

Publieksrapport Pilot SOG-P examinering

April – juni 2023

Samenvatting

Een uitgebreide evaluatie van de hele pilot is beschreven in een uitgebreid evaluatierapport dat ter beschikking wordt gesteld aan de Stuurgroep SOG-P en de SOG-P erkende examencentra.

De pilotresultaten ondersteunen het vermoeden dat een hogere frequentie van interne audits (in verbeterde vorm), een positief effect heeft op de kwaliteit van SOG-P Examinering.

Daarom wordt aan SSVV aanbevolen om in de volgende versie van het Handboek Examinering een hogere interne-audit-frequentie voor te schrijven en daarbij de kaders/ vereisten te benoemen waaraan een interne audit minimaal moet voldoen.

Om deze voorgestelde verbetering te implementeren zijn acties en aandachtspunten van belang:

1. Bepaal de manier waarop vereiste auditfrequentie wordt vastgesteld;
2. SSVV moet (minimaal vereiste) uniformiteit van interne audits vaststellen, in elk geval ten aanzien van
 - a. Minimale informatie en beoordelingscriteria in een interne audit;
 - b. Verplichting resultaten te delen met SSVV en Examenkamer;
 - c. Kaders voor interne-auditoren, onder andere kwalificaties en (on)afhankelijkheid;
 - d. Hoeveelheid uit te voeren interne audits per examinerator (zie punt 1)
3. Stel beheersmaatregelen op om onjuiste zelfrapportage te voorkomen en te bestrijden:
 - a. 'Veilige' omgeving voor examencentra om ook negatieve bevindingen te delen met SSVV en Examenkamer (dus wegblijven van afreken-cultuur);
 - b. Controle op de interne-audit-bevindingen aan de hand van eigen toezicht (Examenkamer) en eigen audits (SSVV);
4. Zorg dat de nieuwe structurele informatiestroom vanuit interne audits in de volle breedte van SOG-P kwaliteitsborging wordt benut:
 - a. Dit vereist effectieve terugkoppeling naar relevante gremia zoals de waarborgcommissies;
5. Streef actief naar open communicatie met betrokkenen om een structurele feedbackloop op gang te brengen: van examinerator via examencentrum naar stelseigenaar en weer terug, zodat continue verbetering mogelijk wordt;
6. Maak een inschatting van de verwachte prijseffecten zodra dit mogelijk is, dus als helder is welke auditfrequentie vereist wordt en als duidelijk is wie als intern-auditor kan functioneren (zie punten 1; 2c; en 2d hierboven).

Bovenstaande conclusie en aanbevelingen worden in dit publieksrapport summier onderbouwd.

Inhoud

Samenvatting.....	2
1. Aanleiding en doel.....	4
Aanleiding.....	4
Doel	4
2. Uitvoering.....	5
Concrete test	5
Deelnemende examencentra	5
Uitgevoerde interne audits	5
Competentie van intern-auditoren	7
Terugkoppeling van bevindingen.....	7
Format intern auditformulier	7
Manier van terugkoppelen.....	7
Tussentijdse evaluatie	7
3. Bevindingen.....	8
1. Functioneren van examinatoren	8
2. Deugdelijkheid van de faciliteiten	9
3. Uitvoerbaarheid van de UvE's	9
4. Meta-bevindingen	9
4. Conclusies en aanbevelingen	10
Hogere Frequentie interne audits	10
Uniformiteit Interne audits	11
Zelfrapportage.....	11
Rol Interne audits in kwaliteitsborging van SOG-P examinering.....	12
Afstemming en overleg	12
Financiën	13
Bijlage 1 _ Format Intern auditformulier.....	14
Bijlage 2 _ Gedetailleerd overzicht van bevindingen	19

1. Aanleiding en doel

Aanleiding

Deze pilot ligt in het verlengde van de transitie van SOG-P 1.0 naar SOG-P 2.0 die nodig werd geacht vanwege afnemend vertrouwen in kwaliteit en nut van SOG-P diplomering. Eerder in deze transitie is vastgesteld dat onafhankelijke examinering in het SOG-P stelsel niet langer een doel is. Daarnaast is, na fundamentele discussies, vastgesteld dat SOG-erkende examen centra een noodzakelijke schakel zijn ten behoeve van kwaliteitsborging van SOG-P examinering. Dit waren belangrijke conclusies, maar ze zorgen op zich niet voor herstel van vertrouwen in (de kwaliteit van) SOG-P diploma's. Om dat vertrouwen te herstellen moest dus een andere oplossing gevonden worden.

