



**De tevredenheid van scholen in de  
sector Onderhoud- en verbouwbedrijf  
over de Exameninstelling Savantis**

**Onderzoeksrapportage**

*Datum:* december 2021

*Auteurs:* J. Kool en F. Brouwer



## Colofon

### Ontwikkeling en productie:

Savantis  
Postbus 76  
2740 AB Waddinxveen  
T 0182 - 64 11 11  
[info@savantis.nl](mailto:info@savantis.nl)  
[www.savantis.nl](http://www.savantis.nl)

© Savantis, Waddinxveen, december 2021  
Alle rechten voorbehouden.



---

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
1.1	Onderzoeksverantwoording	5
1.2	Resultaten	5
1.3	Knelpunten en verbeterpunten	7
1.4	Aanbevelingen	7
<b>2.</b>	<b>Onderzoeksverantwoording en respons</b>	<b>9</b>
2.1	Introductie	9
2.2	Leeswijzer	9
<b>3.</b>	<b>Onderzoeksverantwoording en respons</b>	<b>10</b>
3.1	Aanleiding van het onderzoek	10
3.2	Onderzoeksdoelstelling	10
3.3	Onderzoekspopulatie	10
3.4	Onderzoeksmethode	10
5.	Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Proeve van Bekwaamheid	11
6.	Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Presentatie-opdracht	11
3.5	Respons	12
<b>4.</b>	<b>Onderzoeksresultaten</b>	<b>13</b>
4.1	Inleiding	13
4.2	Downloaden examen	13
4.3	SMG – Inhoud Proeve van Bekwaamheid	14
4.4	SMG – Examinering kennis	16
4.5	SMG – Inhoud BPV-opdracht	18
4.6	Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Proeve van Bekwaamheid	20
4.7	Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Presentatie-opdracht	22
4.8	Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Examinering kennis	24
4.9	Overige Examenproducten	26
4.10	De informatievoorziening vanuit de Exameninstelling	26
4.11	Bereikbaarheid en klachtenafhandeling	28
4.12	Afsluitende vragen	29
<b>5.</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>31</b>
5.1	Conclusie	31
5.2	Aanbevelingen	32
	<b>Bijlage 1 Vragenlijst</b>	<b>34</b>
	<b>Bijlage 2 Overzicht scholen die benaderd zijn</b>	<b>44</b>





## 1. Samenvatting

De Exameninstelling Savantis is actief als leverancier van examenproducten en examendiensten. Zij ontwikkelt examenproducten voor de opleidingen binnen de sector Schilderen en Onderhoud, waaronder ook Industriële lakverwerking en Glaszetten, en de sector Afbouw. Tevens neemt de Exameninstelling Proeven van Bekwaamheid af voor opleidingen in deze sectoren. In opdracht ontwikkelt de Exameninstelling Savantis ook examens voor de sector Reclame, Presentatie en Communicatie, de sector Schoonmaak en Glazenwassen en de sector Onderhoud en verbouw. De Stichting Exameninstelling Savantis wordt bestuurd door vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en het mbo-onderwijs. De Exameninstelling is een door Kiwa gecertificeerde examenleverancier.

De Exameninstelling Savantis streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoeften van haar klanten. Om na te gaan in hoeverre de Exameninstelling Savantis aan de behoeften van haar klanten voldoet, is onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder de betreffende scholen in de sector Onderhoud- en verbouw.

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de scholen tevreden zijn over de Exameninstelling Savantis. Gemiddeld wordt de Exameninstelling Savantis met een 7,3 gewaardeerd. De ruime meerderheid van de respondenten is tevreden over de Proeve van Bekwaamheid voor zowel Servicemedewerker gebouwen als Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf. Daarnaast zijn de respondenten tevreden over de kennisvragen en BPV-meting van de opleiding Servicemedewerker gebouwen. Voor de opleiding Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf is de meerderheid van de respondenten tevreden over de presentatie-opdracht. De presentatie-opdracht wordt door één van de respondenten als slecht beoordeeld. De respondenten zijn niet tevreden over het kennisexamen van deze opleiding. Tot slot is gevraagd naar het examenonderdeel Engels. Een derde van de respondenten vindt de examens Engels voor niveau 2 en 3 slecht.

Alle respondenten zijn tevreden over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis. Bovendien vindt iedereen dat de Exameninstelling Savantis goed bereikbaar is en dat zij snel en goed geholpen worden door de Exameninstelling Savantis.

De onderzoeksgroep en het aantal respondenten is dusdanig klein dat er op basis van deze resultaten geen eenduidige conclusies getrokken kunnen worden.

### 1.1 Onderzoeksverantwoording

In totaal zijn achttien contactpersonen van de Exameninstelling Savantis van drie verschillende scholen benaderd om een online vragenlijst in te vullen over de tevredenheid van de Exameninstelling Savantis. Van de achttien contactpersonen die benaderd zijn, hebben drie docenten de vragenlijst volledig ingevuld (17%). Deze drie docenten vertegenwoordigen twee scholen. In totaal zijn er dus twee van de drie scholen die examenproducten of -diensten voor de sector Onderhoud- en verbouw inkopen, vertegenwoordigd in dit onderzoek (67%).

### 1.2 Resultaten

De resultaten zijn weergegeven per opleiding: Servicemedewerker Gebouwen (SMG) en Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK).

### Examens



---

Alle respondenten zijn tevreden over het downloaden van de examens via het Examenplatform van Savantis.

#### **SMG – Proeve van Bekwaamheid**

Alle respondenten vinden over het algemeen de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid goed. Twee respondenten (van dezelfde school) vinden ook dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed is. Eén respondent vindt het niveau te makkelijk. Alle respondenten vinden dat de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding.

#### **SMG – Examinering kennis**

Alle respondenten vinden in het algemeen de kwaliteit en het niveau van de kennisvragen goed. Eveneens vinden alle respondenten dat de kennisvragen goed aansluiten op de opleiding.

#### **SMG – Inhoud BPV-opdracht**

Twee respondenten (van verschillende scholen) vinden in het algemeen de kwaliteit van de BPV-opdracht goed. Eén respondent vindt de kwaliteit heel goed. Alle respondenten vinden het niveau van de opdracht goed en geven aan dat de opdracht goed aansluit op de opleiding.

#### **AVOK – Proeve van Bekwaamheid**

Alle respondenten vinden over het algemeen de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid goed. Eveneens vinden alle respondenten het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed en zij vinden dat de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding.

#### **AVOK – Presentatie-opdracht**

Twee respondenten (van dezelfde school) vinden in het algemeen de kwaliteit van de presentatie-opdracht goed. Eén respondent vindt de kwaliteit slecht. Alle respondenten vinden het niveau van de presentatie-opdracht goed. Twee respondenten (van verschillende scholen) vinden dat de presentatie-opdracht goed aansluit op de opleiding. Eén respondent vindt dat de presentatie-opdracht enigszins goed aansluit op de opleiding.

#### **AVOK – Examinering kennis**

Twee respondenten (van verschillende scholen) vinden in het algemeen de kwaliteit van het kennisexamen niet goed en niet slecht. Eén respondent vindt de kwaliteit van het kennisexamen slecht. Alle respondenten vinden het niveau van het kennisexamen te moeilijk. Eén respondent vindt dat het kennisexamen enigszins goed aansluit op de opleiding. Twee respondenten (van dezelfde school) vinden dat het kennisexamen niet goed aansluit op de opleiding.

#### **Overige examenproducten**

Twee respondenten (van dezelfde school) vindt de examens Engels goed. Eén respondent vindt zowel het examen Engels niveau 2 als het examen Engels niveau 3, slecht.

#### **Informatievoorziening**

Alle respondenten geven aan tevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis.

#### **Bereikbaarheid en klachtenafhandeling**

Alle respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van de Exameninstelling Savantis per mail en telefonisch. Eveneens geven alle respondenten aan goed geholpen te worden wanneer zij een



vraag hebben. Geen van de respondenten heeft weleens een klacht ingediend bij de Exameninstelling Savantis.

