

Procesoptimalisatie examinering onderwijsinstelling

Jantine Bosker

De aanleiding

Instituut Kwaliteitscentrum Examinering (KCE) had kennis gegeven eerderdaags een audit bij de opdrachtgever te gaan uitvoeren ter toetsing van de kwaliteitsborging van haar examinering. Mede door dit gegeven was de onderwijsinstelling een professionaliseringsslag begonnen in de bedrijfsvoering van haar examenbureau. In dit kader had zij mij gevraagd de organisatie en werkprocessen van het huidige examenbureau te analyseren en te adviseren welke verbeterpunten daarin aan te brengen zouden zijn.

De analyse

Met behulp van aangeleverde documentatie, afgenomen interviews en een bezichtiging op locatie ben ik begonnen met een inventarisatie van de processen en de structuur van het examenbureau. Vervolgens heb ik de werkprocessen op borging van kwaliteit geanalyseerd en de knel- en verbeterpunten in kaart gebracht.

Het resultaat

Een schematische weergave van de bestaande en gewenste situatie in respectievelijk de organisatie, de werkprocessen en het informatiemanagement van het examenbureau, heeft als kapstok gediend voor het uiteindelijke rapport.

Om de instelling concreet voor te bereiden op het bezoek van het kwaliteitsinstituut zijn de KCE-eisen schematisch weergegeven. In het rapport is vervolgens ingegaan op de gevolgen die de betreffende eisen zouden hebben voor de inrichting van de beheerprocessen rondom examineringsbescheiden.

De analyse heeft tot slot geleid tot de conclusie dat de examineringsprocessen in de bestaande situatie niet voldeden aan alle kwaliteitseisen. De adviezen luiden als volgt:

Organisatie

- Administratieve bezetting afgestemd op het geheel aan processen binnen het examenbureau.
- Bezetting Interne Controle afgestemd op de benodigde kwaliteitszorg voor een optimale borging van het geheel aan processen binnen het examenbureau.
- Informatie en instructie t.b.v. draagvlak en waarborging procedures.
- Controlerende rol van de opleidingscoördinatoren m.b.t. handelen volgens procedures.

Processen & informatiemanagement

- Administratieve indeling op groepsniveau aanhouden.
- Inzage van gemaakte toetsen bij het Examenbureau.
- Standaardisatie van invulling basisgegevens op toetsen en toetsenveloppen.
- Aantallenbewaking middels absentietoetsing en inlevercontrole door de examinerator/surveillant.
- Eenduidige structuur voor archief hanteren.
- Standaardisatie van de codevoering van deelkwalificaties.
- Geprotocolleerde controle van toetsjaaroverzicht versus OER.
- Geprotocolleerde controle van doorlooptijden.
- Eenvoudige versie Handboek Examinering voor intern gebruik.
- Aanlevering nieuwe toets vóór opmaak envelop en proces-verbaal.
- Geprotocolleerde archivering en beheer processen-verbaal.
- Periodieke schoning van archieven.