

Colofon

Deze uitgave is in opdracht van de MBO Raad tot stand gekomen met medewerking van CINOP, Cito en SLO en gefinancierd vanuit SLOA-middelen die ter beschikking zijn gesteld door het Ministerie van OCW. De tekst van deze publicatie is in samenwerking met de beleidsmedewerkers en vertegenwoordigers van bedrijfstakgroepen van de MBO Raad tot stand gekomen.

Auteur:

Jan van Weeren (Cito)

Eindredactie:

An Stalpers (Fotografica)

Klankbordgroep:

MBO Raad

Projectleiding:

Paula Willemse (CINOP)

Uitgave:

© MBO Raad, februari 2008

‘Maken van een examenplan’ is te downloaden en te bestellen op de website van de MBO Raad:

www.mboraad.nl



Inhoud

Voorwoord	5
1. Bouwstenen voor een examenplan	7
1.1 Competenties, kerntaken en werkprocessen	7
1.2 Prestatie-indicatoren	7
1.3 Formatief en summatief beoordelen	9
1.4 Aanvullend beoordelen	9
1.5 Summatieve en voorwaardelijke kennistoetsen	11
1.6 Summatieve en voorwaardelijke vaardigheidstoetsen	12
2. Examenplan en beoordelingsportfolio	13
2.1 Competentiebewijzen voor kwalificatie	13
2.2 Beoordelingsportfolio's of examendossiers	15
3. Opzet voor een examenplan in acht stappen	18
3.1 Stappen in het stroomdiagram	18
3.2 Validiteit, betrouwbaarheid en efficiëntie	21
4. Voorbeeld examenplan voor kerntaak drie van de bedrijfsadministrateur	23
4.1 Toepassing stroomdiagram	24
4.2 Uitwerking examenplan	27
4.3 Samenvatting	34
Literatuur	35
Noten	36
Bijlage	Examenplan voor kerntaak twee van de verkoper detailhandel 38

Voorwoord

Examinering is een van de topics binnen het middelbaar beroepsonderwijs. De invoering van een op competenties gebaseerde kwalificatiestructuur staat gepland op augustus 2010. De examinering met de nieuwe kwaliteitsstandaarden zorgt voor vragen over kwaliteit, vormgeving en uitvoering.

April 2005 heeft de MBO Raad een visiedocument geleverd dat door de leden geaccepteerd is ('Visie op examinering - Kwaliteit en borging van de beoordeling binnen competentiegericht onderwijs'). Als vervolg hierop hebben SLO, Cito en CINOP in opdracht van de MBO Raad aan handreikingen gewerkt die als een concretisering van het visiedocument gezien kunnen worden (*Competentiegericht beoordelen in het mbo*. Januari 2007).

Begin 2007 heeft de MBO Raad de bedrijfstakgroepen gevraagd de meest knellende ondersteuningsvragen te benoemen. Deze vragen zijn door de MBO Raad gebundeld en teruggebracht tot drie kernthema's:

- maken van een examenplan,
- kwaliteit van assessoren,
- competentiemeters .

In drie publicaties wordt elk thema apart belicht.

'Maken van een examenplan' treft u bij deze aan.

De publicatie bevat aanbevelingen over de vertaling van inhoudsdossiers naar examendossiers. In acht stappen bouwen we een examenplan. Aan de hand van een voorbeeld werken we één kerntaak uit.

Deze publicatie kan gezien worden als een vervolg op *Competentiegericht beoordelen in het mbo* (MBO Raad, 2007). Op dit moment wordt met verschillende partijen de discussie gevoerd over mogelijkheden voor standaardisering van examens. Het begrip examenplan neemt een prominente plaats in. De staatssecretaris zal in een advies aan de Tweede Kamer duidelijkheid verschaffen en komen met nieuwe aanwijzingen.

De MBO Raad heeft, in het 'Actieplan examinering' (november 2007) en in het gezamenlijk voorstel met Colo 'Standaardisering van examinering' (januari 2008), aangegeven dat het garanderen van goede examens een speerpunt is. Mbo-instellingen hebben zich hier aan verbonden. Het voorstel sluit aan bij de behoefte van diverse partijen aan het verhogen van het vertrouwen in de kwaliteit van examinering en in het civiele effect van mbo-diploma's.

De MBO Raad spreekt de verwachting uit dat de drie publicaties aan de kwaliteit van examinering zullen bijdragen.

1. Bouwstenen voor een examenplan

In dit hoofdstuk leest u hoe sleutelbegrippen uit de nieuwe kwalificatiedossiers – *competenties*, *kerntaken*, *werkprocessen* en *prestatie-indicatoren* – de exameneisen goeddeels vastleggen. Aan de hand van de kwalificatie verkoper detailhandel wordt dit geïllustreerd.

Aangezien het bij beroepsonderwijs gaat om het kunnen functioneren in reële arbeidssituaties, is dat het vertrekpunt bij het maken van een *assessment*- of een *examenplan*. Als regel wordt informatie voor een summatief oordeel over beroepsbekwaamheid verzameld op de werkplek. Echter niet in alle gevallen zal het waargenomen functioneren op de werkplek – dat immers plaats- en tijdgebonden is – voldoende informatie opleveren over de vereiste bekwaamheid. Vaak moeten andere bronnen worden aangeboord.

Aan de hand van de kwalificatie verkoper detailhandel wordt geïllustreerd hoe aanvullende informatie kan worden verzameld voor een summatief oordeel.

In dit verband wordt ook ingegaan op de *arbeidsproef* of *proeve van bekwaamheid*, als competentiebewijs voor het omgaan met kritische en complexe beroepssituaties.

In een aantal kaders worden de belangrijkste bevindingen en conclusies telkens samengevat.

1.1 Competenties, kerntaken en werkprocessen

Voor het benoemen van competenties is het gedrag van mensen in de beroepsuitoefening bekeken, geanalyseerd, geordend en op systematische wijze beschreven.

De competenties in de kwalificatiedossiers representeren een samenhangend geheel aan gedragingen. Er is gebruik gemaakt van 25 aanduidingen voor die competenties.

Voorbeelden zijn ‘beslissen en activiteiten initiëren’, ‘aansturen’ en ‘begeleiden’.

Daarnaast zijn er voor taalcompetentie (in Nederlands en de moderne vreemde talen) profielen opgesteld. Dit is gedaan omdat communicatieve taalcompetenties zich manifesteren binnen alle andere competenties.

Competenties manifesteren zich in concrete levens- of werksituaties. In zulke situaties krijgt het individu te maken met bepaalde activiteiten, bijvoorbeeld inkopen doen of een lamp aansluiten.

In de kwalificatiedossiers zijn beroepsactiviteiten samengebracht in *kerntaken* en *werkprocessen*. Een kerntaak is op te vatten als een substantieel deel, naar omvang en belang, van de beroepsuitoefening. De kerntaak is weer opgedeeld in werkprocessen. ‘Verkoopt en verleent service’ is een *kerntaak* van de verkoper detailhandel. Onder deze kerntaak valt het *werkproces* ‘Ontvangt en benadert klanten.’¹

1.2 Prestatie-indicatoren

Voor een oordeel over beroepsbekwaamheid is de centrale vraag *hoe vaak* een competentie door een beroepsbeoefenaar in spe getoond moet worden. Hoe vaak moet een beoordelaar een aankomend verkoopmedewerker klanten goed hebben zien ontvangen en benaderen, om met voldoende zekerheid te kunnen concluderen dat die dat naar behoren kan? Vijf keer? Tien keer? Twintig keer? Voor een antwoord op die vraag zal men eerst moeten aangeven *waaruit blijkt* of een aankomend verkoopmedewerker voldoende bekwaam is. Het kwalificatiedossier geeft daarvoor een aantal *prestatie-indicatoren*. Bij het genoemde werkproces ‘ontvangt en benadert klanten’ gaat het om de volgende prestatie-indicatoren, die aan de twee competenties, ‘presenteren’ en ‘op de behoeften en verwachtingen van de klant richten’ gekoppeld zijn:

Presenteren:

- stemt ontvangst en benadering op de klant af,
- stelt zich servicegericht op,
- stelt zich actief op,
- stelt zich enthousiast op.

Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten:

- stelt vragen om de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen,
- bepaalt op basis van de antwoorden van de klant het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek,
- sluit zoveel mogelijk aan op de wens van de klant,
- maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang.

De specifieke prestatie-indicatoren voor de talen staan niet in het kwalificatiedossier zelf, maar in het Raamwerk Nederlands (voor Nederlands) en het Raamwerk MVT (voor de moderne vreemde talen). De niveau-aanduidingen in het taalcompetentieprofiel (A1-A2-B1-B2-C1) verwijzen naar de prestatie-indicatoren in de genoemde raamwerken. Omdat het hier gaat om gesprekken in het Nederlands met een klant, en de verkoper detailhandel moet kunnen functioneren op niveau B1, gelden hier onder andere de volgende prestatie-indicatoren voor gesprekken voeren (B1):

Beurten nemen

Kan ingrijpen in een gesprek of discussie over een vertrouwd onderwerp en de juiste frase gebruiken om aan het woord te komen.

Afstemming op doel

Kan overtuigen met eenvoudige argumenten.

Kan gesprekken voeren waarin meerdere doelen bereikt moeten worden.

Kan na een uitweiding in het gesprek weer terugkeren naar het gespreksdoel.

Afstemming op gesprekspartner

Maakt de juiste keuze van non-verbaal gedrag.

Maakt de juiste keuze in formaliteit en taalvariatie (dialect, jongerentaal), maar kan in formele situaties nog geen nuances aanbrengen.

Woordgebruik en woordenschat

Beschikt over een kleine variatie in woordgebruik.

Beschikt over voldoende woorden die betrekking hebben op het dagelijks leven en de beroepsrichting, hoewel een omschrijving van een woord soms nodig is.

Grammatica

Beheerst grammatica redelijk. Aarzelingen en fouten in zinsbouw, eigen aan gesproken taal, komen voor, maar worden zo nodig hersteld.

Drukt zich duidelijk uit.