Om het vertrouwen in SOG-P diploma's te verbeteren is in overleg met betrokkenen gezocht naar verbeteringen binnen de bestaande examineringssystematiek. In discussies werd al geconstateerd dat SSVV een zeer beperkt zicht had op de (kwaliteit van de) uitvoering van SOG-P examens. Een actievere invulling door examen centra van hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van examinering is geïdentificeerd als kansrijke optie om tot kwaliteitsverbetering te komen.

De verwachting is dat meer contact tussen examen centra en hun examinatoren leidt tot grotere zorgvuldigheid bij de uitvoering van SOG-P praktijkexamens. Examinatoren voeren hun praktijkexamens weer strikt volgens de Uitvoeringsvoorschriften Examinering (UvE's) uit, waardoor de kwaliteit van examinering toeneemt en op termijn ook het vertrouwen in de SOG-P diplomering zal toenemen.

Doel

De pilot moet antwoord geven op de vraag of de kwaliteit van SOG-P examinering verbetert als examen centra actiever invulling geven aan kwaliteitsborging van de door hen uitgevoerde SOG-P examinering.

Voetnoot

Er zijn specifiekere vragen geformuleerd waarop de pilot antwoord zou moeten geven. Deze vragen zijn gedurende de pilot aangescherpt als gevolg van voortschrijdend inzicht. Dergelijk voortschrijdend inzicht wordt in deze publieksrapportage niet beschreven. Deze rapportage is bedoeld voor het breed informeren van betrokkenen en als hulpmiddel bij besluitvorming. Daarom worden hier alleen uiteindelijke resultaten benoemd.

Naast deze publieksrapportage is een veel grondiger evaluatierapport opgesteld waarin alle pilot-resultaten gedetailleerd zijn opgenomen. Bij het oppakken van aanbevelingen uit deze pilot zal de uitgebreide evaluatie onmisbaar zijn, omdat daarin alle leerpunten uit deze pilot zijn terug te vinden. Bovendien kon zonder het uitgebreide rapport dit publieksrapport niet geschreven worden.

2. Uitvoering

Concrete test

De “actievare invulling van kwaliteitsborging” is geconcretiseerd met gebruikmaking van de ‘interne audits’ zoals beschreven in het Handboek Examinering 2023 (zie art. 9.2 op pagina 11; en het ‘Addendum art. 9.2’ op pagina 21).

Interne audits zijn een voorgeschreven onderdeel van het systeem van examencentra waarmee ze worden geacht de kwaliteit van hun examinatoren te bewaken en te bevorderen. Verder wordt specifiek beschreven: “voor examinatoren is er eens in de twee jaar een interne audit om het proces van de examinering en de deskundigheid van de examinator te monitoren”.

De pilot of concrete test bestaat in de kern uit:

1. Een hogere frequentie van interne audits bij aan de pilot deelnemende examencentra; nl. 1 interne audit op 3 uitgevoerde examens per examinator (in plaats van 1 interne audit per examinator per 2 jaar);
2. Terugkoppeling van de interne-audit-bevindingen naar SSVV en Examenkamer;
3. Alleen SOG-P praktijkexaminering is onderwerp in de pilot.

Deelnemende examencentra

Vier SOG-examencentra hebben aan de pilot deelgenomen: Ascend Examengroep, EBVN, PBNA en XY Masterclass. De combinatie van deze 4 centra maakt een representatief beeld mogelijk over alle kwalificaties, omdat zij de verschillende dimensies in het SOG-P stelsel beslaan zoals:

- 2 grotere en 2 kleinere examencentra (qua aantallen SOG-P examenkandidaten);
- Bij 8 van de 12 geïnccludeerde SOG-P kwalificaties verzorgden de deelnemende centra 60% of meer van het aantal examenkandidaten in de pilot periode;
- Onafhankelijke examinering kon worden bekeken door deelname van XY Masterclass.