### **Aanvullende dienstverlening en rapportcijfer**

Geen van de respondenten wil een andere dienstverlening of examenproduct van de Exameninstelling Savantis afnemen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Exameninstelling Savantis is een 7,3.

### **1.3 Knelpunten en verbeterpunten**

Onderstaande knel- en verbeterpunten zijn opgesteld op basis van opmerkingen van enkele respondenten.

#### **Examen Servicemedewerker gebouwen (SMG)**

- Eén respondent vindt het niveau van de Proeve van Bekwaamheid te makkelijk. Deze respondent zou graag een gecombineerde Proeve van Bekwaamheid zien in plaats van deelproeven.
- Eén respondent vindt het onderdeel Engels in de Proeve van Bekwaamheid een verbeterpunt. De respondent vindt het vreemd dat het onderdeel Engels in de Proeve van Bekwaamheid van elektra voorkomt.
- Eén respondent geeft aan dat er meer kennisvragen mogen zijn.
- Eén respondent geeft aan dat het voor een student lastig is om bij de BPV-opdracht te bepalen of een klus aan de opdracht voldoet.
- Eén respondent geeft aan dat hij de BPV-opdracht meer een simulatie-opdracht vindt dan een BPV-opdracht.

#### **Examen Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK)**

- Eén respondent vindt de kwaliteit van de presentatie-opdracht slecht. Volgens deze respondent is er te weinig variatie in de opdrachten en is de opdracht te eenvoudig omschreven. Daarnaast bevat de casus volgens deze respondent te weinig informatie.
- Eén respondent geeft aan dat de vragen van het kennisexamen soms erg specifiek zijn. Deze respondent wil dat de vragen iets eenvoudiger worden.
- Twee respondenten geven aan dat het kennisexamen te veel vragen over installatie- en elektrotechniek bevat. Deze respondenten geven ook aan dat zij een betere verdeling van de vragen over de zeven vakgebieden willen zien.
- Alle respondenten vinden het niveau van de kennismeting te moeilijk. Eén van de respondenten geeft hierbij aan dat bijna geen enkele student het kennisexamen de eerste keer haalt.

### **1.4 Aanbevelingen**

#### **Examen Servicemedewerker gebouwen (SMG)**

Er wordt aanbevolen om de Proeve van Bekwaamheid niet te wijzigen. Hoewel één respondent graag een gecombineerde Proeve van Bekwaamheid zou zien in plaats van deelproeven, zorgen de deelproeven er juist voor dat de scholen vrijheid hebben in hoe zij het examen aanbieden.

Daarnaast wordt aanbevolen om te overwegen om meer kennisvragen voor het examen te maken. Daarnaast zou voor de BPV-opdracht wellicht beter omschreven kunnen worden



---

wanneer een klus aan de opdracht voldoet. Eén respondent gaf aan dat hij de BPV-opdracht meer een simulatie-opdracht dan een BPV-opdracht vindt. Er zijn echter twee mogelijkheden voor de BPV-opdracht: een simulatie op school of een opdracht uit de praktijk. Geadviseerd wordt om dit niet te veranderen, omdat het voor docenten en studenten prettig is om wat keuzevrijheid te hebben in de uitvoering van het examen.

Aangezien het onderdeel Engels vanaf 01-08-2022 verwijderd wordt uit het kwalificatiedossier, hoeft hier niets aan gedaan te worden.

### **Examen Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK)**

Aanbevolen wordt om na te gaan of de kwaliteit van de presentatie-opdracht verbeterd kan worden. De opdracht en casus zouden uitgebreider beschreven kunnen worden. Daarnaast wordt aanbevolen om de vragen van het kennisexamen gelijkmatiger over de zeven vakgebieden te verdelen. De vakgebieden installatie- en elektrotechniek zijn nu oververtegenwoordigd. Daarbij wordt ook aanbevolen om het kennisexamen waar mogelijk makkelijker te maken.

Aangezien het onderdeel Engels vanaf 01-08-2022 verwijderd wordt uit het kwalificatiedossier, hoeft hier niets aan gedaan te worden.

Tot slot is het goed om op deze manier door te gaan met het beantwoorden van vragen. Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening. Alle respondenten geven aan hier tevreden over te zijn.



---

## **2. Onderzoeksverantwoording en respons**

### **2.1 Introductie**

De Exameninstelling Savantis streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoeften van haar klanten. Om na te gaan in hoeverre de Exameninstelling Savantis aan de behoeften van haar klanten voldoet, is in de maanden juni t/m september 2021 onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder scholen in de sector Onderhoud- en verbouwbedrijf. Tot de onderzoeksdoelgroep behoorden alle scholen die de examenproducten en -diensten voor de sector Onderhoud- en verbouwbedrijf inkopen bij de Exameninstelling Savantis.

In dit rapport worden de resultaten van dit uitgevoerde onderzoek gepresenteerd.

### **2.2 Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk worden de onderzoeksverantwoording en de respons beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten van het onderzoek per onderdeel gepresenteerd. In hoofdstuk 5 zijn de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek opgenomen.



### **3. Onderzoeksverantwoording en respons**

#### **3.1 Aanleiding van het onderzoek**

De Exameninstelling Savantis vindt het, in het kader van de kwaliteitszorg, belangrijk de klanttevredenheid onder haar klanten te meten. Daarnaast is kwaliteitsborging een belangrijk aspect in kader van de certificering. Om die redenen wordt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

#### **3.2 Onderzoeksdoelstelling**

Doel van het onderzoek is drieledig:

1. Het meten van de klanttevredenheid van scholen over de geleverde producten en diensten door de Exameninstelling Savantis.
2. Het inventariseren van knel- en verbeterpunten die de scholen ervaren rondom de geleverde producten en diensten.
3. In kaart brengen hoe de scholen de informatievoorziening, bereikbaarheid en klachtenafhandeling van de Exameninstelling Savantis ervaren.

Met de uitkomsten van het onderzoek wil de Exameninstelling Savantis haar producten en dienstverlening aan scholen verder verbeteren.

#### **3.3 Onderzoekspopulatie**

De onderzoekspopulatie bestaat uit twee van de drie scholen die de examenproducten en -diensten voor de sector Afbouw inkopen bij de Exameninstelling Savantis. In totaal zijn achttien docenten benaderd. Deze achttien docenten zijn werkzaam op drie verschillende scholen.

#### **3.4 Onderzoeksmethode**

Om de klanttevredenheid van deze scholen over de Exameninstelling Savantis in beeld te brengen, is gekozen voor het uitzetten van een vragenlijst onder de docenten van de drie scholen die examenproducten en -diensten voor de sector Onderhoud- en verbouwbedrijf inkopen bij de Exameninstelling Savantis. Het onderzoek heeft gedeeltelijk kwantitatieve en gedeeltelijk kwalitatieve informatie opgeleverd.

De onderzoeksvragen hangen nauw samen met de doelstelling van het onderzoek. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

- Hoe ervaren de scholen de door de Exameninstelling Savantis geleverde producten en diensten?
- Zijn de scholen tevreden over de door de Exameninstelling Savantis geleverde producten en diensten?
- Welke knelpunten en verbeterpunten ervaren scholen rondom de verschillende onderdelen van een examen?
- Hoe ervaren scholen de informatievoorziening, de bereikbaarheid en de klachtenafhandeling van de Exameninstelling Savantis?

De vragenlijst is opgedeeld in verschillende thematische onderdelen, namelijk:



### **1. Downloaden examen**

Aan de respondenten is gevraagd of zij tevreden zijn over het downloaden van de examens via het Examenplatform Savantis.

### **2. Servicemedewerker gebouwen – Proeve van Bekwaamheid**

Aan de respondenten is een aantal vragen gesteld over de Proeve van Bekwaamheid. De respondenten zijn bevroegd over de inhoud van de Proeve van Bekwaamheid, het niveau van de proeve van Bekwaamheid en de aansluiting van de Proeve van Bekwaamheid op de opleiding. Tot slot is gevraagd naar verbeterpunten.

### **3. Servicemedewerker gebouwen – Examinering kennis**

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van de kennisvragen. Ook is gevraagd naar de aansluiting van de kennisvragen op de opleiding.