Verstaanbaarheid

Spreekt duidelijk uit, zelfs met een accent of af en toe verkeerd uitgesproken woord.

Als de aankomend verkoopmedewerker naar de mening van de beoordelaar voldoet aan de genoemde prestatie-indicatoren, dan is de verkoopmedewerker bekwaam.

1.3 Formatief en summatief beoordelen

Het ligt voor de hand om de beoogde bekwaamheid te beoordelen door observatie van de aankomend verkoopmedewerker op de werkplek, en wel aan de hand van een *beoordelingsformulier*.

Als bij iedere nieuwe klant positief wordt gescoord op de genoemde prestatie-indicatoren, is de verkoopmedewerker competent voor het werkproces ‘ontvangt en benadert klanten.’

Dit voorbeeld maakt twee dingen duidelijk. Op de eerste plaats is de beoordeling in het kader van een *ontwikkeling* geplaatst. Het is denkbaar dat de verkoopmedewerker aanvankelijk niet bij iedere nieuwe klant op alle prestatie-indicatoren goed uit de bus komt. *Feedback* van zijn begeleider moet hem dan helpen de bedoelde competenties op het gewenste niveau te brengen. Het beoordelen is ontwikkelingsgericht of *formatief*.

Op de tweede plaats blijft er een onzekerheid, ook als de verkoopmedewerker aan alle prestatie-indicatoren voldoet. Hoe zeker is het dan dat hij bij een volgende klant weer op alle punten positief zal scoren?

Een antwoord op die vraag is voorbehouden aan ervaringsdeskundigen; bedrijfsleiders in de detailhandel met een ‘klinische blik’. Die moeten op enig moment besluiten dat zij voldoende gedrag van de aankomend verkoopmedewerker bij het ontvangen en benaderen van klanten gezien hebben, om vertrouwen te hebben in diens vakbekwaamheid. Zo’n beoordeling is afsluitend of *summatief*.

Daarmee is de eerder gestelde centrale vraag, *hoe vaak* een competentie door een beroepsbeoefenaar in spe getoond moet worden, in principe beantwoord: als de beoordelaar als vakexpert vindt dat hij genoeg informatie heeft verzameld. Daarmee is ook een eerste eis aan een beoordelaar op de werkplek gesteld: die moet een vakkundige zijn.

Kader 1 Beoordelen van beroepsbekwaamheid

Beoordeling van beroepsbekwaamheid is gebaseerd op het tonen van vereiste competenties bij het uitvoeren van werkprocessen in beroepssituaties.

Experts in het beroepenveld bepalen wanneer een beginnend beroepsbeoefenaar in voldoende mate heeft laten zien aan de prestatie-indicatoren te voldoen.

Beoordeling op de werkplek kan zowel betrekking hebben op *gedrag* van de kandidaat, als op het *resultaat* daarvan; zowel op het *proces* als op het *product*.²

Van belang is, dat de te beoordelen *processen* en *resultaten* van het werk gedefinieerd zijn conform het kwalificatiedossier, en dat de *prestatie-indicatoren* voor beroepsbekwaamheid zijn beschreven in de vorm van *waarneembare proces- en productkwaliteiten*.³

1.4 Aanvullend beoordelen

We nemen een ander werkproces onder de loep binnen de kerntaak ‘verkoop en verleent service’ van de verkoper detailhandel, te weten ‘neemt klachten aan’. De vereiste competenties volgens het kwalificatiedossier zijn ‘samenwerken en overleggen’, ‘op behoeften en verwachtingen van de klant richten’ en ‘instructies en procedures opvolgen’. Ook hier kunnen we de aankomend verkoopmedewerker observeren in de winkel. Het kan echter voorkomen dat de kandidaat nauwelijks met klachten wordt geconfronteerd, zodat vrijwel geen beroep wordt gedaan op de vereiste competenties. Relevante prestatie-indicatoren (als ‘geeft prioriteit aan de zorgen van de klant’, ‘komt afspraken met de klant na’, ‘neemt klachten serieus’, ‘hanteert de voorgeschreven procedures’) komen dan niet aan bod.

In zulke gevallen kan worden getoetst door middel van een *rollenspel* waarbij een docent of praktijkbegeleider de rol van klant op zich neemt. De kandidaat moet laten zien dat hij klantgericht communiceert en de voorgeschreven procedures hanteert.

Deze toetsing vult de beoordeling op de werkplek aan in gevallen dat er over bepaalde competenties en werkprocessen onvoldoende informatie kan worden verzameld voor een summatief oordeel.

Kader 2 Aanvullend beoordelen beroepsbekwaamheid

Aanvullende beoordeling van beroepsbekwaamheid is gebaseerd op het tonen van vereiste competenties bij het uitvoeren van werkprocessen in gesimuleerde beroepssituaties.

Rollenspel vormt een aangewezen beoordelingscontext indien bepaalde werkprocessen en competenties op de werkplek in onvoldoende mate aan bod komen.

1.4.1 Arbeidsproef of proeve van bekwaamheid

Als het gaat om betrekkelijk eenvoudige werkzaamheden, is observatie op de werkplek een goed middel om een indruk te krijgen van de beroepsbekwaamheid van de kandidaat. Zeker als daarvoor eenduidige prestatiecriteria gelden en de beoordeling door een vakexpert wordt uitgevoerd. Dat geldt ook als de beoordeling in retrospectief plaatsvindt. Het beeld dat de expert dan van de beroepsbekwaamheid van de kandidaat heeft gekregen is dan gebaseerd op eerdere waarnemingen op de werkplek.

In veel beroepen komen kerntaken en werkprocessen voor die *kritisch* en *complex* van aard zijn. Kritisch wil zeggen dat ze kenmerkend zijn voor het beroep en wezenlijk voor

een bekwaam beroepsbeoefenaar. Anders gezegd, als een beroepsbeoefenaar daar bij te kort schiet, verstaat die het vak niet. Complex betekent dat de beroepsbeoefenaar veel verschillende deeltaken moet uitvoeren, diverse afwegingen moet maken of rekening moet houden met wisselende werkcondities.

Het gaat daarbij om uiteenlopende branches. Neem ‘uiterlijke verzorging’, waarbij de beroepsbeoefenaar goed moet kunnen omgaan met de klant, rekening moet houden met diens wensen, de juiste materialen moet kiezen, en handelingen snel, bekwaam en aangenaam moet uitvoeren.

Of de ‘motorvoertuigen’ branche, waarin de monteur een diagnose moet stellen bij een meervoudig defect, en handig en doelmatig onderdelen moet vervangen.

Kritische en complexe kerntaken en werkprocessen kunnen aanleiding zijn tot het afnemen van een *arbeidsproef* of *proeve van bekwaamheid*. De te beoordelen personen voeren daarbij in een realistische setting realistische taken uit en kunnen daarbij hulpmiddelen gebruiken die in een reële werksituatie ook gebruikt zouden kunnen worden (Straetmans en Sanders, 2001, p. 23).⁴

Een arbeidsproef wordt georganiseerd op de werkplek of in een situatie die deze benadert. Wezenlijke kenmerken van de werksituatie moeten dan wel gerealiseerd zijn. Als het bijvoorbeeld gaat om de omgang met patiënten en de uitvoering van bepaalde zorg, dan hoeven de patiënten niet echt te zijn, maar de personen die een patiënt spelen dienen zich wel zo te gedragen.

In de regel kunnen bij kritische en complexe kerntaken niet alle mogelijke varianten worden onderzocht. Bij het bereiden van een driegangendiner zijn tal van variaties denkbaar, die een aankomende kok niet in evenveel arbeidsproeven zal kunnen tonen. Arbeidsproeven vergen de nodige tijd van de vakexpert die de kwaliteit van het werk – proces en product – moet beoordelen.

Over het algemeen kunnen arbeidsproeven *niet* de werkprocessen van een kerntaak en de bijbehorende competenties in hun volle omvang bestrijken. Zij vormen een *steekproef* waaruit de vakexpert een generaliserende conclusie trekt. Voorbeelden: ‘Op basis van mijn waarnemingen heb ik (geen) reden om te twifelen aan de bekwaamheid van deze kandidaat als beginnend beroepsbeoefenaar.’ ‘Op basis van mijn beperkte waarnemingen kan ik daarover nog geen uitspraak doen.’

Kader 3 Arbeidsproef of proeve van bekwaamheid

Kritische en complexe kerntaken en werkprocessen kunnen aanleiding zijn tot het afnemen van een *arbeidsproef of proeve van bekwaamheid*.

Te beoordelen personen voeren daarbij in realistische setting realistische taken uit en kunnen daarbij hulpmiddelen gebruiken die in een reële werksituatie ook gebruikt zouden kunnen worden.

Over het algemeen kunnen arbeidsproeven niet de werkprocessen van een kerntaak en de bijbehorende competenties in hun volle omvang bestrijken.

Zij vormen daaruit een *steekproef*.

1.5 Summatieve en voorwaardelijke kennistoetsen

We beginnen met een voorbeeld. Tot de kerntaak ‘handelt verkooptransacties af’ van de verkoper detailhandel behoort het werkproces ‘maakt afrekenpunt en afrekenstelsel gebruiksklaar’. De verkoper moet daarvoor, aldus het kwalificatiedossier, ‘materialen en middelen inzetten’ en ‘instructies en procedures opvolgen’.

Bij deze competenties behoren conform het kwalificatiedossier de volgende prestatie-indicatoren:

- is op de hoogte van de werking van het afrekenstelsel,
- houdt zich aan de voorgeschreven procedures met betrekking tot de waardepapieren,
- stelt apparatuur met betrekking tot veiligheid in werking.

De tweede en derde prestatie-indicatoren vragen duidelijk om *toepassing in de praktijk*. De eerste prestatie-indicator vraagt om kennis die vereist is voor de toepassing.

Het is aannemelijk dat enige kennis van de werking van het afrekenstelsel noodzakelijk is om dit goed te kunnen bedienen, maar het is niet zeker dat we uit een juiste bediening kunnen concluderen dat de kandidaat over de vereiste kennis beschikt.