Uitgevoerde interne audits

In de pilotperiode hebben de deelnemende examencentra 611 examenmomenten uitgevoerd. Er zijn als onderdeel van de pilot 42 bezoeken uitgevoerd. Enkele bezoeken omvatten meerdere evenementen (combinatie-examens). Hierdoor resulteerde de 42 bezoeken in de beoordeling van 49 examenevenementen (8% van het totaal); zie tabel 1.

Tabel 1 Aantal interne audits t.o.v. aantal evenementen tijdens pilot

SOG PRAKTIJK examinering pilotperiode april - juni 2023	Aanslaan en Begeleiden van Lasten - praktijk	Verplaatsen van lasten met handhijsgereedschap - praktijk	Hoogwerker categorie 1B - praktijk	Hoogwerker categorie 3A - praktijk	Hoogwerker categorie 3B - praktijk	Werken met een voorkeftruck - praktijk	Verreikerh – praktijk (Werken met een verreiker voor heffen)	Verreikerh – praktijk (Werken met een verreiker voor heffen en hoggewerken)	Onafhankelijke adembescherming - praktijk	Werken aan flensverbindingen - praktijk	Werken aan flensverbindingen volgens protocol - praktijk	Flensverbindingen torque_tensioning - praktijk	Totaal
Aantal evenementen in VRA2 bij pilotdeelnemers in de pilotperiode	40	61	43	135	143	155	17	0	23	13	67	9	706
Aantal evenementen dat heeft plaatsgevonden bij pilotdeelnemers	35	51	40	117	126	132	13	0	22	8	58	9	611
Aantal uitgevoerde interne audits (evenementen)	5	6	12			14	2		3	4	3	0	49
Berekende auditfrequentie	14%	12%	4%			11%	15%		14%	50%	5%	0%	8%

Er waren 67 examinatoren actief voor de deelnemende examen centra tijdens de pilot. 19 van deze examinatoren (28%) hebben 1 interne audit gehad. 10 examinatoren (15%) hebben 2 of meer interne audits gehad (zie tabel 2).

Tabel 2 In pilot betrokken examinatoren met auditfrequentie

Examineringsfrequentie / aantal uitgevoerde examens per examinator	Aantal Examinatoren	Aantal uitgevoerde examens	Examinatoren betrokken in audit	Aantal examinatoren niet betrokken in audit	Totaal aantal audits
1	11	11	2	9	2
2	4	8	2	2	2
3	4	12	1	3	2
4	8	32	3	5	4
5	8	40	2	6	2
6	4	24	2	2	2
8	5	40	1	4	1
11	2	22	1	1	1
12	1	12	1	0	1
13	2	26	2	0	3
14	2	28	2	0	2
15	1	15	1	0	3
16	1	16	0	1	0
17	1	17	0	1	0
18	1	18	0	1	0
20	3	60	1	2	1
22	1	22	1	0	2
23	1	23	1	0	3
24	1	24	0	1	0
25	1	25	1	0	2
28	1	28	1	0	3
31	1	31	1	0	2
32	1	32	1	0	1
38	1	38	1	0	1
40	1	40	1	0	2
Totaal	67	644	29	38	42

*) De kolom 'uitgevoerde examens' bevat een hoger aantal evenementen dan de 611 die in totaal hebben plaatsgevonden. Dit wordt veroorzaakt door meerdere gevallen waarin bij een examen meer examinatoren betrokken waren.

Samenvattend: 3 unieke examinatoren zijn 3x bezocht; 7 unieke examinatoren zijn 2x bezocht; 19 unieke examinatoren zijn 1x bezocht.

38 examinatoren zijn in deze pilotperiode niet gezien, terwijl ze wel examens afgenomen hebben. In de tabel is een aantal cellen oranje gekleurd; dat betreft examinatoren die 'veelvuldig' examens hebben afgenomen, maar bij wie geen interne audit is uitgevoerd. We hebben niet in detail geïnventariseerd waarom 38 van de 67 actieve examinatoren niet gezien zijn.

De beoogde verhouding van 1 interne audit per 3 uitgevoerde examens per examinator is in de pilot niet gehaald. In plaats van 33% interne audits per examinator i.c.m. het aantal uitgevoerde examens bedraagt de feitelijke dekking voor de 4 deelnemende centra respectievelijk 5, 8, 17 en 24%.