### **4. Servicemedewerker gebouwen – BPV-opdracht**

In de vragenlijst is aandacht besteed aan de kwaliteit van de BPV-meting (beoordeling in de beroepspraktijk). Ook is gevraagd hoe de respondenten het niveau van de BPV-meting beoordelen en of zij vinden dat de BPV-meting aansluit op de opleiding.

### **5. Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Proeve van Bekwaamheid**

Aan de respondenten is een aantal vragen gesteld over de Proeve van Bekwaamheid. De respondenten zijn bevroegd over de inhoud van de Proeve van Bekwaamheid, het niveau van de Proeve van Bekwaamheid en de aansluiting van de Proeve van Bekwaamheid op de opleiding. Tot slot is gevraagd naar verbeterpunten.

### **6. Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Presentatie-opdracht**

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van de presentatie-opdracht. Ook is gevraagd naar de aansluiting van de presentatie-opdracht bij de opleiding.

### **7. Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Examinering kennis**

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van het kennisexamen. Ook is gevraagd naar de aansluiting van het kennisexamen bij de opleiding.

### **8. Overige Examenproducten**

Aan de respondenten is gevraagd wat zij van de examens Engels voor niveau 2 en niveau 3 vinden.

### **9. Informatievoorziening**

De Exameninstelling Savantis voorziet haar klanten op verschillende manieren van informatie, bijvoorbeeld door middel van de website, gerichte mailings en docentendagen. In het onderzoek is aan de respondenten gevraagd of zij tevreden zijn over de verschillende vormen van informatievoorziening.

### **9. Bereikbaarheid en klachtenafhandeling**

De respondenten van het onderzoek zijn gevraagd naar hun tevredenheid over de bereikbaarheid van de Exameninstelling Savantis en de afhandeling van eventuele klachten. Dit betreft zowel formele als informele klachten.



## **10. Dienstverlening en rapportcijfer**

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd welke aanvullende producten of diensten zij eventueel zouden willen afnemen van de Exameninstelling Savantis. Tot slot hebben de respondenten de Exameninstelling Savantis een rapportcijfer gegeven.

De definitieve vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1 van dit rapport.

### **3.5 Respons**

De drie scholen die producten en diensten afnemen van de Exameninstelling Savantis hebben per e-mail een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Na 11 dagen is een herinnering uitgegaan naar de docenten die nog niet gereageerd hadden. Om de respons te verhogen heeft een medewerker van de Exameninstelling Savantis telefonisch contact gezocht met de docenten om aan hen te vragen of zij de vragenlijst wilden invullen.

Van de achttien uitgenodigde docenten hebben drie respondenten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 17 procent. Omdat de medewerkers van de Exameninstelling Savantis niet precies wisten welke docenten allemaal betrokken waren bij de examinering, is de uitnodiging voor het onderzoek naar alle docenten Onderhoud- en verbouw van de drie scholen verzonden. Dit verklaart de lage respons.

Twee van de drie scholen die examenproducten of -diensten voor de sector Onderhoud- en verbouw inkopen bij de Exameninstelling Savantis, zijn vertegenwoordigd in dit onderzoek. Omdat het absolute aantal respondenten laag is, zullen individuele opmerkingen worden weergegeven. Deze individuele opmerkingen kunnen namelijk een aanleiding zijn om het beleid nader te evalueren en/of aan te scherpen.



## 4. Onderzoeksresultaten

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per onderwerp behandeld. De resultaten worden zowel absoluut als in percentages weergegeven. Hierbij dient wel in acht genomen te worden dat de respons per vraag niet hoger is dan drie respondenten.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van de respondenten gepresenteerd. Eveneens worden de toelichtingen van de respondenten weergegeven. In de volgende situaties is de toelichting van de respondent niet opgenomen in de tabel 'Toelichting respondenten':

- Indien de respondent 'Nee' heeft ingevuld wanneer gevraagd wordt of de respondent zijn antwoord kan toelichten/ nog iets kwijt wil.
- Indien de respondent enkel één of meerdere leestekens (bijvoorbeeld een punt) heeft ingevuld wanneer gevraagd wordt of de respondent zijn antwoord kan toelichten/ nog iets kwijt wil.
- Indien de respondent 'Niet van toepassing' heeft ingevuld wanneer gevraagd wordt of de respondent zijn antwoord kan toelichten/ nog iets kwijt wil.

Een uitzondering hierop vormt de vraag 'Welke dienstverlening of welk examenproduct zou u verder graag van de Exameninstelling willen afnemen?' en de vragen waarbij aan de respondent gevraagd wordt of hij nog verbeterpunten heeft.

In dit onderzoek is er gekeken naar de examens van Servicemedewerker gebouwen (SMG) en Allround vakkracht onderhoud- en klussen bedrijf (AVOK). Aan de respondenten is per opleiding gevraagd of zij betrokken zijn bij de examinering van de opleiding. Alle respondenten (n=3) gaven aan dat zij betrokken zijn bij de examinering van beide opleidingen.

### 4.2 Downloaden examen

Aan de respondenten is een vraag gesteld over de tevredenheid over het downloaden van de examens via het Examenplatform Savantis.

Bent u tevreden over het downloaden van de examens via het Examenplatform Savantis?

Alle respondenten geven aan dat zij tevreden zijn met het downloaden van de examens via het Examenplatform (zie tabel 1).

Tabel 1. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins tevreden, want...	0	0%
Nee, want...	0	0%



### 4.3 SMG – Inhoud Proeve van Bekwaamheid

De respondenten zijn bevraagd over de kwaliteit en het niveau van de Proeve van Bekwaamheid.

#### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid

Alle respondenten (100%) beoordelen de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid in het algemeen als goed (zie tabel 2).

De toelichting op de gegeven antwoorden van de respondenten loopt uiteen (zie tabel 3). Eén respondent geeft een toelichting op basis van de verschillende opdrachten. Een andere respondent geeft een toelichting op basis van de werking van de Proeve van Bekwaamheid. Wat de respondent precies met 'werking' bedoelt, is niet duidelijk.

Tabel 2. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	0	0%
Goed	3	100%
Niet goed, niet slecht	0	0%
Slecht	0	0%
Heel slecht	0	0%

Tabel 3. Toelichting respondenten (n=2)

Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid? Goed
Leuke wisselende opdrachten
De werking van de Proeve is duidelijk

#### Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid?

De meeste respondenten (66,67%) geven aan dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed is. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid te makkelijk is (zie tabel 4).

De toelichting op de gegeven antwoorden van de respondenten loopt uiteen (zie tabel 5). Eén respondent geeft een toelichting op basis van de opbouw van de Proeve van Bekwaamheid. De andere respondent geeft een toelichting over de hoeveelheid tijd die de student voor de Proeve van Bekwaamheid heeft.

Tabel 4 Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	0	0%
Te makkelijk	1	33,33%
Niveau is goed	2	66,67%

Tabel 5. Toelichting respondenten (n=2)

Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid? Te makkelijk
Ik zie graag een gecombineerde Proeve in plaats van deelproeven.
Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid? Niveau is goed
De meeste studenten krijgen deze opdrachten binnen de tijd gemaakt.



### Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding?

Alle respondenten (100%) geven aan dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding (zie tabel 6). Eén van de respondenten licht toe dat de Proeve van Bekwaamheid werkzaamheden bevat die voorkomen in het beroepenveld (zie tabel 7).

Tabel 6. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins	0	0%
Nee	0	0%

Tabel 7. Toelichting respondenten (n=2)

### **Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding? Ja**

Het sluit goed aan.

Het zijn werkzaamheden die voorkomen in het beroepenveld.

### Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de Proeve van Bekwaamheid?

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij nog verbeterpunten voor de Exameninstelling hebben wat betreft de Proeve van Bekwaamheid. Eén respondent heeft als verbeterpunt het onderdeel Engels benoemd.

Tabel 8. Toelichting respondenten (n=1)

### **Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de Proeve van Bekwaamheid?**

Engels bij de Proeve van Bekwaamheid elektra blijf ik vreemd vinden.