Hoe kom je daar achter? Een mogelijkheid is dat de beoordelaar op de werkplek enkele vragen aan de aankomend verkoper stelt om een en ander na te gaan. Dit kan wellicht in kort bestek. Er zijn echter ook kwalificaties denkbaar waar ondervragen op de werkplek heel veel tijd in beslag neemt. In zo’n geval is een *kennistoets* op zijn plaats: een mondeling of schriftelijk tentamen om kennis van begrippen en procedures te achterhalen.

Als het gaat om in het kwalificatiedossier beschreven kennis, dan zijn zulke toetsen *summatief*: ze tellen mee voor een certificaat of diploma en vallen onder extern examentoezicht.

In een aantal gevallen is wellicht ook sprake van kennis die voor het competent uitvoeren van bepaalde werkprocessen noodzakelijk is, zonder dat deze volledig blijkt uit de concrete uitvoering van taken. Onduidelijk is bijvoorbeeld of een kandidaat op basis van zijn kennis een weloverwogen keuze heeft gemaakt voor een bepaalde aanpak of zo maar iets op goed geluk heeft gedaan. In zo’n geval is

kennismeting zinvol. Kennis is dan immers *voorwaardelijk* voor competent gedrag. Op basis van waargenomen gedrag in een beroepssituatie – dat immers in veel gevallen slechts een *steekproef* vormt – kan niet worden geconcludeerd dat de vakkennis volledig aanwezig is. *Kennistoetsen leveren dan informatie over de noodzakelijke kennisbasis.*

Kader 4 Kennistoetsen

Om een beeld te krijgen van vereiste *kennis* is in een aantal gevallen een *summatieve* mondelinge of schriftelijke *kennistoets* het aangewezen middel.

Indien toetsing van deze kennis *niet* expliciet verlangd wordt voor een kwalificatie, is de kennis *voorwaardelijk*. Deze kennis vormt een *voorwaarde* voor het competent uitvoeren van werkprocessen, en de verwerving en toetsing ervan hebben een plaats *binnen* het curriculum.

Het resultaat van de toetsing bepaalt de voortgang van de opleiding en is *voorwaardelijk* voor summatieve beoordeling, maar telt verder niet mee voor een certificaat of diploma.⁵

1.6 Summatieve en voorwaardelijke vaardigheidstoetsen

Wat in de vorige paragraaf over kennis is gezegd, geldt ook voor vaardigheid. Die wordt door middel van een vaardigheidstoets beoordeeld. Bij vaardigheden gaat het om toepassing van procedurele kennis en om handigheid. Vaardigheden kunnen een *expliciet vereiste* zijn binnen de kwalificatiestructuur.

Daarnaast is het heel goed denkbaar dat een aankomend beroepsbeoefenaar eerst een zekere vaardigheid moet hebben verworven, alvorens deze in praktijk te mogen brengen. *Een positief resultaat op vaardigheidstoetsen is dan voorwaarde voor het 'loslaten' van de betrokkene op de praktijk.*

Kader 5 Vaardigheidstoetsen

Om een beeld te krijgen van vereiste *vaardigheid* is in een aantal gevallen een *summatieve vaardigheidstoets* het aangewezen middel.

Indien toetsing van een bepaalde vaardigheid *niet* expliciet verlangd wordt voor een kwalificatie, is deze vaardigheid *voorwaardelijk*. De vaardigheid vormt een *voorwaarde* voor het competent uitvoeren van werkprocessen, en de verwerving en toetsing ervan hebben een plaats *binnen* het curriculum.

Het resultaat van de toetsing bepaalt de voortgang van de opleiding en is *voorwaardelijk* voor summatieve beoordeling, maar telt verder niet mee voor een certificaat of diploma.

2. Examenplan en beoordelingsportfolio

Op basis van de uitspraken in hoofdstuk 1 werken we in dit hoofdstuk de contouren van een *examenplan* voorbeeldmatig uit. Het gaat daarbij om de summatieve beoordeling van competenties die vereist worden bij werkprocessen behorend tot een kerntaak van de verkoopmedewerker detailhandel.

Daarna gaan we kort in op *beoordelingsportfolio's* of *examendossiers* in opleidingssituaties en bij het 'verzilveren' van werkervaring.

In de kaders worden weer de belangrijkste bevindingen en conclusies samengevat.

2.1 Competentiebewijzen voor kwalificatie

Voor een kwalificatie zal een aankomend beroepsbeoefenaar moeten aantonen over competenties te beschikken die volgens het dossier nodig zijn voor werkprocessen vallend onder de kerntaken van het beroep.

Dit houdt in dat de verkoper detailhandel in totaal voor vijftien werkprocessen bekwaamheid moet bewijzen. Per werkproces gelden 1 tot 5 competenties. Voor certificering moet dus bewijs worden geleverd dat *kan* bestaan uit:

- door een deskundige beoordelaar op de werkplek verrichte proces- en productobservaties, waarbij op prestatie-indicatoren positief is gescoord;
- door een deskundige beoordelaar in *gesimuleerde* beroepssituaties verrichte proces- en productobservaties, waarbij op prestatie-indicatoren positief is gescoord;
- voldoende resultaten van toetsen die betrekking hebben op de kennis en vaardigheden in het kwalificatiedossier;
- door de kandidaat aangedragen getuigschriften, producten of presentaties die de competenties onderbouwen.

Een overzicht van werkprocessen en vereiste competenties van één van de drie kerntaken van een verkoper detailhandel volgt hieronder. Voor ieder kruispunt in het schema zal de aankomend beroepsbeoefenaar een competentiebewijs moeten leveren.

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Competentie	Werkproces	Ontvangt en benadert klanten	Voert verkoopgesprek	Levert branchespecifiek maatwerk	Plaats een bestelling voor de klant	Neemt klachten aan	Neemt deel aan werkoverleg
Samenwerken en overleggen						X	X
Overtuigen en beïnvloeden			X				
Presenteren	X						
Vakkundigheid toepassen			X	X			
Inzetten materialen en middelen				X	X		
Leren			X	X			
Op de behoeften van de klant richten	X	X			X	X	
Kwaliteit leveren				X			
Instructies en procedures opvolgen						X	
Ondernemend en commercieel handelen			X				

2.1.1 Spelregels voor competentiebewijzen

Door de relatering van het bewijsmateriaal aan de eisen van het kwalificatiedossier is het *relevant* en *representatief* voor de beroepspraktijk. Maar wanneer is het bewijsmateriaal *kwantitatief voldoende* voor een *betrouwbaar* beeld van de vakbekwaamheid waar het om gaat?

Eerder wierpen we al de vraag op *hoe vaak* een competentie getoond moet zijn om een oordeel te kunnen vellen. De prestatie-indicatoren voor competent gedrag zijn gedefinieerd en de beoordeling is daarmee *valide*. Hoe vaak echter moet de deskundige positief oordelen op de prestatie-indicatoren om te kunnen besluiten dat de aankomend beroepsbeoefenaar het vak voldoende verstaat? Opleiders zullen hier *vooraf* op basis van hun expertise afspraken over moeten maken. Ook omdat de kandidaten het recht hebben om van de spelregels van het examen tijdig kennis te nemen.

De spelregels kunnen voor het examineren van de kerntaak 'verkoopt en verleent service' fictief als volgt luiden:⁶

- Voor ieder werkproces moeten de vereiste competenties ten minste twee maal in een authentieke beroepssituatie op ten minste negentig procent van de prestatie-indicatoren als voldoende beoordeeld zijn.
- De competenties bij het werkproces 'voeren van een verkoopgesprek' (m.u.v. 'leren') worden daarnaast in de vorm van drie rollenspelen getoetst, waarbij ten minste op tachtig procent van de prestatie-indicatoren voldoende moet zijn gescoord.

Voor de competentie 'leren' maakt de kandidaat een schriftelijk overzicht van de gevraagde of ongevraagde feedback van trainers, collega's of superieuren.

- De competenties 'vakdeskundigheid toepassen', 'materialen en middelen inzetten' en 'kwaliteit leveren' bij het werkproces 'levert branchespecifiek maatwerk' worden

tevens door middel van twee vaardigheidstoetsen onderzocht, in telkens twee branches, waarbij de kandidaat een keuze kan maken tussen bouwmaterialen, textiel, elektronica en juweliersbedrijf. Voor de competentie 'leren' maakt de kandidaat een schriftelijk overzicht van de gebruikte informatiebronnen.

- In het kader van het werkproces 'voert verkoopgesprek' wordt ook de beheersing van het Nederlands onderzocht tijdens de drie genoemde rollenspelen. Ten minste negentig procent van de prestatie-indicatoren dient als voldoende te worden gescoord.
- In het kader van de werkprocessen 'ontvangt en benadert klanten' en 'voert verkoopgesprek' wordt de beheersing van een vreemde taal onderzocht door middel van twee rollenspelen waarbij ten minste zeventig procent van de prestatie-indicatoren als voldoende moet zijn gescoord.
- In aanvulling op het werkproces 'neemt deel aan werkoverleg' en de competentie 'samenwerken en overleggen' worden ook de volgende competenties in het kader van de werkprocessen 'gedraagt zich als werknemer bij het uitvoeren van werk' en 'stelt zich collegiaal op' beoordeeld: ethisch en integer handelen, leren, kwaliteit leveren, instructies en procedures opvolgen, omgaan met verandering en aanpassen, met druk en tegenslag omgaan.

De praktijkbegeleider formuleert zijn oordeel hierover op een gestandaardiseerd formulier. Bij een onvoldoende beoordeling geeft de praktijkbegeleider een schriftelijke motivering van zijn oordeel. Voor een voldoende resultaat is ten hoogste één negatieve beoordeling toegestaan.

Formulering van de spelregels als deze zijn voorbehouden aan vakkundigen. Zij moeten binnen organisatorische randvoorwaarden en regionale mogelijkheden een evenwicht creëren tussen: *volledigheid* van de examinering, gegeven het kwalificatiedossier; *betrouwbaarheid* van de

informatie, zodat er geen beroepsbeoefenaren ten onrechte worden gediskwalificeerd; en *haalbaarheid* van het examensysteem.