Competentie van intern-auditoren

Voor en tijdens de pilot is gesproken over de competenties waarover een interne auditor zou moeten beschikken. Voor de duur van de pilot is echter besloten dat gewerkt mag worden met auditoren die voldoende affiniteit hebben met het uitvoeren van audits en de betreffende kwalificaties en dat zij onafhankelijk zijn ten opzichte van de opleiders. Zij voeren in dienst van de SOG-examencentra deze audits in de pilot uit.

Terugkoppeling van bevindingen

Format intern auditformulier

De vier examencentra hebben samen met Examenkamer en SSVV een intern auditformulier opgesteld dat door alle deelnemende centra in de pilot is gebruikt. Dit zorgt ervoor dat de verschillende centra en auditoren een redelijk uniforme aanpak kunnen hanteren. Zie Bijlage 1 voor het gebruikte formulier. Het formulier bestaat grofweg uit de volgende onderdelen:

- Algemene informatie over de uitgevoerde interne audit en het bezochte examen;
- Samenvatting van de bevindingen t.b.v. terugkoppeling aan Examenkamer en SSVV;
- Uitvoering van het examen volgens UvE, met specifieke aandachtspunten zoals voor correcte administratieve controles; aanwezigheid en geschiktheid van te gebruiken arbeidsmiddelen; correcte uitvoering van het examen volgens UvE; het functioneren van de examinator.

Manier van terugkoppelen

Van het auditformulier zou in 1^e instantie alleen algemene info en de samenvatting van bevindingen naar SSVV en Examenkamer worden teruggekoppeld. In de praktijk werd echter door alle centra het hele ingevulde auditformulier teruggekoppeld. Dit bleek veel achtergrondinformatie op te leveren die de kwalitatieve analyse zeer ten goede kwam. De Examenkamer heeft de binnenkomende rapporten verwerkt en heeft ook het voortouw genomen bij de analyse van de verzamelde informatie.

Tussentijdse evaluatie

Elke twee weken vond een korte terugkoppeling plaats tussen de deelnemende examencentra, Examenkamer en SSVV, om de stand van zaken te bespreken, de bevindingen op hoofdlijnen te delen en om eventuele aanpassingen in de auditsystematiek door te voeren.

Belangrijkste aanpassing lopende de pilot was het besluit de pilot met een maand te verlengen, zodat meer examens ge-audit konden worden en er meer informatie kon worden opgehaald. Door verschillende oorzaken was het aantal uitgevoerde interne audits in de maand mei lager dan verwacht. Gezamenlijk is tot verlenging besloten.

We hebben tijdens de pilot getracht ervoor te zorgen dat deelnemende partijen zich veilig voelen om zonder terughoudendheid de positieve én de negatieve bevindingen te delen. Hiertoe hebben we onder andere afgesproken dat gerapporteerde bevindingen uit deze interne audits in principe geen sancties opleveren. Betrokken partijen leken weinig problemen te hebben met het vrij delen van onder andere tekortkomingen van hun examinatoren. Dit heeft mede bijgedragen aan de rijke informatie uit de interne audits.

3. Bevindingen

De interne-auditformulieren zijn verzameld en geanalyseerd. Bij 17 van de 42 bezoeken zijn geen bijzonderheden geconstateerd. Dit betrof tevens 17 van de 49 examenmomenten. Dus 35% van de geauditeerde examens zijn geheel conform UvE uitgevoerd.

25 van 42 ingevulde auditformulieren bevatten inhoudelijke terugkoppeling. Dat betekent niet dat de betreffende examens fout of ongeldig waren. Het betekent dat er iets geconstateerd is dat aandacht verdient. De inhoudelijke bevindingen passen in 1 of meer van onderstaande categorieën:

1. Functioneren van examinatoren (36x);
2. Deugdelijkheid van faciliteiten (17x);
3. Uitvoerbaarheid van UvE's (8x);

Bijlage 2 bevat het gedetailleerde overzicht van alle bevindingen.