### **Deelsamenvatting SMG - Inhoud Proeve van Bekwaamheid**

*Alle respondenten (100%) zijn tevreden over de afname van de Proeve van Bekwaamheid in het algemeen. De meerderheid van de respondenten (66,67%) vindt het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed. Eén respondent (33,33%) vindt het niveau te makkelijk. Tot slot vonden alle respondenten (100%) de Proeve van Bekwaamheid goed aansluiten op de opleiding.*



#### 4.4 SMG – Examinering kennis

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van de kennisvragen. Ook is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij de kennisvragen aan vinden sluiten bij de opleiding. Tot slot hebben de respondenten aangegeven welke verbeterpunten zij hebben voor de kennisvragen.

##### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de kennisvragen?

De respondenten (100%) geven aan de kwaliteit van de kennisvragen goed te vinden (zie tabel 9).

Tabel 9. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	0	0%
Goed	3	100%
Niet goed, niet slecht	0	0%
Slecht	0	0%
Heel slecht	0	0%

De toelichtingen op de gegeven antwoorden staan weergegeven in tabel 10. Van de drie respondenten hebben twee respondenten een toelichting geschreven. Eén respondent geeft aan dat het goed is. De ander geeft aan dat er meer vragen mogen zijn.

Tabel 10. Toelichting respondenten

Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de kennisvragen? Goed
Goed
Het zouden er wel meer mogen zijn.

##### Wat vindt u van het niveau van de kennisvragen?

Alle respondenten geven aan dat de kennisvragen een goed niveau hebben (zie tabel 11). De toelichtingen op de gegeven antwoorden staan weergegeven in tabel 12.

Tabel 11. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	0	0%
Te makkelijk	0	0%
Niveau is goed	3	100%

Tabel 12. Toelichting respondenten (n=2)

Wat vindt u van het niveau van de kennisvragen? Niveau is goed
Goed.
De student weet welke proeve hij gaat doen, dus kan ook de onderdelen leren voorafgaand aan de proeve.

##### Sluiten de kennisvragen goed aan op de opleiding?

Alle respondenten (100%) vinden dat de kennisvragen goed aansluiten op de opleiding (zie tabel 13). In tabel 14 staat weergegeven welke toelichting de respondenten hierbij hebben gegeven.



Tabel 13. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins	0	0%
Nee	0	0%

Tabel 14. Toelichting respondenten (n=1)

**Sluiten de kennisvragen goed aan op de opleiding? Ja**

Ze komen allemaal voor in de lesmethode.

Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de kennisvragen?

Geen van de respondenten heeft verbeterpunten gegeven betreft de kennisvragen.

**Deelsamenvatting SMG - Examinering kennis**

*Alle respondenten vinden de kwaliteit van de kennisvragen goed (100%). Eén respondent (33,33%) geeft wel aan dat het er meer mogen zijn. Alle respondenten (100%) geven aan het niveau van de kennisvragen goed te vinden. Tot slot vindt 100% van de respondenten dat de kennisvragen goed aansluiten bij de opleiding.*



#### 4.5 SMG – Inhoud BPV-opdracht

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van de BPV-opdracht. Ook is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij de BPV-opdracht aan vinden sluiten bij de opleiding. Tot slot hebben de respondenten aangegeven welke verbeterpunten zij hebben voor de kennisvragen.

##### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van deze opdracht?

Twee van de respondenten (66,67%) geven aan de kwaliteit van de BPV-opdracht goed te vinden (zie tabel 15). Eén van de respondenten (33,33%) geeft aan de kwaliteit van de BPV-opdracht heel goed te vinden. Een toelichting op de gegeven antwoorden staat weergegeven in tabel 16.

Tabel 15. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	1	33,33%
Goed	2	66,66%
Niet goed, niet slecht	0	0%
Slecht	0	0%
Heel slecht	0	0%

Tabel 16. Toelichting respondenten

##### **Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van deze opdracht? Goed**

Mooi uitgewerkte opdracht met bijbehorende theorie. Soms wel lastig voor de student om te bepalen of een klus voldoet aan de opdracht.

##### Wat vindt u van het niveau van deze opdracht?

Alle respondenten (100%) vinden het niveau van de BPV-opdracht goed (zie tabel 17). Eén respondent heeft zijn antwoord toegelicht (zie tabel 18).

Tabel 17. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	0	0%
Te makkelijk	0	0%
Niveau is goed	3	100%

Tabel 18. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Wat vindt u van het niveau van deze opdracht? Niveau is goed**

Opdracht is goed te maken met leermeester van het bedrijf en theorie uit Studeo

##### Sluit deze opdracht goed aan op de opleiding?

Alle respondenten (100%) geven aan dat de opdracht goed aansluit op de opleiding (zie tabel 19). Eén van de respondenten heeft toelichting gegeven op zijn antwoord (zie tabel 20)

Tabel 19. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins	0	0%
Nee	0	0%



Tabel 20. Toelichting respondentent

**Sluit deze opdracht goed aan op de opleiding? Ja**

Het zijn allemaal opdrachten die voorkomen in het beroepenveld. Studenten kunnen uiteraard niet alle opdrachten binnen een bedrijf doen. Het werkveld is daarvoor te veelzijdig en te breed.

Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de opdracht?

Eén respondent heeft een verbeterpunt gegeven (zie tabel 21).

Tabel 21. Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de opdracht? (n=1)

**Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de opdracht?**

Ik vind het meer een simulatie-opdracht op school dan een BPV-opdracht

**Deelsamenvatting SMG - Inhoud BPV-opdracht**

*De meerderheid van de respondenten geeft aan de inhoud van de BPV-meting goed te vinden (66,67%). Eén respondent (33,33%) vindt de kwaliteit heel goed. Alle respondenten (100%) geven aan het niveau van de opdracht goed te vinden. Tot slot vinden alle respondenten (100%) dat de opdracht goed aansluit op de opleiding.*



#### 4.6 Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Proeve van Bekwaamheid

##### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid?

Alle respondenten (100%) beoordelen de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid in het algemeen als goed (zie tabel 22) Eén respondent (33,33%) heeft toegelicht waarom hij de kwaliteit goed vindt (zie tabel 23).

Tabel 22. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	0	0%
Goed	3	100%
Niet goed, niet slecht	0	0%
Slecht	0	0%
Heel slecht	0	0%

Tabel 23. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid? Goed**

Alles zit erin.

##### Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid?

Alle respondenten (100%) geven aan dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed is (zie tabel 24). Eén respondent geeft als toelichting 'zelfstandig werken' (zie tabel 25). Het is niet duidelijk wat de respondent hiermee bedoeld.

Tabel 24 Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	0	0%
Te makkelijk	0	0%
Niveau is goed	3	100%

Tabel 25. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid? Niveau is goed**

Zelfstandig werken

##### Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding?

Alle respondenten (100%) geven aan dat het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding (zie tabel 26). Er is één toelichting gegeven over de aansluiting op de opleiding (zie tabel 27).

Tabel 26. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins	0	0%
Nee	0	0%

Tabel 27. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding? Ja**

Klussenbedrijf, dus vind ik de gecombineerde opdracht goed.



---

Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de Proeve van Bekwaamheid?

Geen van de respondenten (0%) heeft verbeterpunten genoemd.

**Deelsamenvatting Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf - Inhoud Proeve van Bekwaamheid**

*Alle respondenten zijn tevreden met de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid. Zo hebben alle respondenten (100%) aangegeven dat de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid goed is. Alle respondenten (100%) vinden het niveau goed en vinden dat de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit bij de opleiding. Geen van de respondenten heeft verbeterpunten gegeven.*



#### 4.7 Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Presentatie-opdracht

In de vragenlijst is ook aandacht besteed aan de kwaliteit van de presentatie-opdracht.

##### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van presentatie-opdracht?

Twee respondenten (66,67%) geven aan de kwaliteit van de presentatie-opdracht in het algemeen goed te vinden. Eén respondent (33,33%) geeft aan de kwaliteit van de presentatie-opdracht in het algemeen slecht te vinden (zie tabel 28).