Toegepast in het eerdere overzicht leveren deze regels een *examenplan* op als in bijlage 1. Het gaat uitdrukkelijk om een mogelijke en niet per se de beste invulling.

2.2 Beoordelingsportfolio's of examendossiers

De portfoliomethode is een systeem om documenten en werkstukken te verzamelen die tezamen het bewijs moeten leveren dat de houder voldoet aan de eisen die aan een beginnend beroepsbeoefenaar gesteld worden. Beoordelingsportfolio's worden ook examendossiers genoemd.

De documenten en werkstukken kunnen bestaan uit:

- door een deskundige beoordelaar verrichte proces- en productobservaties op de werkplek, waarbij op de prestatie-indicatoren positief is gescoord.
- Door een deskundige beoordelaar verrichte proces- en productobservaties in gesimuleerde beroepssituaties, waarbij op prestatie-indicatoren positief is gescoord.
- Resultaten van kennistoetsen die betrekking hebben op de kennis en vaardigheden in het kwalificatiedossier.
- Verslagen en presentaties van de kandidaat en rapportages van de (praktijk)begeleider.

Talen

Voor moderne vreemde talen is al een specifiek taalportfolio (met bijbehorend Europees talenpaspoort) voor het mbo beschikbaar dat past binnen het Europees referentiekader voor de talen en geaccrediteerd is door de Raad van Europa.

Voor Nederlands wordt vanaf 2008 een taalportfolio in het mbo ontwikkeld.

2.2.1 Wie is verantwoordelijk?

Een stelregel luidt dat de houder verantwoordelijk is voor de samenstelling en het beheer van het beoordelingsportfolio. Dit betekent dat een examenkandidaat zelf dient te zorgen voor een ordening en presentatie van documenten en werkstukken. Daarbij moet onomstotelijk vaststaan dat de ingeleverde proces- en productbeoordelingen daadwerkelijk betrekking hebben op de houder van het portfolio, en dat deze op voorgeschreven wijze zijn uitgevoerd door daartoe bevoegde personen. Beoordelingen en uitslagen van toetsen moeten gewaarmerkt zijn. Verslagen en overzichten moeten aantoonbaar het werk zijn van de houder van het portfolio.

De houder verantwoordelijk maken voor inhoud en beheer van het beoordelingsportfolio vergroot de autonomie van de kandidaat, maar ontheft de opleiding geenszins van haar autorisatie- en verificatieplicht.

Ook is het denkbaar dat de verantwoordelijkheid van de houder beperkt blijft tot een presentatieportfolio of een ontwikkelingsgericht portfolio (Moelands en Van Weeren, 2003), maar dat de instelling de gegevens voor een beoordelingsportfolio centraal administreert en beheert.

2.2.2 Examenplan als kader

Bij de samenstelling van een beoordelingsportfolio gaan we ervan uit dat het examenplan leidend is voor de inhoud. Daarin is immers vastgelegd welke documenten en werkstukken voorwaarde zijn voor kwalificatie: beoordelingsresultaten van observaties op de werkplek, resultaten van kennis- en vaardigheidstoetsen en rapportages van kandidaat en (praktijk)begeleider.

Een stap verder gaat de uitwerking waarbij het examenplan weliswaar kaderstellend is voor onderdelen van de examinering, maar waarbij de kandidaat een zekere vrijheid geniet in de keuze van de bewijzen van vakbekwaamheid. In het examenplan is bijvoorbeeld vastgelegd dat voor een kwalificatie een zekere kennis vereist is. Het staat de kandidaat echter vrij, om die op eigen wijze te bewijzen. Bijvoorbeeld door te opteren voor een mondeling tentamen of door een werkstuk in te leveren waarin de bewuste kennis is toegepast. Een dergelijke aanpak stelt hoge eisen aan de reglementering en aan de examinatoren. Er mag immers geen rechtsongelijkheid ontstaan. Voor dezelfde certificaten en diploma's moeten aan alle kandidaten overeenkomstige eisen worden gesteld, conform het kwalificatiedossier.

Bij een *volledig portfolio*, dat wil zeggen een portfolio dat qua *inhoud en resultaten* voldoet aan het examenplan kan de examencommissie van een onderwijsinstelling certificaten of een diploma toekennen.

2.2.3 Portfolio's en EVC

In geval van het erkennen van verworven competenties (EVC) zullen de documenten veelal bestaan uit een curriculum vitae, waarin kennis en ervaring worden onderbouwd, bijvoorbeeld door getuigschriften, aanstellingsbrieven, functiebeschrijvingen en verslag van functioneringsgesprekken. Ook kan het portfolio beroepsproducten bevatten zoals constructietekeningen, foto's van werkstukken, ontwerpen, verslagen en adviesnota's.

De inhoud van het portfolio wordt afgemeten aan bepaalde kwalificatievereisten. In veel gevallen zal een *criteriumgericht interview* met de kandidaat uitsluitend geven over de aard, diepgang en complexiteit van de werkervaring. Het kwalificatiedossier voor een of meer beroepen kan als richtlijn gelden.

Tijdens het interview wordt beoordeeld of de kandidaat voldoende competentie ontwikkeld heeft. De kandidaat kan dan voor bepaalde onderdelen van een opleiding vrijstelling krijgen of een certificaat of zelfs een diploma behalen.

Er geldt een *kwaliteitscode voor EVC* zoals door het Kenniscentrum EVC opgesteld. De code schrijft voor dat EVC-procedures betrouwbaar zijn en gebaseerd op goede standaarden, dat de kwaliteit geborgd is en op grond van evaluaties continu verbeterd wordt. De code vereist dat de betrouwbaarheid en validiteit van de assessmentinstrumenten en -procedures gegarandeerd zijn en dat assessoren, behalve onpartijdig en onafhankelijk, ook aantoonbaar competent zijn.

Dat zulke waarborgen niet op voorhand te geven zijn, bewijst recent onderzoek naar EVC-procedures voor leiders in kinderopvang en peuterspeelzalen (van der Burgt e.a., 2007).⁷

Er blijken vooral verschillen tussen EVC-uitvoerders. De verschillen zijn niet te verklaren uit het gebruik van verschillende instrumenten. Geborgde EVC-procedures vereisen een grote zorgvuldigheid bij opzet en uitvoering

Betrouwbaarheid en validiteit van instrumenten en procedures kan pas achteraf worden vastgesteld. Wel is het mogelijk om vooraf eisen te stellen aan assessoren. Het spreekt vanzelf dat degene die een criteriumgericht interview afneemt niet alleen vertrouwd moet zijn met de methodiek van zo'n interview, maar ook kennis dient te hebben van het beroepenveld en vakkundig moet zijn.

Kader 6 Beoordelingsportfolio's

In een *beoordelingsportfolio* of *examendossier* worden documenten en werkstukken verzameld die samen het bewijs moeten leveren dat de houder voldoet aan de eisen die aan een beginnend beroepsbeoefenaar gesteld worden.

Een examenkandidaat kan zelf zorgen voor de samenstelling en presentatie van het beoordelingsportfolio, maar de school kan ook besluiten de gegevens centraal te administreren en te beheren.

Leidend voor de inhoud van het beoordelingsportfolio is het examenplan. Daarbij kan de kandidaat een zekere vrijheid in keuze van de bewijzen krijgen.

In *opleidingssituaties* zullen die documenten bestaan uit beoordelingen bij observaties op de werkplek of in gesimuleerde beroepssituaties, resultaten van kennis- of vaardigheidstoetsen, of verslagen en presentaties van de kandidaat zelf en rapportages van de praktijkopleider.

Zodra het portfolio inhoudelijk voldoet aan het examenplan van een opleiding, kan de examencommissie certificaten of een diploma toekennen.

In situaties waarbij kennis en ervaring moeten worden gewaardeerd in een EVC-procedure, zal de inhoud van het portfolio zoveel mogelijk uitsluitel moeten geven over kwalificatie. Een *criteriumgericht interview* geeft een beeld van de aard, diepgang en complexiteit van die kennis en ervaring.

Men dient zich te houden aan de *kwaliteitscode voor EVC* en vooraf eisen aan de vakbekwaamheid van assessoren te stellen.

3. Opzet voor een examenplan in acht stappen

In dit hoofdstuk stellen we een *stroomdiagram* voor: een beslisprocedure om tot een examenplan te komen.

Het gaat hierbij om het kiezen van methodes en instrumenten om beroepsbekwaamheid vast te stellen. Het totaal aan methodes en instrumenten dat nodig is om een volledig beeld te krijgen van de beroepsbekwaamheid volgens een kwalificatiedossier voor beginnend beroepsbeoefenaar noemen we een *examenplan*.

Een kwalificatie wordt in een kwalificatiedossier gedefinieerd in de vorm van kerntaken, werkprocessen en competenties. Als vertrekpunt nemen we werkprocessen. Deze geven aan wat een beginnend beroepsbeoefenaar moet kunnen. De competenties definiëren waarover de kandidaat moet beschikken om tot deze werkprocessen in staat te zijn. De prestatie-indicatoren ten slotte beschrijven wat een adequate taakuitvoering kenmerkt.

Competenties vertonen zich alleen in het kader van werkprocessen. Prestatie-indicatoren gelden alleen voor competenties die getoond zijn bij de uitvoering van werkprocessen. Het ligt daarom voor de hand om de werkprocessen als vertrekpunt te nemen bij het operationaliseren van vakbekwaamheidseisen.

3.1 Stappen in het stroomdiagram

Stap een

Beoordeling van beroepsbekwaamheid is gebaseerd op het tonen van competenties bij het uitvoeren van werkprocessen in beroepssituaties. Het opstellen van een examenplan begint met het onder de loep nemen van een werkproces binnen een bepaalde kerntaak. Welke competenties zijn daarbij vereist? Kan een beroepsbeoefenaar in opleiding bij zo'n werkproces meteen aan de slag in de praktijk of moeten bepaalde kennis en vaardigheden eerst worden verworven? Worden deze kennis en vaardigheden in het nieuwe kwalificatiedossier expliciet benoemd?⁸

Als geen specifieke kennis of vaardigheden vereist worden alvorens de aankomend beroepsbeoefenaar in de praktijk aan de slag kan, kunnen we stappen twee en drie overslaan.

