

NVVB rekent af met klachtencultuur rondom examens

'Deze vraag stond niet in de syllabus. Dit hoefden we volgens onze docent niet te kennen. De toets was veel te ingewikkeld en heeft niks met de stof te maken.' Na ieder BOBZ- examen regende het klachten. 'Niet zo vreemd, dit soort klachten, als de leerdoelen niet helder zijn geformuleerd', vindt Ester Moraal van Teelen Kennismanagement. 'Want dat is precies wat er schortte aan de NVVB-examens.' Samen met de NVVB onderwierp zij de examens aan een kritische toets.

Sanne van der Most

Een goed examen valt of staat met het formuleren van de juiste eind- en toetstermen. Daar draait alles om in de wereld van de examinering. Het zijn de toverwoorden voor het opzetten van een representatief en uitgebalanceerd examen. Bij de NVVB-toetsen leek het tot nu toe echter vaker te gaan om het toetsen van de leesvaardigheid.

Bijna cryptisch waren de vragen soms geformuleerd. Het was aan de examenkandidaat om door de bomen het bos te vinden en met het juiste antwoord op de proppen te komen. 'En dat terwijl we met de vraag in kwestie in feite alleen maar de aanwezigheid van bepaalde kennis willen toetsen', aldus Geert Deenen, voorzitter van de NVVB commissie eind- en toetstermen en interim-voorzitter van de vaststel-

lingscommissie BOBZ-examens. 'Dat is waar het om draait: het kunnen reproduceren van kennis en het aantonen van vaardigheden. Niet om leesvaardigheid en het kunnen ontcijferen van ingewikkelde en wollige vragen', merkt hij ook nog op. 'Maar dan moet dat vooraf wel helder in eind- en toetstermen zijn vastgelegd', reageert Ester Moraal. In een notendop is dat waar het bij de professionaliseringsslag van Teelen Kennismanagement over ging. Met als inzet: het verbeteren van de BOBZ- en de BOP- examens en het verminderen van het aantal klachten.

WEGGEZAKT

'Natuurlijk zijn er bij de NVVB ooit eind- en toetstermen vastgesteld', vervolgt Geert Deenen. 'Maar hoe

'Een echt referentiekader ontbrak tot nu toe'

Ester Moraal

Geert Deenen



die ooit precies zijn geformuleerd en hoe ze zich tot elkaar verhielden? Om eerlijk te zijn was dat allemaal behoorlijk ver weggezakt. Ze werden wel ieder jaar bijgesteld, maar een echt referentiekader ontbrak tot nog toe.'

Met als gevolg dat er in de loop der jaren een steeds grotere bezwarencultuur is ontstaan. Per examen kwamen er soms wel honderd bezwaren binnen. 'Niet te doen voor ons natuurlijk', merkt Geert Deenen op. Deels wijt hij die bezwarencultuur ook wel aan het feit dat de deelnemers steeds mondiger en veeleisender worden. 'We worden er met z'n allen steeds beter in om anderen de schuld geven. En nooit geschoten is altijd mis. Daarom proberen we het maar gewoon met een klacht'.

Maar wat zou er nu gebeuren als de vragen wat beter zouden aansluiten op datgene wat de NVVB haar kandidaten graag wil bijbrengen? Dat vroegen de NVVB en de opleidingsinstellingen zich af. Het antwoord? Een goede basis met heldere vragen, die aansluiten op de eind- en toetstermen, moest voor eens en voor altijd met deze bezwarencultuur afrekenen.

Foto: Sanne van der Most

Foto: Sanne van der Most

DOMME VRAGEN

Omdat veranderingen binnen organisaties het meeste draagvlak vinden als ze mede door de betrokkenen zelf worden vormgegeven, en uiteraard ook omdat hier de inhoudelijke kennis en ervaring zit, stelde de NVVB een aantal commissies samen waarmee Ester Moraal de professionaliseringsslag kon gaan maken. Uit een serie brainstormsessies rondom bestaande examenvragen bleek al snel dat de eind- en toetstermen niet eenduidig waren. Ze waren voor meerdere uitleg vatbaar en werden soms zelfs door de vragenmakers zelf niet eens begrepen. Daarnaast werd geconcludeerd dat het groepje deskundigen dat de examenvragen ontwikkelde veel te klein was en daarom behoorlijk kwetsbaar.

‘Het is ingewikkeld om zoiets te doorbreken’, merkt Ester Moraal op. ‘Die inhoudsdeskundigen zitten vaak al jaren in het vak en zijn er in negen van de tien gevallen volledig van overtuigd dat ze het goed doen. Het is *hun* vak dus zij kunnen als geen ander de examenvragen formuleren, zo redeneren ze. Ga daar maar eens tegenin. Zeker als je, zoals ik, geen hoofd Burgerzaken of GBA specialist bent, maar van huis uit een Neerlandicus.’



‘Per examen kwamen er soms wel honderd bezwaren binnen’

Toch is het haar gelukt om door middel van -zoals ze het zelf noemt- ‘domme vragen’ het onderste boven te halen. ‘Wat dat betreft helpt het zeker als je blond bent’, lacht ze. ‘Wat willen jullie met deze vraag bereiken? Wat willen we toetsen? Wat moet zo’n GBA specialist nu eigenlijk precies kunnen en weten?’

‘Ik bleef maar doorvragen. Net zo lang tot we samen tot de kern van de zaak kwamen en er een bewustwording ontstond. En toen konden we gaan werken aan het formuleren van concrete eind- en toetstermen.’

Ongegrond

Het resultaat van alle inspanningen is een 110 pagina’s tellend boekwerk waarin alle BOBZ- en BABZ-toetstermen zijn geformuleerd. Zo is voor iedereen -de vragenmakers én de examenkandidaten- duidelijk waar het om draait. De examens blijven gebaseerd op het gesloten systeem; meerkeuze vragen dus. ‘Om de toetsen representatief en uitgebalanceerd te maken, zijn toetsmatrijzen ontwikkeld’, vertelt Ester Moraal. ‘In plaats van een willekeurige

mix van vragen, kunnen nu gelijkwaardige toetsen worden samengesteld, die toch weer voor iedere kandidaat anders zijn. Daarmee is een goede basis gelegd voor klachtenvermindering.’

Wat de deelnemers zelf uiteindelijk van de veranderingen zullen merken? ‘Ze weten eindelijk waar ze aan toe zijn’, merkt Geert Deenen op. ‘En ze krijgen heldere vragen die maar voor één uitleg vatbaar zijn. Voor ons betekent het hopelijk minder klachten in de toekomst. Want daar was het ons om te doen.’

Op grond van de eerste resultaten lijkt die wens te zijn uitgekomen. De eerste BOBZ- examenronde die volgens de nieuwe structuur is uitgevoerd, heeft slechts één bezwaar opgeleverd. ‘En dat was ook nog eens ongegrond’, zegt Geert Deenen trots. Moraal gaat binnenkort aan de slag met een nieuw project voor de NVVB. Want na het professionaliseren van de eerste vier verplichte BOP-modules (AWB, AMB, HWG en IDP) zijn straks ook de niet-verplichte modules en de BABZ aan de beurt. ‘Een hele uitdaging nog’, merkt ze op. (svdm)

De interviews zijn afgenomen in de marge van een bijeenkomst van *Teelen Kennismanagement* in Wilp waar Ester Moraal en Geert Deenen de NVVB-case voor een gemengd publiek uit diverse sectoren en vakgebieden, (potentiële) klanten, hebben gepresenteerd.