Tabel 28. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	0	0%
Goed	2	66,67%
Niet goed, niet slecht	0	0%
Slecht	1	33,33%
Heel slecht	0	0%

Eén respondent heeft een toelichting gegeven op zijn antwoord (zie tabel 29).

Tabel 29. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de presentatieopdracht? Slecht**

Te weinig variatie in de opdrachten en de opdracht is te eenvoudig omschreven. Te weinig info in de casus.

##### Wat vindt u van het niveau van de presentatie-opdracht

Alle respondenten (100%) geven aan dat het niveau van de presentatie-opdracht goed is (zie tabel 30).

Tabel 30 Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	0	0%
Te makkelijk	0	0%
Niveau is goed	3	100%

Eén respondent heeft een toelichting gegeven op zijn antwoord (zie tabel 31).

Tabel 31. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Wat vindt u van het niveau van de presentatie-opdracht? Niveau is goed**

In de opdracht is duidelijk waaraan de presentatie moet voldoen.

##### Sluit de presentatie-opdracht goed aan op de opleiding?

Twee respondenten (66,67%) geven aan dat de presentatie-opdracht goed aansluit op de opleiding. Eén respondent (33,33%) vindt dat de opdracht enigszins aansluit op de opleiding (zie tabel 32).



Tabel 32. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	2	66,67%
Enigszins	1	33,33%
Nee	0	0%

Eén respondent heeft een toelichting gegeven op zijn antwoord (zie tabel 33).

Tabel 33. Toelichting respondenten (n=1)

**Sluit de presentatie-opdracht goed aan op de opleiding? Ja**

Student moet advies kunnen geven en daar is deze presentatie wel een middel voor om dit te toetsen.

Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de presentatie-opdracht?

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij nog verbeterpunten voor de Exameninstelling hebben wat betreft de Presentatie-opdracht. Eén respondent heeft een verbeterpunt genoemd (zie tabel 34).

Tabel 34. Toelichting respondenten (n=2)

**Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de presentatie-opdracht?**

Meer opdrachten en betere omschrijving van de casus.

**Deelsamenvatting presentatie-opdracht**

*Eén respondent geeft aan de kwaliteit van de presentatie-opdracht slecht te vinden. 66,67% van de respondenten vindt de kwaliteit van de presentatie-opdracht goed. Alle respondenten (100%) geven aan het niveau van de opdracht goed te vinden. Twee respondenten (66,67%) geven aan dat de presentatie-opdracht goed aansluit op de opleiding. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat de presentatie-opdracht enigszins goed aansluit op de opleiding.*



#### 4.8 Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf – Examinering kennis

De respondenten zijn bevroegd over de kwaliteit en het niveau van het kennisexamen. Ook is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij het kennisexamen aan vinden sluiten bij de opleiding. Tot slot hebben de respondenten aangegeven welke verbeterpunten zij hebben voor het kennisexamen.

##### Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van het kennisexamen?

Twee respondenten van verschillende scholen (66,67%) geven aan de kwaliteit van het kennisexamen 'niet goed, niet slecht' te vinden. Eén respondent (33,33%) geeft aan de kwaliteit slecht te vinden (zie tabel 35).

Tabel 35. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Heel goed	0	0%
Goed	0	0%
Niet goed, niet slecht	2	66,67%
Slecht	1	33,33%
Heel slecht	0	0%

De toelichtingen op de gegeven antwoorden staan weergegeven in tabel 36. Twee respondenten (66,67%) geven aan dat de vragen soms erg specifiek zijn. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat er te veel installatie- en elektrotechniek vragen in het kennisexamen zitten.

Tabel 36. Toelichting respondenten (n=2)

<b>Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van het kennisexamen? Niet goed, niet slecht</b>
Vragen zijn soms erg specifiek.
<b>Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van het kennisexamen? Slecht</b>
Te veel installatie en elektro.

##### Wat vindt u van het niveau van het kennisexamen?

Alle respondenten geven aan dat het niveau van het kennisexamen te moeilijk is (zie tabel 37) Dit zie je ook terug in de toelichtingen van de respondenten (tabel 38).

Tabel 37. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Te moeilijk	3	100%
Te makkelijk	0	0%
Niveau is goed	0	0%

Tabel 38. Toelichting respondenten (n=3)

<b>Wat vindt u van het niveau van het kennisexamen? Te moeilijk</b>
Bijna geen enkele student haalt de kennisexamen de eerste keer.
Te veel installatie en elektro.
Vragen zijn soms erg specifiek.

##### Sluit het kennisexamen goed aan op de opleiding?

Geen van de respondenten geeft aan dat het kennisexamen goed aansluit op de opleiding (zie tabel 39). Eén respondent (33,33%) geeft aan dat het kennisexamen enigszins aansluit op de opleiding.



Twee respondenten van dezelfde school (66,67%) geven aan dat het kennisexamen niet aansluit op de opleiding. Zij geven aan dat het examen te veel vragen heeft over de onderdelen installatie- en elektrotechniek (zie tabel 40).

Tabel 39. Antwoorden respondenten (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	0	0%
Enigszins	1	33,33%
Nee	2	66,67%

Tabel 40. Toelichting respondenten (n=3)

<b>Sluit het kennisexamen goed aan op de opleiding? Enigszins</b>
Vragen komen voor in de lesstof.
<b>Sluit het kennisexamen goed aan op de opleiding? Nee</b>
Te veel installatie en elektro vragen.
Te veel installatie en elektro.

#### Heeft u nog verbeterpunten wat betreft het kennisexamen?

Alle respondenten (100%) hebben verbeterpunten genoemd (zie tabel 41). Twee van de respondenten (66,67%) geven aan dat de vragen beter over de zeven vakdisciplines verdeeld moeten worden. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat de vragen iets eenvoudiger moeten worden gemaakt.

Tabel 41. Heeft u nog verbeterpunten wat betreft het kennisexamen? (n=3)

<b>Heeft u nog verbeterpunten wat betreft het kennisexamen?</b>
De vragen meer verdelen over de zeven vakdisciplines.
30 vragen verdelen over zeven vakken i.p.v. 10x elektro, 10x installatie en dan 10x de rest
Vragen iets eenvoudiger maken.

#### **Deelsamenvatting Examinering kennis**

*Twee respondenten (66,67%) geven aan dat ze de kwaliteit van het kennisexamen niet goed en niet slecht vinden. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat hij de kwaliteit van het kennisexamen slecht vindt. Alle respondenten (100%) geven aan dat het kennisexamen te moeilijk is. Twee respondenten (66,67%) geven aan dat het kennisexamen niet aansluit op de opleiding. Eén respondent geeft aan dat het kennisexamen enigszins aansluit op de opleiding.*



#### 4.9 Overige Examenproducten

In het onderzoek is gevraagd naar de mening van de respondenten over de overige examenproducten.

##### Wat vindt u van de overige examenproducten?

Twee respondenten (66,67%) geven aan dat het examen Engels voor niveau 2 en 3 goed is (zie tabel 42). Eén respondent (33,33%) geeft aan dat het examen Engels voor niveau 2 en 3 slecht is. De toelichting van de respondenten is terug te vinden in tabel 43.

Tabel 42. Antwoorden respondenten (n=3)

	Heel Slecht	Slecht	Niet goed, niet slecht	Goed	Heel goed
Engels niveau 2	0%	33,33%	0%	66,67%	0%
Engels niveau 3	0%	33,33%	0%	66,67%	0%

Tabel 43. Toelichting respondenten (n=1)

##### **Overige examenproducten - Slecht**

Ik vind het lastig. Niveauverschil bij studenten in dit vak zijn veel te groot om zo'n simpel examen te geven.

##### **Deelsamenvatting Overige examenproducten**

*Zowel voor het Engels niveau 2 als Engels niveau 3 vinden twee respondenten (66,67%) de producten goed. Eén respondent (33,33%) geeft aan dat het deze producten slecht te vinden.*

#### 4.10 De informatievoorziening vanuit de Exameninstelling

In het onderzoek hebben de respondenten een aantal vragen beantwoord over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis (in de vorm van bijvoorbeeld de nieuwsbrief, website, docentendagen en e-mails).