Stap twee

Deze stap is bedoeld om de vereiste kennis en vaardigheden in een breder verband te plaatsen en samenhang te realiseren tussen de onderdelen van de kwalificatie. Stap twee voorkomt een benadering waarbij een kwalificatie wordt beschouwd als een verzameling losse elementen die afzonderlijk 'afgevinkt' worden.

De vraag is namelijk of de noodzakelijke of wenselijke voorkennis of de gewenste vaardigheden voor een bepaald werkproces niet ook voor *andere* werkprocessen van pas komen. Dit kan reden zijn om de kennis en vaardigheden wat ruimer te definiëren en ze niet alleen te plaatsen in het kader van één werkproces.

Werkprocesoverstijgende kennis en vaardigheden kunnen zelfs een enkele kwalificatie overstijgen. Het is heel goed mogelijk dat bepaalde kennis en vaardigheden gelden voor een heel cluster van kwalificaties, denk bijvoorbeeld aan rekenvaardigheid en het omgaan met ict.

Stroomdiagram



Het is van belang om steeds deze samenhang te zien en te letten op dwarsverbanden, teneinde dubbel werk bij het ontwikkelen van instrumenten te voorkomen.

Stap drie

Of vooraf vereiste kennis en vaardigheden nu wel in een ruimer kader dan één werkproces geplaatst kunnen worden of niet, en of de kennis en vaardigheden nu wel expliciet worden genoemd in een kwalificatiedossier of niet, het is zaak om te verifiëren of de kandidaat over deze kennis en vaardigheden beschikt. Dit kan wellicht in de praktijk, maar als dit niet het geval is, dan is het zaak om *door middel van kennis- of vaardigheidstoetsen te verifiëren*. Als beoordelingsvormen komen dan in aanmerking: kennistoets, casustoets, stationsexamen, vaardigheidstoets, mondeling.⁹

Stap vier

In alle gevallen komen we terecht bij stap vier. De vraag is *in hoeverre* de competenties, die in een werkproces gevraagd worden, door middel van observatie op de werkplek beoordeeld kunnen worden.

Er zullen zich maar weinig gevallen voordoen waarin dit in het geheel niet mogelijk is. Maar in die paar gevallen gaan we door naar stap acht.

Stap vijf

Alleen observeren is niet voldoende. Op de eerste plaats moet duidelijk zijn waarop gelet moet worden, welke maatstaven gelden voor acceptabel gedrag of een aanvaardbaar product. Met andere woorden: er moeten *prestatie-indicatoren* worden gebruikt om onderscheid te maken tussen voldoende en onvoldoende prestaties. De prestaties worden gescoord op een *beoordelingsformulier*.

Ten tweede moet er een beoordelaar zijn die door zijn vakexpertise in staat is om het gedrag of het beroeps-

product van de kandidaat op waarde te schatten. En deze moet voldoende geïnstrueerd zijn in het gebruik van het beoordelingsformulier en de prestatie-indicatoren.

Ten derde moet vaststaan wanneer, *hoe vaak* en *hoe lang* en *bij welke gelegenheden* de beoordelaar de observaties moet doen.

Bij *real time assessment* observeert de beoordelaar de kandidaat tijdens de werkzaamheden.

Als het gaat om beroepsproducten, het resultaat van werkzaamheden, kan de aard en het aantal worden vastgelegd.

Meervoudige observaties moeten een evenwichtig en representatief oordeel bevorderen. Zie in dit verband ook paragraaf 1.4.1 en voetnoot 4.

Stap zes

Ook bij het beoordelen op de werkplek is steeds de vraag of er geen andere werkprocessen - ook uit andere kerntaken - en competenties voorkomen die bij de beoordeling meegenomen kunnen worden.

Misschien moet in dat geval het aantal observatiemomenten uitgebreid worden. Wellicht moet de focus bij verschillende observatiemomenten ook telkens op andere werkprocessen of competenties.

Vooraf moet in de gaten gehouden worden of er tijdens het werk zaken als taalbeheersing uit het dossier *leren, loopbaan en burgerschap* aan de orde komen die zich lenen voor een beoordeling.

Evenals stap twee is stap zes bedoeld om het functioneren van de aankomend beroepsbeoefenaar als een samenhangend geheel te zien en niet als een afvinklijst van losse delen.

Stap zeven

In ieder geval moet, ook wanneer integratie met andere werkprocessen en competenties *niet* mogelijk is, altijd de vraag worden beantwoord of de waarnemingen en kennis- of vaardigheidstoetsen voldoende informatie geven over iemands beroepsbekwaamheid.

Zoja, dan kan een volgend werkproces onderhanden worden genomen. Als alle werkprocessen uit alle kerntaken van een kwalificatie of certificatie zijn afgehandeld, is het examenplan voltooid.

Als echter observatie en dergelijke onvoldoende gelegenheid biedt om het geheel aan kerntaken, werkprocessen en competenties te overzien, ten einde vast te stellen of een beginnende beroepsbeoefenaar over de vereiste bekwaamheid beschikt, dan is *aanvullende* of zelfs *vervangende* toetsing nodig en volgt stap acht.

Stap acht

Deze stap is noodzakelijk als men vindt dat de omstandigheden op de werkplek zodanig zijn, dat geen summatieve beoordeling kan plaatsvinden. Het kan zijn dat de werkzaamheden zich moeilijk volgens het kwalificatiedossier laten structureren. Ook is het denkbaar dat er op de werkplek geen beoordelaars aanwezig zijn die toegerust zijn voor die taak.

Ook als de dataverzameling op de werkplek hiaten of onzekerheden toont kan niet worden volstaan met beoordeling op de werkplek en is aanvullende toetsing noodzakelijk.

Bovendien is het zeer de vraag of de eisen op het gebied van taalbeheersing en het dossier *leren, loopbaan en burgerschap* wel afdoende in de dagelijkse praktijk geïntegreerd kunnen worden. Stap acht nodigt uit tot het kiezen of ontwikkelen van aanvullende toetsvormen.

Te denken valt aan:

- een *logboek* of *reflectieverslag* om zaken zichtbaar te maken voor een beoordelaar;
- *360° feedback* van collega's of klanten;
- een *criteriumgericht interview*, om te achterhalen of de kandidaat ook bewust blijkt geeft van professionaliteit;
- een *essay*, waarin naast vakbekwaamheid ook taalbeheersing wordt beoordeeld;
- een *overall-toets* om het vermogen om problemen op te lossen te bekijken;
- de *arbeidsproef* of *proeve van bekwaamheid*;
- de *simulatie* of *rollenspelen*.

3.2 Validiteit, betrouwbaarheid en efficiëntie

Deze aanvullende toetsvormen moeten niet worden gezien als een *menu à la carte*, waaruit men naar smaak kan kiezen. De keuze voor vervangende of aanvullende toetsing heeft betrekking op de *validiteit* van de methode of het instrument: Toetst dit middel de beroepsbekwaamheid van de kandidaat, uitgedrukt in werkprocessen, competenties en prestatie-indicatoren? Worden de resultaten niet positief of negatief beïnvloed door factoren die buiten de bedoelde beroepsbekwaamheid vallen? Wordt de kandidaat niet beoordeeld in situaties die onvoldoende representatief zijn voor het bedoelde beroep? Slagen we erin de complexe realiteit van het beroep te benaderen?

Vervolgens is de vraag of de methode of het instrument een oordeel opleveren dat onafhankelijk is van omstandigheden of beoordelaar. Kunnen de resultaten niet worden beïnvloed door allerlei toevalligheden? Denk aan het rijexamen. Een ongelukkige reactie in een onverwachte situatie kan maken dat je zakt. Weersomstandigheden en verkeersdrukte kunnen de slaagkans verhogen dan wel verlagen. Een vakkundige die zonder instructie over de

beoordelingstaak of het beoordelingsformulier te werk gaat, sluit niet uit dat persoonlijke voorkeuren prevaleren boven de eisen van het kwalificatiedossier.

Een tweede eis bij vervangende of aanvullende toetsing betreft daarmee de *betrouwbaarheid* van de methodes en instrumenten.

Ten slotte is het altijd de vraag of de beoogde informatie niet *zonder verlies aan validiteit en betrouwbaarheid* sneller langs andere weg kan worden verkregen. Zeker bij tijdrovende of bij arbeidsintensieve toetsvormen loont die vraag de moeite. Het criterium van *efficiëntie* moet men bij de keuze van toetsvormen en informatiebronnen doorlopend aanleggen.

4. Voorbeeld examenplan voor kerntaak drie van de bedrijfs-administrateur

In dit hoofdstuk werken we als voorbeeld een deel van een examenplan uit. We doen dit voor kerntaak 3 van een kwalificatie in de ECABO, namelijk van bedrijfsadministrateur.

De primaire taak van een bedrijfsadministrateur is, aan het management en externe belanghebbenden, inzicht geven in de financiële positie van het bedrijf. Daarnaast is de bedrijfsadministrateur betrokken bij creditmanagement en bij administratieve taken die niet per se financieel zijn. De werkzaamheden zijn primair intern gericht. Hoewel de bedrijfsadministrateur steeds meer externe contacten onderhoudt, is er doorgaans sprake van een backoffice-functie.

Het werk van een bedrijfsadministrateur bestaat uit vier kerntaken:

Kerntaak 1: houdt de dagboeken bij. De administrateur heeft als taak de actuele stand van de in- en verkopen bij te houden.

Kerntaak 2: verricht werkzaamheden ten behoeve van periodeafsluitingen. De administrateur werkt periodiek mee aan werkzaamheden om te bepalen hoe bedrijf en klant er financieel voor staan. Dit leidt tot een balans, een resultatenrekening, aanvullende rapportages en aangiften.

Kerntaak 3: verricht activiteiten voor het debiteuren- en crediteurenbeheer. De administrateur zorgt voor afwikkeling van de betalingsverplichtingen van de klant en van het bedrijf of de instelling.

Kerntaak 4: houdt kwantiteitenregistraties bij. De administrateur voert ook niet-financiële taken uit, zoals urenregistratie en projectadministratie.

