteren. Daarvoor sloten de standaardwerkwijze van Examenservices en hun eigen werkwijzen onvoldoende op elkaar aan. Hierover was veel afstemming tussen Groene Erkenningen als opdrachtgever, Examenservices als uitvoeringsorganisatie en de opleiders nodig.

Door de onduidelijkheden en vertraagde migraties hadden deelnemers en opleiders veel meer vragen dan voorzien. Zo had de vertraging bij de migratie van de registers tot gevolg dat nog geen nieuwe bevoegdheidspassen konden worden verstrekt. Examenservices kon niet snel genoeg extra capaciteit organiseren om al het onverwachte handwerk op tijd uit te voeren.

Innoveren werkwijzen

De andere werkwijzen van Groene Erkenningen zijn voor Examenservices ook aanleiding om de eigen werkwijzen tegen het licht te houden. Bij Groene Erkenningen is veel meer aandacht voor permanente educatie, die we tot nu toe alleen kenden voor de rijinstructeurs. Dat vraagt om andere processen en nieuwe functionaliteiten in MGE.

Ook had Groene Erkenningen al plannen voor digitale bevoegdheidspassen in plaats van papieren certificaten en / of plastic passen. In 2023 vond een verkenning plaats naar de mogelijkheden van eLicense van Kiwa. Uiteindelijk is geconcludeerd dat een oplossing op basis van MGE en de Wallet op mobiele telefoons de voorkeur heeft. Deze zal in 2024 worden ontwikkeld.

Examenservices voor examenstichtingen

Inleiding

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 contractbeheer 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.

Ontwikkelingen

Programma Flexibilisering

Zie hiervoor de toelichting bij de jaarplandoelstelling 'innoveren dienstverlening examenstichtingen'.

Beëindiging vmbo-examens door Groene Norm

Groene Norm voorziet als enige examenstichting ook in schoolexamens voor het vmbo. Dit was historisch zo gegroeid in de groene onderwijskolom. Een aantal deelnemende scholen kreeg steeds meer bezwaar tegen de afspraak dat alle scholen financieel bijdragen aan de vmbo-examens ongeacht het gebruik ervan.

Eind 2023 heeft het bestuur van Groene Norm besloten om het aanbod voor de vmbo-examens te beëindigen per 31 december 2024. Het jaar 2024 zal worden gebruikt om met de scholen die daar wél gebruik van (willen) maken tot een nieuwe oplossing te komen. De verwachting is dat in dat geval Examenservices de uitvoeringsorganisatie zal blijven.

Transitie van ESTEL naar ESM

De stichting Examenservice Transport en Logistiek (ESTEL) heeft in 2023 besloten om de activiteiten voor de deelsectoren Wegtransport en Logistiek te beëindigen. De meeste scholen hadden

mazars

Mazars N.V.

Gewaarspeld voor

identificatiedoeleinden

MSP | 15-03-2024

aangegeven voor de examens over te stappen naar de examenleverancier ESS. De zes scholen met maritieme opleidingen besloten wel gezamen verder te gaan en ESTEL om te vormen tot de Examenservice Maritiem (ESM).

Hoewel het bestuur van ESTEL voorjaar 2023 een duidelijke voorkeur had voor het scenario waarbij de scholen onderling de werkzaamheden zouden uitvoeren, kwam het bestuur daar op 1 december 2023 op terug en vroeg het Examenservices om een voorstel te doen om als uitvoeringsorganisatie actief te blijven.

Examenservices had daarmee tijdens het opstellen van jaarplan en begroting geen rekening gehouden en zal in het eerste kwartaal 2024 aangeven onder welke voorwaarden die ondersteuning kan worden voortgezet.

Volledige uitvoeringsorganisatie voor Examenplatform Entree?

Examenplatform Entree maakt tot nu toe alleen gebruik van de expertise van Examenservices om examens te ontwikkelen en te distribueren. Voor de bedrijfsvoering heeft de stichting een eigen 'bestuursondersteuner' (B-Sense) aangetrokken. De samenwerking tussen B-Sense en Examenservices verloopt al langere tijd moeizaam en inmiddels heeft het bestuur besloten om de samenwerking met B-Sense te beëindigen. Naar verwachting zal Examenservices vanaf 2024 ook de bedrijfsvoering gaan doen.

Doelstellingen 2024

1. Klanten
 - a. Nieuwe opdrachten goed integreren in dienstverlening
 - i. Mijn groene erkenningen goed inregelen
 - ii. Examens Schadeherstel goed inregelen
 - iii. Opdracht Aeres TECH uitbreiden
 - iv. Extra examenstichting Groen-vmbo als opdrachtgever
 - v. ESM als doorstart van ESTEL goed inregelen
 - vi. Bedrijfsvoering voor Examenplatform Entree goed inregelen
 - b. Mogelijke opdrachtgevers in beeld houden
 - i. Extra ruimte creëren voor contacten met scholen en opleiders
2. Producten en diensten
 - a. Vernieuwing APK-examens in overleg met de RDW
 - b. Uitwerken adviesmaatregelen Roemer voor de WRM; mogelijk op een lager pitje door de verkiezingsuitslag
3. Innovatie & productiviteitsverbetering
 - a. Lopende innovaties goed afronden
 - i. Opleveren flexibele examinering voor mbo
 - ii. Stroomlijnen examenstichtingen omzetten in hogere productiviteit
 - iii. Afronding van de refactoring van Mijn IBKI
 - iv. Introductie van digitale bevoegdheidspassen (Wallet)
 - v. Automatisering van handmatige (credit)facturen
 - vi. DigID / IDIN voor legitimering en inloggen
 - vii. Klantreis MGE en IBKI als basis voor vernieuwingen Mijn IBKI / Mijn SOESV / MGE
 - viii. 'Vrije innovatie' van de APK-examens onderzoeken met StudioXR
 - b. Meer capaciteit creëren voor toekomstige innovaties
4. Medewerkers & teamontwikkeling
 - a. Opvolgen medewerkersbelevingsonderzoek
 - b. Meer duidelijkheid voor teamleden over de kwaliteit van hun bijdrage
 - c. Cluster Examenlijnen toegerust op 'niet-routinetaken'
 - d. Clusters met een passende *span of control* inrichten
5. Financieel resultaat (omzet, brutomarge, EBIT)
 - a. Voldoen aan Innovam-kaders

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.

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-, antispam- en anti-spyware-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.
- 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.