Alle respondenten (100%) geven aan in het algemeen tevreden te zijn over de informatievoorziening op de website (zie tabel 44). Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening via de nieuwsbrief (zie tabel 45). Aan de respondenten is gevraagd of zij tevreden zijn over de overige manieren (telefonisch, post, e-mail, docentendagen) waarop de Exameninstelling Savantis hen informeert over de examens. Ook deze vraag wordt door alle respondenten (100%) met 'ja' beantwoord (zie tabel 46). Geen van de respondenten (0%) heeft een toelichting gegeven bij bovengenoemde vragen.



Tabel 44. Bent u tevreden over de informatievoorziening op de website van Savantis? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins tevreden, want	0	0%
Nee, want	0	0%

Tabel 45. Bent u tevreden over de informatievoorziening via de elektronische nieuwsbrief van Savantis? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins tevreden, want	0	0%
Nee, want	0	0%

Tabel 46. Bent u tevreden over de overige manieren (telefonisch, post, e-mail, docentendagen) waarop de Exameninstelling u informeert over de examens? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins tevreden, want	0	0%
Nee, want	0	0%

**Deelsamenvatting De informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis**

*Alle respondenten (100%) geven aan tevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis.*



#### 4.11 Bereikbaarheid en klachtenafhandeling

In dit onderzoek is tevens aandacht besteed aan de bereikbaarheid van de Exameninstelling Savantis en de klachtenafhandeling door de Exameninstelling Savantis.

Alle respondenten (100%) geven aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de Exameninstelling per mail en telefoon (zie tabel 47). Bovendien geven alle respondenten (100%) aan dat zij, wanneer zij een vraag hebben, goed en snel geholpen worden door de medewerkers van de Exameninstelling (zie tabel 48). Geen van de respondenten heeft aangegeven dat ze weleens een klacht hebben ingediend bij de Exameninstelling (Zie tabel 49).

Tabel 47. Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de Exameninstelling per mail en telefonisch? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Enigszins tevreden, want	0	0%
Nee, want	0	0%

Tabel 48. Vindt u dat u snel en goed wordt geholpen door de medewerkers van de Exameninstelling als u een vraag heeft? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Nee, want	0	0%
Niet van toepassing: Ik heb nog nooit een vraag gesteld	0	0%

Tabel 49. Heeft u weleens een klacht ingediend bij de Exameninstelling? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	0	0%
Nee	3	100%

#### **Deelsamenvatting Bereikbaarheid en klachtafhandeling**

*Alle respondenten (100%) zijn tevreden over de bereikbaarheid van de Exameninstelling Savantis per mail en telefonisch. Eveneens geven alle respondenten (100%) aan goed geholpen te worden wanneer zij een vraag hebben. Alle respondenten (100%) geven aan dat ze geen klacht hebben ingediend.*



#### 4.12 Afsluitende vragen

Daarnaast zijn de respondenten gevraagd naar hun interesse in de aanvullende dienstverlening van de Exameninstelling Savantis. Tot slot hebben de respondenten de Exameninstelling Savantis een rapportcijfer gegeven.

Er is gevraagd naar wat volgens de respondenten de sterke punten van de examens van de Exameninstelling Savantis zijn. Eén respondent (33,33%) heeft een toelichting geven (zie tabel 50). Bij de verbeterpunten heeft één respondent (33,33%) geantwoord dat zijn verbeterpunten zijn aangegeven in de vragen en de andere respondent (33,33%) heeft geen verbeterpunten (zie tabel 51). Daarnaast is gevraagd of de respondenten de examens volgend jaar wederom afnemen. Alle respondenten (100%) geven aan het examen volgend jaar wederom af te nemen (zie tabel 52). Geen van de respondenten (0%) geeft aan dat zij nog een andere dienstverlening of ander examenproduct willen afnemen (zie tabel 53).

Tabel 50. Wat zijn volgens u de sterke punten van de examens van Exameninstelling Savantis? (n=1)

**Wat zijn volgens u de sterke punten van de examens van Exameninstelling Savantis**

Compleet

Tabel 51. Wat zijn volgens u verbeterpunten? (n=2)

**Wat zijn volgens u de sterke punten van de examens van Exameninstelling Savantis**

Geen.

Aangegeven in vragen.

Tabel 52. Zou u volgend jaar de examens wederom afnemen? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	3	100%
Nee, want...	0	0%

Tabel 53. Welke dienstverlening of welk examenproduct zou u verder graag van de Exameninstelling willen afnemen? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
Geen	3	100%
Gerichte training, te weten:	0	0%
Overige, te weten:	0	0%

Tot slot is gevraagd welk rapportcijfer de respondenten aan de Exameninstelling Savantis geven op een schaal van 1 tot 10. Twee respondenten (33,33%) geven de Exameninstelling Savantis een zeven. Eén respondent (66,67%) geeft de Exameninstelling Savantis een acht. Het gemiddelde cijfer is 7,3. De antwoorden van de respondenten zijn terug te vinden in tabel 54. Eén respondent heeft zijn antwoord toegelicht (zie tabel 55).

Tabel 54. Welk rapportcijfer geeft u de Exameninstelling? (n=3)

	Aantal (n)	Percentage (%)
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%



4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	66,67%
8	1	33,33%
9	0	0%
10	0	0%

Tabel 55. Toelichting respondentent (n=1)

**Kunt u dit rapportcijfer verder toelichten? 8**

Prima om mee te werken.

Aan de respondentent is gevraagd of zij nog suggesties hadden om het functioneren van de Exameninstelling Savantis te verbeteren. Eén respondent (33,33%) gaf aan: 'zie antwoorden in de vragen'.

Tabel 56. Toelichting respondentent (n=1)

**Heeft u nog suggesties om het functioneren van de Exameninstelling Savantis te verbeteren?**

Zie antwoorden in de vragen.

Heeft u verder nog iets wat u kwijt wil over de Exameninstelling Savantis?

Twee respondentent hebben 'nee' ingevuld.

**Deelsamenvatting Afsluitende vragen**

*Alle respondentent (100%) geven aan dat ze volgend jaar de examens wederom afnemen. Alle respondentent geven aan geen andere dienstverlening of ander examenproduct te willen afnemen. Het gemiddelde cijfer voor de Exameninstelling Savantis is een 7,3.*



## 5. Conclusies en aanbevelingen

Het klanttevredenheidsonderzoek dat de Exameninstelling Savantis heeft verricht onder de scholen in de sector Onderhoud- en verbouw, kende de volgende doeleinden:

- Achterhalen hoe de scholen de door de Exameninstelling Savantis geleverde producten en diensten ervaren.
- Achterhalen of de scholen tevreden zijn over de door de Exameninstelling Savantis geleverde producten en diensten.
- Achterhalen welke knel- en verbeterpunten scholen ervaren rondom de verschillende onderdelen van een examen.
- Achterhalen hoe de scholen de informatievoorziening, de bereikbaarheid en de klachtenafhandeling van de Exameninstelling Savantis ervaren.

### 5.1 Conclusie

#### Tevredenheid van scholen

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de scholen tevreden zijn over de Exameninstelling Savantis. Gemiddeld wordt de Exameninstelling Savantis met een 7,3 gewaardeerd.

In dit onderzoek zijn twee scholen vertegenwoordigd door drie respondenten. Van één school hebben dus twee respondenten de vragenlijst ingevuld. Van de andere school heeft één respondent de vragenlijst ingevuld.

Alle respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid van de opleiding Servicemedewerker gebouwen (SMG). Het merendeel van de respondenten vindt het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed. Alle respondenten vinden dat de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding. De respondenten zijn ook tevreden over de kwaliteit van de kennisvragen. Het niveau van de kennisvragen wordt als goed ervaren en de kennisvragen sluiten volgens de respondenten goed aan bij de opleiding. De kwaliteit van de BPV-opdracht wordt als goed of heel goed beoordeeld. Het niveau van de BPV-opdracht wordt door alle respondenten als goed beoordeeld. Eveneens vinden de respondenten dat de BPV-opdracht goed aansluit op de opleiding.