1. Functioneren van examinatoren

Over het algemeen tonen de examinatoren een goede houding tijdens het examen. De ontvangen terugkoppelingen betreffen:

- Afwijken van het UvE (uit overtuiging; praktische overweging; en/of uit slordigheid), zoals:
 - Overschrijden van de maximale examenduur;
 - LMRA niet serieus in laten vullen;
 - Additionele vragen tijdens praktijkexamen gesteld, als extra toetsing van de kennis of het inzicht van de kandidaat (bij de onafhankelijke examinering);
 - Alternatieve praktijkopdracht geven;
 - De voor het examen voorgeschreven middelen zijn niet aanwezig, of niet deugdelijk (zie ook faciliteiten);
 - Examenopstelling of -locatie is niet klaar voor het geplande examen (zie ook faciliteiten);

- Geeft niet het gewenste voorbeeld:
 - Examinator zelf gebruikt niet alle voorgeschreven PBM's;
 - Examinator corrigeert anderen niet als deze zich niet aan de voorgeschreven veiligheidsmaatregelen houden (o.a. dragen juiste PBM's; respecteren van afzettingen);
- Helpt kandidaten tijdens praktijkexamen / geeft uitleg;
- Kandidaat-registratie verloopt niet correct (onder andere ID-controle);
- Kandidaat onvoldoende geïnformeerd dat uitslag na praktijkexamen een *voorlopige uitslag* is

2. Deugdelijkheid van de faciliteiten

Terugkoppeling betreft:

- Arbeidsmiddelen:
 - Voorgeschreven arbeidsmiddelen zijn niet aanwezig;
 - Aanwezige arbeidsmiddelen zijn niet gekeurd;
 - Aanwezige arbeidsmiddelen hebben een geldige keuring, maar zijn zo vies of anderszins ondeugdelijk dat het een veilig gebruik ervan belemmert;
 - Documentatie (gebruiksaanwijzing van het arbeidsmiddel is niet beschikbaar);
- Locatie:
 - De locatie is niet gereed voor het examen, omdat een constructie of steiger niet voldoet of zelfs niet aanwezig is (de helling/ *ramp* bij een heftruckexamen);
 - De locatie-inrichting is bij aanvang niet geschikt voor juiste uitvoering van het examen, onder andere omdat niet alle middelen beschikbaar zijn of op de juiste plaats staan.

3. Uitvoerbaarheid van de UvE's

Uit de terugkoppeling bleek dat verbetering van verschillende UvE's nodig is. Terugkoppeling betrof:

- Uitvoering van alle onderdelen past niet binnen maximale examentijd;
- Onduidelijk of de kandidaat, of juist de examinator bepaalde werkvoorbereiding moet doen (of loopkatten en valklemmen bij aanvang van examen al bevestigd mogen zijn of niet);
- Opdrachten in een UvE zijn niet van gelijke moeilijkheidsgraad;
- UvE is niet-werkbaar / laat geen ruimte voor aanpassing bij gebruik van bijvoorbeeld een minder gangbaar, maar wel toegestaan type verreiker.

4. Meta-bevindingen

De slagingspercentages van deelnemende examencentra zijn afgezet tegen de resultaten van de centra die niet aan de pilot deelnamen (allemaal gedurende de pilotperiode), zie tabel 3.

De slagingspercentages in de pilot-groep zijn bij acht kwalificaties 1 of enkele procenten lager dan in de niet-pilotgroep. Dit verschil lijkt een gevolg te zijn van de interne audits. Dat zou in lijn zijn met de verwachting bij aanvang van de pilot: dat meer contact tussen examinator en examencentrum zou leiden tot zorgvuldiger examinering. Hetgeen zich kan uiten in lagere slagingspercentages omdat examinatoren min-

der coulant zijn richting kandidaat en zij zich beter houden aan de voorgeschreven beoordelingssystematiek (die bedoeld is om kandidaten te laten zakken die niet het gewenste niveau laten zien dat hoort bij een SOG-P diploma).

Deze bevinding maken we met een slag om de arm omdat het op basis van het beperkte aantal waarnemingen in de pilot niet significant is aan te tonen. Het zou dus een toevalstreffer kunnen zijn.