Kerntaak 3 Verricht activiteiten voor het debiteuren- en crediteurenbeheer

Competentie	Werkproces	Voert stamgegevens in en verwijdert deze	Stelt facturen op	Bewaakt betalingstermijnen en verricht activiteiten voor de invordering	Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor fiattering van inkoopfacturen
Samenwerken en overleggen				X	
Ethisch en integer handelen			X	X	X
Overtuigen en beïnvloeden				X	
Formuleren en rapporteren			X	X	X
Vakkundigheid toepassen			X	X	X
Analyseren	X	X			X
Op de behoeften van de klant richten				X	X
Kwaliteit leveren	X	X		X	X
Instructies en procedures opvolgen	X			X	

4.1 Toepassing stroomdiagram

Stap een

We starten de opzet van het examenplan met werkproces een: *voert stamgegevens in en verwijdert deze*. De kandidaat moet daarvoor kunnen *analyseren, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen*.

De eerste vraag is of er bepaalde kennis en vaardigheden nodig zijn voor dit werkproces. Het kwalificatiedossier spreekt van kennis en vaardigheden wat betreft een aantal trefwoorden: kredietwaardigheid, kredietlimiet, kredietruimte, kredietbeperking, betalingskorting, factoring, bankgarantie, inkoop- en verkoopproces, privacywetgeving, boekhoudkundig softwarepakket, relatiedatabase, tekstverwerker en e-mail, spreadsheet. Kortom, er is specifieke bedrijfseconomische kennis vereist, enige wetenschappelijke kennis en vaardigheid met een aantal applicatieprogramma's.

Het antwoord op de vraag in stap een is daarmee bevestigend en we gaan naar stap twee.

Stap twee

De vraag is hier of de voor dit werkproces vereiste kennis en vaardigheden niet ook voor andere werkprocessen, eventueel uit andere kerntaken, van pas komen. Kennis van het inkoop- en verkoopproces vinden we ook bij de andere werkprocessen van kerntaak drie en kerntaak een. De vaardigheid in omgaan met ict-hulpmiddelen is in het kwalificatiedossier bedrijfsadministrateur overduidelijk. *We leggen die verbanden in het antwoord op de vraag in stap twee en gaan naar stap drie.*

Stap drie

De basis is gelegd voor bedrijfsadministratieve kennis- en vaardigheidstoetsen in het gebruik van boekhoudkundige software, databases en spreadsheets, tekstverwerking en e-mail.

Deze kennis en vaardigheden zijn niet gebonden aan bepaalde werkprocessen, maar kunnen in het werkproces getoetst worden. We gaan door naar stap vier.

Kader 7 Eerste overstijgende examenonderdelen

Reeds bij analyse van het eerste werkproces zijn kennis- en vaardigheidseisen ontdekt die samenhangen met andere kwalificatie-onderdelen.

We vatten ze hier samen onder de noemer *bedrijfs-economische en bedrijfsadministratieve kennis en gebruik van applicatieprogramma's*.

De beheersing van deze kwalificatie-onderdelen zal in passende vorm, in een inhoudelijk logische samenhang moeten worden getoetst.

Stap vier

De vraag is nu *in hoeverre* de competenties die voor de uitvoering van een werkproces gevraagd worden door middel van observatie van werkgedrag of resultaten van werkgedrag op de werkplek beoordeeld kunnen worden. We gaan ervan uit dat de beroepspraktijkvorming de aankomende Bedrijfsadministrateur voldoende mogelijkheid biedt om stamgegevens bij te houden.

Op de werkplek kan de kwaliteit van de uitvoering van dit werkproces worden nagegaan. We gaan dus door na stap vijf.

Stap vijf

Het werkproces *voert stamgegevens in en verwijdert deze* dient volgens het kwalificatiedossier te leiden tot een correcte verzameling stamgegevens, waarbij de kredietwaardigheid en het betalingsgedrag van debiteuren zijn onderzocht en de kredietruimte conform de bedrijfsregels

Stap zes

We gaan ervan uit dat bij het debiteuren- en crediteuren-beheer geen andere werkprocessen kunnen worden meegenomen. Blijkens het kwalificatiedossier worden op dit punt louter technische eisen gesteld en komen bijvoorbeeld communicatieve kwaliteiten niet aan bod.

Het antwoord op de vraag naar andere werkprocessen is derhalve nee en we gaan direct over naar stap zeven.

Stap zeven

Gelet op de relatief beperkte omvang van het bijhouden van stamgegevens, mag worden aangenomen dat beoordelingen op de werkplek, in combinatie met een eerder afgenomen kennistoets bedrijfseconomie en een ict-vaardigheidentoets, voldoende uitsluitsel geven over de verworven beroepsbekwaamheid op dit punt.

Stap acht

Stap acht hoeft niet te worden gezet. We stappen over naar het tweede werkproces. Daarna naar het derde en vierde, en vervolgens naar de werkprocessen uit kerntaak vier.

Kader 8 Beoordeling functioneren op de werkplek

Voor het beoordelen van het functioneren van de kandidaat op de werkplek is een beoordelingsformulier gemaakt.

Hierbij is bepaald:

- wat de norm is voor een voldoende prestatie;
- hoe vaak het werkgedrag positief moet zijn beoordeeld.
- Hoe vaak de beoordeling maximaal mag worden uitgevoerd.

De beoordeling is in handen van de praktijkbegeleider. Die kan deze observaties in een functioneringsgesprek aan de aankomend bedrijfsadministrateur voorleggen en feedback geven.

Het aantal beoordelingsmomenten en gesprekken is gelimiteerd.

Op het formulier moet de aankomend bedrijfsadministrateur een aantal malen een positieve beoordeling hebben gekregen. Als dat niet lukt, kan de bpv voor dit onderdeel niet worden gecertificeerd. En ontstaat een nieuwe situatie.

Het stroomdiagram is iteratief. Voor een examenplan moeten alle werkprocessen, die voor een diploma vereist zijn, worden doorlopen.

De voorbeelduitwerking van de stappen in het stroomdiagram voor de resterende werkprocessen uit kerntaak drie, is op te vragen bij de uitgever.

4.2 Uitwerking examenplan

Aan toepassing van de stappen in het stroomdiagram hebben we de volgende opzet voor een examenplan overgehouden. Het zou kunnen bestaan uit de volgende onderdelen die in enigerlei fasering ter diplomering van de bedrijfsadministrateur worden ingezet:

Toetsen voor:

- bedrijfseconomische en -administratieve kennis,
- gebruik van applicatieprogramma's,
- rekenvaardigheid,
- statistische vaardigheid,
- mondelinge en schriftelijke communicatie,
- ethisch en integer handelen (een situatiebeoordeling),

Observaties op de werkplek (aan de hand van beoordelingsformulieren met prestatie-indicatoren) voor:

- technische uitvoering van werkzaamheden,
- ethisch en integer handelen,
- mondelinge en schriftelijke communicatie.

De *ontwikkeling of keuze* en de *fasering* van de toetsen zullen weinig problemen oproepen. De vereiste bedrijfseconomische en -administratieve kennis, ict-vaardigheid, rekenvaardigheid en statistische vaardigheid in relatie tot bedrijfsadministratieve taken zijn in het kwalificatiedossier geëxpliciteerd. Daarbij komt dat al deze kennisdomeinen verankerd zijn in een bedrijfskundige traditie.

Bij de toetsing moet echter wel worden gelet op toepassing in het beroep waarvoor wordt opgeleid. Als toetsvormen komen in aanmerking kennistoetsen, casustoetsen, arbeidspoeven, vaardigheidstoetsen, mondeling tentamen of presentatie, beroepsproducten of procesverslagen.

De ontwikkeling van een situatiebeoordelingstoets is minder eenvoudig. De vorm is altijd een schriftelijke of mondelinge casustoets.

Voor de observaties op de werkplek zijn vier beoordelingsformulieren ontworpen ten behoeve van de *technische uitvoering van de werkzaamheden*. Daarnaast is er gekozen voor een meer overkoepelende aanpak van het *ethisch en integer handelen* en de *mondelinge en schriftelijke communicatie*.

Voor ethisch en integer handelen wordt tijdens de observaties in een checklist bijgehouden wanneer zich een onregelmatigheid voordoet.

Op de beoordeling van mondelinge en schriftelijke communicatie op de werkplek gaan we in de volgende subparagrafen in.

We moeten ook nagaan of bij beoordeling op de werkplek geen kwalificatie-eisen uit het dossier *leren, loopbaan en burgerschap* aan de orde komen. De keuze om de examinering te combineren, wordt aan de instelling overgelaten.

4.2.1 Mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands

Specifieke communicatieve competenties (samenwerken, overleggen, overtuigen, beïnvloeden, presenteren, formuleren en rapporteren) worden bij diverse werkprocessen in het kwalificatiedossier gevraagd.¹⁰

Communicatieve competenties hebben enerzijds een aspect van *doelmatigheid*: Wordt de juiste informatie ingewonnen of gegeven op een moment dat dat vanuit professioneel oogpunt gewenst is? Leidt de communicatie tot een gewenst resultaat?

Anderzijds hebben communicatieve competenties een *formeel aspect*: Komt het taalgebruik overeen met dat in het zakelijk verkeer? Zijn de stijl, grammatica, woordkeus, spelling en vaktaal gebruikelijk?

Beide aspecten zijn in het kwalificatiedossier terug te vinden.

Voor een bedrijfsadministrateur (niveau vier) wordt voor Nederlands het Europees referentieniveau B2 voor alle taalvaardigheden verwacht (luisteren, lezen, spreken en gesprekken voeren, schrijven).

Voor beoordeling op de werkplek van mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands, kan uit het kwalificatiedossier het beoordelingsformulier op de volgende pagina gedestilleerd worden.

Voor een oordeel over de formele correctheid in het Nederlands gebruiken we vervolgens aparte beoordelingsformulieren met de prestatie-indicatoren voor niveau B2.