Alle respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid van de opleiding Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK). Alle respondenten vinden het niveau van de Proeve van Bekwaamheid goed en vinden dat de Proeve van Bekwaamheid goed aansluit op de opleiding. Eén respondent vindt de kwaliteit van de presentatie-opdracht slecht. Het niveau van de presentatie-opdracht wordt wel door iedereen als goed ervaren. Over het algemeen vinden de respondenten dat de presentatie-opdracht goed aansluit bij de opleiding. De respondenten zijn niet positief over het kennisexamen. Twee respondenten vinden het kennisexamen 'niet goed, niet slecht'. De andere respondent vindt het kennisexamen slecht. Alle respondenten vinden het niveau van het kennisexamen te moeilijk. Eén respondent vindt dat het kennisexamen enigszins goed aansluit op de opleiding. Twee respondenten geven aan dat het kennisexamen niet goed aansluit bij de opleiding.

Eén respondent vindt de examens Engels voor niveau 2 en niveau 3, slecht. De andere twee respondenten vinden beide examens goed.



Alle respondenten zijn tevreden over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis. Bovendien vindt iedereen dat de Exameninstelling Savantis goed bereikbaar is. De respondenten vinden dat zij snel en goed worden geholpen door de medewerkers van de Exameninstelling Savantis. Geen van de respondenten heeft ooit een klacht ingediend.

Geen van de respondenten wil een andere dienstverlening of examenproduct van de Exameninstelling Savantis afnemen.

### **Knelpunten en verbeterpunten**

Een ander doel van het klanttevredenheidsonderzoek betreft het inventariseren van de knelpunten en verbeterpunten die scholen ervaren. Op basis van dit onderzoek komen diverse aandachtspunten naar voren.

#### **Examen Servicemedewerker gebouwen (SMG)**

- Eén respondent vindt het niveau van de Proeve van Bekwaamheid te makkelijk. Deze respondent zou graag een gecombineerde Proeve van Bekwaamheid zien in plaats van deelproeven.
- Eén respondent vindt het onderdeel Engels in de Proeve van Bekwaamheid een verbeterpunt. De respondent vindt het vreemd dat het onderdeel Engels in de Proeve van Bekwaamheid van elektra voorkomt.
- Eén respondent geeft aan dat er meer kennisvragen mogen zijn.
- Eén respondent geeft aan dat het voor een student lastig is om bij de BPV-opdracht te bepalen of een klus aan de opdracht voldoet.
- Eén respondent geeft aan dat hij de BPV-opdracht meer een simulatie-opdracht vindt dan een BPV-opdracht.

#### **Examen Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK)**

- Eén respondent vindt de kwaliteit van de presentatie-opdracht slecht. Volgens deze respondent is er te weinig variatie in de opdrachten en is de opdracht te eenvoudig omschreven. Daarnaast bevat de casus volgens deze respondent te weinig informatie.
- Eén respondent geeft aan dat de vragen van het kennisexamen soms erg specifiek zijn. Deze respondent wil dat de vragen iets eenvoudiger worden.
- Twee respondenten geven aan dat het examen te veel vragen over installatie- en elektrotechniek bevat. Deze respondenten geven ook aan dat zij een betere verdeling van de vragen over de zeven vakgebieden willen zien.
- Alle respondenten vinden het niveau van de kennismeting te moeilijk. Eén van de respondenten geeft hierbij aan dat bijna geen enkele student het kennisexamen de eerste keer haalt.

## **5.2 Aanbevelingen**

### **Examen Servicemedewerker gebouwen (SMG)**

Er wordt aanbevolen om de Proeve van Bekwaamheid niet te wijzigen. Hoewel één respondent graag een gecombineerde Proeve van Bekwaamheid zou zien in plaats van deelproeven, zorgen de deelproeven er juist voor dat de scholen vrijheid hebben in hoe zij het examen aanbieden.

Daarnaast wordt aanbevolen om te overwegen om meer kennisvragen voor het examen te maken. Daarnaast zou voor de BPV-opdracht wellicht beter omschreven kunnen worden



---

wanneer een klus aan de opdracht voldoet. Eén respondent gaf aan dat hij de BPV-opdracht meer een simulatie-opdracht dan een BPV-opdracht vindt. Er zijn echter twee mogelijkheden voor de BPV-opdracht: een simulatie op school of een opdracht uit de praktijk. Geadviseerd wordt om dit niet te veranderen, omdat het voor docenten en studenten prettig is om wat keuzevrijheid te hebben in de uitvoering van het examen.

Aangezien het onderdeel Engels vanaf 01-08-2022 verwijderd wordt uit het kwalificatiedossier, hoeft hier niets aan gedaan te worden.

#### **Examen Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf (AVOK)**

Aanbevolen wordt om na te gaan of de kwaliteit van de presentatie-opdracht verbeterd kan worden. De opdracht en casus zouden uitgebreider beschreven kunnen worden. Daarnaast wordt aanbevolen om de vragen van het kennisexamen gelijkmatiger over de zeven vakgebieden te verdelen. De vakgebieden installatie- en elektrotechniek zijn nu oververtegenwoordigd. Daarbij wordt ook aanbevolen om het kennisexamen waar mogelijk makkelijker te maken.

Aangezien het onderdeel Engels vanaf 01-08-2022 verwijderd wordt uit het kwalificatiedossier, hoeft hier niets aan gedaan te worden.

Tot slot is het goed om op deze manier door te gaan met het beantwoorden van vragen. Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening. Alle respondenten geven aan hier tevreden over te zijn.



## Bijlage 1 Vragenlijst

### **Beginpagina**

*Welkom bij het klanttevredenheidsonderzoek van de Exameninstelling van Savantis.*

*Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 15 minuten van uw tijd. Hartelijk dank voor uw tijd en medewerking.*

*U kunt de vragenlijst invullen tot 18 juni.*

*Voor vragen over het onderzoek kunt u zich per mail richten tot [j.kool@savantis.nl](mailto:j.kool@savantis.nl) of [f.brouwer@savantis.nl](mailto:f.brouwer@savantis.nl)*

*Klik op 'verder' om te beginnen met de vragenlijst.*

---

### Vraag 1a

*Bent u docent en/of examinerator voor de sector Onderhoud- en verbouw?*

- Ja  
 Nee > beëindig de enquête

Bedankt voor uw tijd. Helaas is deze enquête alleen passend voor u als u docent en/of examinerator bent voor de sector Onderhoud- en verbouw.

### Vraag 1b

*Bent u betrokken bij de Exameninstelling Savantis voor de examens Onderhoud- en verbouw?*

- Ja  
 Nee > beëindig de enquête

Bedankt voor uw tijd. Helaas is deze enquête alleen passend voor u als u betrokken bent bij de Exameninstelling Savantis voor de examens Onderhoud- en verbouw. U kunt de enquête beëindigen.

Indien uw collega / collega's wel betrokken zijn bij de Exameninstelling Savantis voor de examens Onderhoud- en verbouw, willen we u vragen om deze enquête naar hen door te sturen.

### Vraag 2

*Op welke school bent u werkzaam?*

---

### **Onderwerp 1: Downloaden examen**

### Vraag 3

*Bent u tevreden over het downloaden van de examens via het Examenplatform Savantis?*

- Ja  
 Enigszins tevreden, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

### **Betrokkenheid examinering Servicemedewerker gebouwen (SMG)**



Vraag 4

*Bent u betrokken bij de examinering van de opleiding Servicemedewerker gebouwen (SMG)?*

- Ja
- Nee > de respondenten gaan verder naar onderwerp 5

**Onderwerp 2 SMG - Inhoud Proeve van Bekwaamheid**

*Nu zullen een aantal vragen gesteld worden over de inhoud van de Proeve van Bekwaamheid. Deze vragen hebben betrekking op het examen van de opleiding Servicemedewerker gebouwen (SMG).*

Vraag 5

*Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid?*

- Heel goed
- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Heel slecht

Vraag 6

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 7

*Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid?*

- Te moeilijk
- Te makkelijk
- Niveau is goed

Vraag 8

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 9

*Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding?*

- Ja
- Enigszins
- Nee

Vraag 10

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 11

*Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de Proeve van Bekwaamheid?*

---

**Onderwerp 3 SMG - Examinering kennis**



---

*Er zullen nu een aantal vragen worden gesteld over het gebruik van de kennisvragen bij de Proeve van Bekwaamheid Servicemedewerker gebouwen.*

Vraag 12

*Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de kennisvragen?*

- Heel goed
- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Heel slecht

Vraag 13

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

Vraag 14

*Wat vindt u van het niveau van de kennisvragen?*

- Te moeilijk
- Te makkelijk
- Niveau is goed

Vraag 15

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

Vraag 16

*Sluiten de kennisvragen goed aan op opleiding?*

- Ja
- Enigszins
- Nee

Vraag 17

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

Vraag 18

*Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de kennisvragen?*

**Onderwerp 3 SMG - Inhoud BPV-opdracht**

Er zullen nu enkele vragen gesteld worden over de BPV-opdracht Servicemedewerker gebouwen.