Tabel 3 Slaagpercentages Pilot-centra t.o.v. overige SOG-P examencentra (april-juni)

SOG-P praktijkexamens in de pilotperiode (april-juni 2023)	Aanslaan en begeleiden van lasten	Verplaatsen van lasten met handijsgereedschap	Hoogwerker cat. 1B	Hoogwerker cat. 3A	Hoogwerker cat. 3B	Vorkheftruck	Verreiker h (voor heffen)	Verreiker hh (voor heffen en hoogwerken)	Onafhankelijke adembescherming	Werken aan flensverbindingen	Werken aan flenzen volgens protocol	Flensverbindingen Torque & Tensioning	Totaal
Aantal kandidaten pilotgroep	117	187	69	309	334	435	34	0	132	41	321	45	2.024
Slaagpercentage Pilotgroep	92%	95%	100%	95%	90%	94%	100%	0%	97%	95%	98%	100%	95%
Aantal kandidaten overige centra	36	65	45	144	160	265	20	2	176	4	350	90	1.357
Slaagpercentage overige centra	100%	100%	100%	99%	98%	96%	70%	100%	99%	100%	100%	100%	98%
Totaal aantal kandidaten	153	252	114	453	494	700	54	2	308	45	671	135	3.381
Overall Slaagpercentage	94%	96%	100%	97%	93%	95%	89%	100%	98%	96%	99%	100%	96%

4. Conclusies en aanbevelingen

Hogere Frequentie interne audits

De pilotresultaten ondersteunen het vermoeden dat een hogere frequentie van interne audits (in verbeterde vorm), een positief effect heeft op de kwaliteit van SOG-P Examinering.

Daarom wordt aanbevolen om in de volgende versie van het Handboek Examinering (2024) een hogere interne-audit-frequentie voor te schrijven. En daarbij de kaders/ vereisten te benoemen waaraan een interne audit minimaal moet voldoen.

“Interne audits” lijken geschikt voor examencentra als hulpmiddel om de kwaliteit te borgen van de examinering die examinatoren onder hun verantwoordelijkheid uitvoeren.

Een bezoek bij 1 op de 3 examens per examinerator blijkt organisatorisch lastig uitvoerbaar. In de uitgebreide evaluatie worden, mede naar aanleiding van discussie met deelnemende centra, enkele suggesties gedaan voor een geschikte frequentie. Dat de frequentie meer dan de huidige 1x per 2 jaar moet worden, is voor alle betrokkenen duidelijk. Denk aan een aanpak als in tabel 4 beschreven:

Tabel 4 Voorstel frequentiebepaling interne audits

Aantal examens per examinator per kwartaal	Aantal interne audits per kwartaal
1 -8 examens	1 audit
9 -24 examens	2 audits
25 -48 examens	3 audits
49 -80 examens	4 audits
Onafhankelijke examinering	1 audit / jaar

Uniformiteit Interne audits

Het middel “interne audit” is een voorgeschreven onderdeel van het kwaliteitsborgingssysteem dat examen centra moeten inzetten om de kwaliteit van hun examinatoren te bewaken en bevorderen. In theorie is het dus aan het examen centrum om te bepalen waaruit een interne audit bestaat.

Overleg voor- en gedurende de pilot, tussen SSVV, Examenkamer en deelnemende examen centra, heeft duidelijk gemaakt dat het gewenst is basisafspraken over interne audits op te stellen die voor alle SOG-P examen centra zullen gelden als minimaal verwachte inspanning.

Uniformiteit is gewenst op ten minste de volgende vlakken:

- Minimale informatie en beoordelingscriteria in een interne audit; het format interne audits (zie bijlage 2) is een goed startpunt waarop verder gebouwd kan worden;
- Verplichting resultaten te delen met SSVV en Examenkamer;
- Kaders voor interne-auditoren (minimale kwalificaties & (on)afhankelijkheid van opleiders);
- Duidelijke minimale hoeveelheid uit te voeren interne audits per examinator.

Zelfrapportage

Interne auditrapporten zijn een vorm van zelfbeoordeling of zelfrapportage. Het examen centrum beoordeelt haar eigen dienstverlening. De beoordeling richt zich weliswaar op het werk dat individuele examinatoren uitvoeren, maar dat werk maakt onlosmakelijk deel uit van de dienstverlening van het examen centrum als geheel. Bij zelfrapportage speelt altijd het gevaar van verdraaiing van de werkelijkheid, omdat mensen of organisaties misschien liever een wenselijk antwoord geven; of omdat ze zichzelf positiever zien of willen presenteren dan terecht is. Ook examen centra lopen het risico onjuist over zichzelf te rapporteren.