Beoordelingsformulier mondelinge en schriftelijke communicatie Nederlands

Beoordeling	Goed	Voldoende	Matig	Onvoldoende
Prestatie-indicatoren				

Doelmatigheid interne communicatie:

Rapporteert eventuele afwijkingen in gegevens				
Vraagt en verkrijgt nodige informatie van collega's				
Legt eventuele afwijkingen in gegevens vast				
Geeft informatie aan collega's				
Rappelleert collega's indien nodig				
Informeert leidinggevende				
Overlegt met leidinggevende				
Ondersteunt projectleiders financieel-administratief				
Rapporteert financiële ontwikkelingen aan projectleiders				
Instrueert en begeleidt collega's in administratieve systeem				

Doelmatigheid externe communicatie:

Vraagt en verkrijgt nodige informatie van debiteuren en crediteuren				
Noteert gemaakte afspraken				
Communiqueert assertief en correct met debiteuren				

Formele correctheid:

Gebruikt Nederlands voor luisteren conform B2				
Gebruikt Nederlands voor lezen conform B2				
Gebruikt Nederlands voor spreken conform B2				
Gebruikt Nederlands voor gesprekken voeren conform B2				
Gebruikt Nederlands voor schrijven conform B2				
Gebruikt vakterminologie				

Voor kwalificatie in dit bpv-onderdeel mag geen beoordeling onvoldoende zijn. Twee beoordelingen matig zijn toegestaan.

Uitslag: geslaagd niet geslaagd

Datum:

Kandidaat:

Beoordelaar:

Opmerking bij beoordeling matig / onvoldoende:

Beoordelingsformulier formele correctheid Nederlands

Prestatie-indicatoren	Beoordeling	Conform B2	Niet conform B2
<p>Beurten nemen</p> <p>Kan op doeltreffende wijze de beurt nemen wanneer dat gepast of noodzakelijk is.</p> <p>Kan standaardzinnen gebruiken om tijd te winnen en de beurt te behouden tijdens het zoeken naar woorden.</p>			
<p>Afstemming op doel</p> <p>Kan zonder moeite gesprekken voeren met meerdere doelen.</p> <p>Kan afwijken van het doel zonder de draad kwijt te raken.</p> <p>Kan beoordelen of er van het gespreksdoel acceptabel wordt afgeweken.</p> <p>Kan beargumenteerde, overtuigende en beschouwende gesprekken voeren.</p>			
<p>Afstemming op gesprekspartners</p> <p>Reageert adequaat op veranderingen van richting, stijl en nadruk in gesprekken.</p> <p>Vraagt zonodig naar meer informatie of naar uitleg.</p> <p>Reageert adequaat op non-verbale signalen.</p> <p>Maakt de juiste keuze in taalvariatie (sociale variant, dialect, jongerentaal).</p>			
<p>Woordgebruik en woordenschat</p> <p>Beschikt over een goede woordenschat voor vakgebied en alledaagse zaken.</p> <p>Kan met variatie formuleren en herhalingen voorkomen.</p> <p>Kiest trefzeker woorden, al komt onjuist woordgebruik wel voor.</p> <p>Kan met variatie gespreksdoel benaderen.</p>			
<p>Grammatica</p> <p>Toont beheersing van de grammatica.</p> <p>Maakt gebruik van complexe zinsvormen.</p> <p>Verbeterd incidentele vergissingen.</p>			
<p>Verstaanbaarheid</p> <p>Heeft een heldere, natuurlijke uitspraak en intonatie.</p> <p>Spreekt vloeiend, zonder storende pauzes, ook over complexe onderwerpen.</p>			

De prestatie-indicatoren voor taal worden holistisch bekeken, in de context van de beroepstaak. Uiteindelijk wordt er slechts het oordeel wel/niet conform B2 gegeven.

Wanneer de diverse deeltaalvaardigheden niet voldoende kunnen worden aangetoond in een dergelijke complexe opdracht kunnen aparte toetsen worden overwogen.

Resultaten van toetsen en authentieke opdrachten kunnen ook worden gebruikt om een *taalportfolio* (conform de standaarden van de Raad van Europa) te vullen. Er kan dan een aparte portfoliobeoordeling voor het Nederlands plaatsvinden. Een portfolio specifiek voor Nederlands in het mbo is vanaf 2008 in ontwikkeling.

Een dergelijk beoordelingsformulier kan een aantal malen tijdens de bpv door de praktijkbegeleider worden ingevuld, en liefst ook door de kandidaat. De formulieren zijn dan de input voor functioneringsgesprekken. Het aantal gesprekken is aan een maximum gebonden (bijvoorbeeld vier). Voor vrijstelling van het onderdeel *mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands* zijn (bijvoorbeeld) minimaal twee formulieren vereist waarop de praktijkbegeleider geslaagd heeft aangekruist.

Het is echter de vraag of zo'n beoordeling voldoende uitsluitsel geeft over de communicatieve competenties van de kandidaat, en of er geen aanvullende toetsing nodig is (stap acht in het stroomdiagram). Het kan zijn dat de praktijkbegeleider onvoldoende op de hoogte is van de kwaliteit van de communicatie met collega's of van telefoongesprekken met debiteuren. Misschien heeft de aankomend bedrijfsadministrateur nooit iets over het administratieve systeem hoeven te vertellen. En wellicht acht de praktijkbegeleider zich onvoldoende toegerust om het gebruik van het Nederlands te beoordelen.

In die gevallen dient aanvullende toetsing te worden overwogen, te denken valt aan:

- rollenspelen over de communicatie met debiteuren en crediteuren, of
- een informatieve tekst schrijven over het gebruik van een administratief systeem.¹¹

4.2.2 Mondelinge en schriftelijke communicatie in een vreemde taal

Van de administrateur wordt beheersing van één moderne vreemde taal verwacht, bij voorkeur van Engels, in grensstreken soms van Duits of Frans.¹² Softwarepakketten en handleidingen zijn vaak in het Engels en het aantal bedrijven met Engels als corporate language neemt toe. Dit vergroot de wenselijkheid om deze taal te beheersen.¹³ Wat al gezegd is over communicatie in het Nederlands, geldt in sterkere mate voor een vreemde taal; Het is lang niet zeker dat de praktijkbegeleider een aankomend bedrijfsadministrateur kan observeren bij het communiceren in een vreemde taal. Vooral hier is aanvullende toetsing geboden. Het kwalificatiedossier noemt rapportage van verschillen tussen bank- en kasmutaties en onderliggende stukken in de vreemde taal als eis. Het kwalificatiedossier vereist aan taalvaardigheden luisteren, lezen en gesprekken voeren het Europees referentieniveau B1, en aan mondeling presenteren en schrijven niveau A2. Het komt er op neer dat de bedrijfsadministrateur op het werk de belangrijkste standaardteksten moet begrijpen en op zakenreis zich moet kunnen redden in de betreffende taal (Van Weeren en Noijons, 2005)

Net als voor Nederlands kunnen voor de Engels de taalvaardigheden worden aangetoond in de beroepscontext. Maar dat zal lastiger te organiseren zijn.

Daarom kan voor de moderne vreemde talen soms beter gekozen worden voor aanvullende toetsvormen zoals:

- schriftelijke informatie over ict-applicaties begrijpen,
- een eenvoudige financiële rapportage schrijven
- een mondelinge presentatie geven van het bedrijf tijdens een zakenreis.

Bij de beoordeling moet gebruik worden gemaakt van de prestatie-indicatoren in het *Raamwerk MVT* (Liemberg, 2001). Bijvoorbeeld voor schrijven op niveau A2:

- *Vaardigheid*

Kan korte, informele briefjes schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl.

- *Taalkennis*

Het woordgebruik is beperkt tot hoogfrequente woorden en standaardformuleringen. De zinnen zijn kort, meestal enkelvoudig. Samengestelde zinnen komen soms voor. De tegenwoordige tijd wordt goed gebruikt. Van de hoogfrequente werkwoorden wordt de verleden en de voltooiden tijd gebruikt. De spelling van bekende woorden is redelijk. De woordenschat is voldoende om zich te kunnen redden in standaardsituaties.

- *Taakuitvoering*

Op basis van voorbeeldbrieven waarin de lerende eigen gegevens kan invullen, worden correcte zinnen geproduceerd. Bij eigen taalproductie worden fouten gemaakt in spelling en woordvolgorde.

4.2.3 Leren, loopbaan en burgerschap

Een aangrijpingspunt voor integratie van desbetreffende kwalificatie-eisen in de beroepsopleiding in engere zin, wordt gevormd door kerntaak vier uit *leren, loopbaan en burgerschap*: functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie. Het ligt voor de hand om aspecten van goed werknemerschap te combineren met aspecten van *ethisch en integer handelen* in een beoordelingsformulier zoals op de volgende pagina.

4.3 Samenvatting

Na integratie van kerntaak vier uit *leren, loopbaan en burgerschap* is de opzet voor het examenplan voor kerntaak drie uit ons voorbeeld:

Kader 9 Opbouw examenplan

I Kerntaakoverstijgende examenonderdelen

Toetsen voor:

- *Bedrijfseconomische en -administratieve kennis*
- *Gebruik van applicatieprogramma's*
- *Rekenvaardigheid*
- *Statistische vaardigheid*
- *Mondelinge en schriftelijke communicatie*
 - . *in het Nederlands: gespreksvaardigheid door middel van rollenspel, schrijfvaardigheid door schrijven van informatieve teksten*
 - . *in vreemde taal: tekstbegrip door lezen informatieve teksten, schrijfvaardigheid door eenvoudige financiële rapportage, gespreksvaardigheid door bedrijfspresentatie tijdens zakenreis*
- *Ethisch en integer handelen, door een situatiebeoordeling*¹⁴

Observaties op de werkplek (aan de hand van een vastgesteld aantal beoordelingsformulieren met prestatie-indicatoren) voor:

- *Ethisch en integer handelen / Functioneren als werknemer in een arbeidsorganisatie*
- *Mondelinge en schriftelijke communicatie*

II Kerntaakspecifieke examenonderdelen

Observaties op de werkplek (aan de hand van vier formulieren met prestatie-indicatoren) voor:

- *Technische uitvoering van werkzaamheden.*

Aangezien al deze examenonderdelen behoren tot de vastgestelde kwalificatie-eisen, dienen zij strikt genomen alle met voldoende resultaat te worden afgesloten.