Vraag 19

Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van deze opdracht?

- Heel goed
- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Heel slecht



---

Vraag 20

Kunt u uw antwoord toelichten?

---

Vraag 21

Wat vindt u van het niveau van deze opdracht?

- Te moeilijk
- Te makkelijk
- Niveau is goed

Vraag 22

Kunt u uw antwoord toelichten?

---

Vraag 23

Sluit deze opdracht goed aan op de opleiding?

- Ja
- Enigszins
- Nee

Vraag 24

Kunt u uw antwoord toelichten?

---

Vraag 25

Heeft u nog verbeterpunten wat betreft deze opdracht?

---

**Betrokkenheid examinering Allround vakkracht- en klussenbedrijf**

Vraag 26

Bent u betrokken bij de examinering van de opleiding Allround vakkracht- en klussenbedrijf?

- Ja
- Nee > Indien u deze opleiding niet aanbiedt, wordt de vragenlijst vervolgd vanaf onderwerp 8.

**Onderwerp 5 Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf - Inhoud Proeve van Bekwaamheid**

*Nu zullen een aantal vragen gesteld worden over de inhoud van de Proeve van Bekwaamheid.*

Vraag 27

Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de Proeve van Bekwaamheid?

- Heel goed
- Goed
- Niet goed, niet slecht



- Slecht  
 Heel slecht

Vraag 28

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 29

*Wat vindt u van het niveau van de Proeve van Bekwaamheid?*

- Te moeilijk  
 Te makkelijk  
 Niveau is goed

Vraag 30

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 31

*Sluit de Proeve van Bekwaamheid goed aan op de opleiding?*

- Ja  
 Enigszins  
 Nee

Vraag 32

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 33

*Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de Proeve van Bekwaamheid?*

---

**Onderwerp 6 Allround vakkracht- en onderhoud klussenbedrijf – Presentatie-opdracht**

*Nu zullen een aantal vragen gesteld worden over de inhoud van de presentatie-opdracht.*

Vraag 34

*Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de presentatie-opdracht?*

- Heel goed  
 Goed  
 Niet goed, niet slecht  
 Slecht  
 Heel slecht

Vraag 35

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 36



*Wat vindt u van het niveau van de presentatie-opdracht?*

- Te moeilijk
- Te makkelijk
- Niveau is goed

Vraag 37

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 38

*Sluit de presentatie-opdracht goed aan op de opleiding?*

- Ja
- Enigszins
- Nee

Vraag 39

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

Vraag 40

*Heeft u nog verbeterpunten wat betreft de presentatie-opdracht?*

---

### **Onderwerp 7 Allround vakkracht- en onderhoud klussenbedrijf – Examinering kennis**

Nu volgen enkele vragen over het kennisexamen **Allround vakkracht onderhoud- en klussenbedrijf**

Vraag 40

*Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van het kennisexamen?*

- Heel goed
- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Heel slecht

Vraag 41

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---

Vraag 42

*Wat vindt u van het niveau van het kennisexamen?*

- Te moeilijk
- Te makkelijk
- Niveau is goed

Vraag 43

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

---



---

Vraag 44

*Sluit het kennisexamen goed aan op de opleiding?*

- Ja  
 Enigszins  
 Nee

Vraag 45

*Kunt u uw antwoord toelichten?*

.

---

Vraag 46

*Heeft u nog verbeterpunten wat betreft het kennisexamen?*

---

**Onderwerp 8 Overige Examenproducten**

Vraag 47

*Wat vindt u van de overige examenproducten, te weten:*

	Heel slecht	Slecht	Niet goed, niet slecht	Goed	Heel goed	
Praktische opdrachten Allround vakkracht	( )	( )	( )	( )	( )	n.v.t.
Engels niveau 2	( )	( )	( )	( )	( )	n.v.t.
Engels niveau 3	( )	( )	( )	( )	( )	n.v.t.

Vraag 48

*Kunt u uw antwoorden toelichten?*

---

**Onderwerp 9 De informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis**

*Er zullen nu een aantal vragen gesteld worden over de informatievoorziening vanuit de Exameninstelling Savantis.*

Vraag 49

*Bent u tevreden over de informatievoorziening op de website van Savantis?*

- Ja
-



- Enigszins tevreden, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

Vraag 50

*Bent u tevreden over de informatievoorziening via de elektronische nieuwsbrief van Savantis?*

- Ja  
 Enigszins tevreden, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

Vraag 51

*Bent u tevreden over de overige manieren (telefonisch, post, e-mail, docentendagen) waarop de Exameninstelling u informeert over de examens?*

- Ja  
 Enigszins tevreden, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

**Onderwerp 10 Bereikbaarheid en klachtafhandeling**

*Nu zullen een aantal vragen gesteld worden over de bereikbaarheid van de Exameninstelling en klachtafhandeling.*

Vraag 52

*Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de Exameninstelling per mail en telefonisch?*

- Ja  
 Enigszins tevreden, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

Vraag 53

*Vindt u dat u snel en goed wordt geholpen door de medewerkers van de Exameninstelling als u een vraag heeft?*

- Ja  
 Nee, want \_\_\_\_\_  
 Niet van toepassing: Ik heb nog nooit een vraag gesteld

Vraag 54

*Heeft u weleens een klacht ingediend bij de Exameninstelling?*

- Ja  
 Nee > Ga naar 'Onderwerp 8 Afsluitende vragen'

Vraag 55

*Werd deze klacht snel en naar tevredenheid verholpen?*

- Ja  
 Enigszins, want \_\_\_\_\_  
 Nee, want \_\_\_\_\_

**Onderwerp 11 Afsluitende vragen**

*Tot slot zullen er een aantal afsluitende vragen gesteld worden.*

Vraag 56



---

Wat zijn volgens u de sterke punten van de examens van Exameninstelling Savantis?

---

---

Vraag 57

Wat zijn volgens u verbeterpunten?

---

Vraag 58

Zou u volgend jaar de examens wederom afnemen?

Ja

Nee, want \_\_\_\_\_

Vraag 59

Welke dienstverlening of welk examenproduct zou u verder graag van de Exameninstelling willen afnemen?

Gerichtte cursussen / trainingen: te weten: \_\_\_\_\_

Examens keuzedelen

Overige, te weten: \_\_\_\_\_

Vraag 60

Welk rapportcijfer geeft u de Exameninstelling?

\_\_\_\_\_ cijfer (1 tot en met 10)

Vraag 61

Kunt u dit rapportcijfer verder toelichten?

---

Vraag 62

Heeft u nog suggesties om het functioneren van de Exameninstelling Savantis te verbeteren?

---

Vraag 63

Heeft u verder nog iets dat u kwijt wilt over de Exameninstelling Savantis?

---

---

**Afsluitende pagina**

*U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst.*

*Hartelijk dank voor uw tijd en medewerking aan ons klanttevredenheidsonderzoek.*

*U kunt klikken op 'Antwoorden versturen' en daarna de pagina afsluiten.*





---

## Bijlage 2 Overzicht scholen die benaderd zijn

School
ROC Mondriaan
Scalda college
Summa college