In het voorgaande is getoond hoe de resultaten van observaties op de werkplek kunnen worden genormeerd.

De voorbeelden daarbij illustreren alleen de *methodiek* van normering, niet de *vaststelling* van de norm.

De normering dient aan deskundigen uit het beroepenveld overgelaten te worden.¹⁵

Literatuur

- Blockhuis, Ch. en Berlet, I. (2006). *Recht doen aan verschillen - Kwaliteit van beoordelen bij competentiegericht praktijkonderwijs*. Enschede: SLO. [free download]
- Bohnenn, E. e.a. (2007). *Raamwerk Nederlands. Nederlands in (v)mbo-opleiding, beroep en maatschappij*. 's-Hertogenbosch: CINOP
- Burgt, K. van der, Alten, J. van en Deukeren, P. van (2007). *Evaluatie EVC-procedures leidsters kinderopvang en peuterspeelzalen 2004-2006*. Utrecht: FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvoorstellen.
- Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages*. Cambridge: Cambridge University Press and Council of Europe.
- Hendriks, P. en Schoonman, W. (red.) (2006). *Handboek Assessment deel I gedragsproeven*. Assen: Van Gorcum.
- Kuhlemeier, J.B., Weeren, J. van en Werf, M.P.C. van der (2006). *Scheiding van opleiden en examineren in Nederland en omliggende landen*. Den Haag: Onderwijsraad. https://webshop.onderwijsraad.nl/integrale_tekst.aspx?Code=SE37
- Liemberg, E. (2001). *Raamwerk moderne vreemde talen in het secundaire beroepsonderwijs*. De Bilt: Bve Raad.
- Moelands, H. en Weeren, J. van (2003). *Beoordelen met portfolio's*. Bve brochurereeks. *Perspectief op assessment 3*. Arnhem: Cito.
- Roelofs, E. en Straetmans, G. (red.), *Assessment in actie - Competentiebeoordeling in opleiding en beroep*. Bve brochurereeks. *Perspectief op assessment 6*. Arnhem: Cito.
- Straetmans, G.J.J.M. en Sanders, P. F. (2001). *Beoordelen van competenties van docenten*. Den Haag: HBO Raad (Landelijk Programmamanagement Educatief Partnerschap, zie www.educatiefpartnerschap.nl/publicaties.)
- Straetmans, G.J.J.M. (2004). *Protocol portfolio scoring*. *Onderwijsinnovatie 2*, 17 – 27.
- Straetmans, G.J.J.M. (2006). *Bekwaam beoordelen en beslissen. Beoordelen in competentiegerichte beroepsopleidingen*. Lectorale Rede Enschede: Saxion Hogescholen.
- Weeren, J. van en Noijons, J. (2005). *Vreemde talen in competentiegericht beroepsonderwijs*. Bve brochurereeks. *Perspectief op assessment 5*. Arnhem: Cito.
- Weeren, J. van (2006). [2] *Metten van sociale competentie met een situatiebeoordelingstest op internet*. Bve brochurereeks. *Perspectief op assessment 6*. Arnhem: Cito.

Noten

- 1 Zoals gezegd, manifesteert zich een competentie alleen in een concrete situatie. In ons voorbeeld is dat een winkelsituatie waarin de medewerker in het kader van verkoop en serviceverlening klanten ontvangt en benadert. Volgens het kwalificatiedossier gaat het daarbij om de competenties (zichzelf) 'presenteren' en 'op de behoeften en verwachtingen van de klant richten'. Een competente verkoper stemt het moment en de manier van benaderen af op het gedrag en de persoon van de klant, komt enthousiast over, maar dringt zich niet op.
- 2 De beoordeling kan betrekking hebben op uiteenlopende zaken als de juistheid, volgorde, accuratesse en het tempo van bepaalde handelingen, op de communicatie met collega's of klanten, of op de kwaliteiten van een beroepsproduct.
- 3 In de regel zullen zulke prestatie-indicatoren ook nu al worden toegepast, al dan niet in expliciete vorm. Het is echter zaak om vooraf ondubbelzinnig aan te geven aan welke criteria een beginnend beroepsbeoefenaar moet voldoen. De beoordeling kan dan aan de kandidaat, aan de onderwijsinstelling en aan een externe toezichthouder worden verantwoord. Dit onderdeel van de examinering, de beoordeling op de werkplek, is daarmee transparant.
- 4 Van belang is ook de mogelijke invloed van de beoordelaar op het gedrag van de kandidaat. Als een kandidaat weet dat hij wordt beoordeeld – wat in een toets-situatie normaal is – kan dat er toe leiden dat hij probeert een zo goed mogelijke prestatie te leveren (maximum performance). Als hij zich daarentegen minder 'gecontroleerd' acht, zal hij eerder doorsnee werkgedrag vertonen (typical performance). Waar het gaat om inzet en accuratesse, om werkhouding en werktempo is de kwaliteit van typical performance van groter belang dan maximum performance, omdat doorsnee gedrag meer zegt over de kwaliteiten van de beroepsbeoefenaar als regulier werknemer. Een stageperiode van langere tijd zal daarover meer informatie opleveren dan een toets.
- 5 Men mag voorwaarden stellen voor deelname aan examenvoorzieningen en daarmee uiteindelijk ook een student het recht op examenvoorzieningen ontzeggen. Voorwaarde is wel dat beslissingen te onderbouwen moeten zijn en dat partijen tijdig op de hoogte moeten zijn van afspraken hierover (zoals in de OER of OOK vastgelegd) (bron: Inspectie van het Onderwijs).
- 6 Het gaat hier uitdrukkelijk om een voorbeeld. Aantallen en percentages zijn fictief. Het bepalen van zulke getallen is een taak van deskundigen.
- 7 Ook in Frankrijk waar sinds 2002 de wettelijke mogelijkheid bestaat om op basis van werkervaring volledige kwalificaties te verwerven, wordt de vraag gesteld of de kwaliteit van de VAE-procedures (validation des acquis de l'expérience) en van de assessoren wel voldoende geborgd is. (Kuhlemeier e.a., 2006, 14).
- 8 Op 5 april 2007 heeft de staatssecretaris in *Competentiericht onderwijs en examens in mbo* aan de Tweede Kamer het besluit kenbaar gemaakt om de nieuwe kwalificatiedossiers met inbegrip van de daarin genoemde kennis en vaardigheden vast te stellen.
- 9 Zie voor definitie en evaluatie Blockhuis en Berlet (2006: Bijlage B). Zie ook Hendriks en Schoonman (2006: 49-53). De site <http://www.score.hva.nl> geeft eveneens een aantal omschrijvingen van methodes en instrumenten.
- 10 Landelijke kwalificaties mbo. Sector bedrijfsadministratie. Beroepengroep administrateur (Versie 2007-2008, 13).

- 11 Deze vaardigheid wordt letterlijk genoemd in het landelijke kwalificatiedossier op pagina 108. Dit beroepsproduct wordt dan niet alleen op inhoud summatief beoordeeld, maar ook op taalgebruik.
- 12 Kwalificatiedossier pagina 223.
- 13 Kwalificatiedossier pagina 15.
- 14 Deze vorm van toetsing is bekend als *Situational Judgment Testing* (Van Weeren, 2006). Het gaat er om dat de kandidaat in een ethische dilemma een optimale keuze maakt. Het belang van het bedrijf, de collegialiteit of de verstandhouding met een klant mag niet nodeloos worden geschaad.
- 15 Voor normering van beoordelingscriteria bestaan er technieken die er allemaal op neer komen dat door een aantal vakexperts een minimaal voldoende prestatie op basis van maximale consensus wordt berekend. (Van Weeren en Noijons, 2005).

Bijlage Examenplan voor kerntaak twee van de verkoper detailhandel

Kerntaak 2 Verkoopt en verleent service

Competentie	Werkproces	Ontvangt en benadert klanten	Voert verkoop-gesprek	Levert branche-specifiek maatwerk	Plaatsst een bestelling voor de klant	Neemt klachten aan	Neemt deel aan werkoverleg + 2 werkprocessen kerntaak 4 lbb
	Samenwerken en overleggen					OoW 1 OoW 2	OoW 1 OoW 2
	Overtuigen en beïnvloeden		RS 2 RS 3 OoW 1 OoW 2				
	Presenteren	OoW 1 OoW 2					
	Vakkundigheid toepassen		RS 1 RS 2 RS 3 OoW 1 OoW 2	VT 1 B 1 VT 2 B 1 VT 1 B 2 VT 2 B 2 OoW 1 OoW 2			
	Inzetten materialen en middelen			VT 1 B 1 VT 2 B 1 VT 1 B 2 VT 2 B 2 OoW 1 OoW 2	OoW 1 OoW 2		
	Leren		OoW 1 OoW 2 verslag kandidaat: feedback	OoW 1 OoW 2 verslag kandidaat: informatie- bronnen			
	Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	OoW 1 OoW 2	RS 1 RS 2 RS 3 OoW 1 OoW 2		OoW 1 OoW 2	OoW 1 OoW 2	

OoW= Observatie op werkplek / RS= Rollenspel / VT= Vaardigheidstoets / B= Branche

(vervolg)

Competentie	Werkproces	Ontvangt en benadert klanten	Voert verkoop-gesprek	Levert branche-specifiek maatwerk	Plaatst een bestelling voor de klant	Neemt klachten aan	Neemt deel aan werkoverleg + 2 werkprocessen kerntaak 4 lbb
Kwaliteit leveren				VT 1 B 1 VT 2 B 1 VT 1 B 2 VT 2 B 2 OoW 1 OoW 2			
Instructies en procedures opvolgen						OoW 1 OoW 2	
Ondernemend en commercieel handelen			RS 3 OoW 1 OoW 2				
Beheersing Nederlands			RS 1 RS 2 RS 3				
Beheersing vreemde taal		RS 4 RS 5	RS 4 RS 5				
Competenties lbb 1 t/m 6							Formulier lbb praktijk-begeleider

OoW= Observatie op werkplek / RS= Rollenspel / VT= Vaardigheidstoets / B= Branche