Zorg bij implementatie voor maatregelen die dit risico minimaliseren, zoals:

- Open houding ten aanzien van interne audits: Zorg voor voldoende ‘veiligheid’ voor examen centra, zodat zij niet ‘bang’ zijn om negatieve bevindingen te rapporteren; denk aan:
 - Open cultuur en constructieve onderlinge houding (van SSVV, Examen centra en Examenkamer): het tegenovergestelde van een cultuur van ‘veroordelen en straffen’;
 - Uitgebreid (maar anoniem) delen van gerapporteerde bevindingen, door SSVV, ter informatie aan alle SOG-P examen centra voor transparantie over de gemiddelde kwaliteit op enig moment;

- Controleer bij toezicht (Examenkamer) of beoordeling (SSVV) van een examen(centrum) of de bevindingen overeenkomen met de bevindingen in de interne-auditrapportages;
 - (Grote) afwijkingen tussen zelfoordeel en SSVV- of Examenkamer-oordeel zijn aanleiding voor verder onderzoek.

Rol Interne audits in kwaliteitsborging van SOG-P examinering

Doel van deze pilot was: onderzoeken of de kwaliteit van SOG-P examinering verbetert als examencentra actiever invulling geven aan kwaliteitsborging van hun SOG-P examens. De “actievere invulling” is concreet gemaakt door de frequentie van de bestaande interne audits in aangepaste vorm te intensiveren. Die nieuwe aanpak heeft waarschijnlijk een positief effect op de kwaliteit van examinering. Maar dat is niet het hele plaatje- de interne audit is één van meerdere kwaliteit-borgende maatregelen.

Tabel 5 Onderdelen van kwaliteitsborging SOG-P examinering

	Wat	Actiepartij
Voorschriften	Kaders opstellen	SSVV
Uitvoering	Verantwoordelijk voor SOG-P examenuitvoering	Examencentra
Borging	Onafhankelijk toezicht	Examenkamer
	Examencentrum-audits	SSVV (uitvoering door eX:plain)
	Kwaliteit eigen diensten	Examencentra
	Proces-beoordeling	WBCs (=SSVV)
	Signalen uit de markt	SSVV (i.s.m. stakeholders)
	Afstemmen t.b.v. verbeteringen	SSVV met stakeholders

De aanbeveling is daarom om scherp te houden dat de interne audit een deel is van de kwaliteits-systematiek van examencentra (groen in tabel 5). Die systematiek is zelf weer een onderdeel van de borging via examencentrum-audits en onafhankelijk toezicht.

Zodra de resultaten van interne audits worden gedeeld met SSVV en Examenkamer levert dat een nieuwe, structurele stroom van informatie op die de stelseigenaar enorm gaat helpen de kwaliteit beter te borgen. Zo helpt de informatie Examenkamer bij het maken van keuzes over uit te voeren toezicht. En SSVV kan beter kijken, en doelmatiger actie ondernemen ten aanzien van bijvoorbeeld bruikbaarheid van UvE's, kwaliteit van examencentra en geschiktheid van locaties. Dit vereist wel een effectieve terugkoppeling naar onder andere waarborgcommissies en auditoren.

Aanvullend wordt aanbevolen om te monitoren of het grotere doel (kwaliteitsverbetering van SOG-P examinering, zodat SOG-P diploma's vertrouwd worden) dichterbij komt. Dat kan heel praktisch door op verandering in slagingspercentages te letten. In bredere zin zou na meten worden gegaan of werkgevers en opdrachtgevers positiever worden over SOG-P diploma's.

Afstemming en overleg

De tussentijdse evaluatie, het korte overleg dat eens in de 2 weken tussen de pilot-betrokkenen werd gehouden in de pilotperiode, werkte zeer goed om een voldoende gezamenlijke aanpak van de interne audits te bewerkstelligen. Moeilijkheden en mogelijkheden werden benoemd en gezamenlijk opgelost of

opgepakt. In het overleg werd zeer open gecommuniceerd over bevindingen uit de interne audits, waarbij de openheid over negatieve bevindingen opviel en zeer gewaardeerd werd. De overleggen waren een goed voorbeeld van hoe een open cultuur kan functioneren.

Voordeel van deze gezamenlijke aanpak was dat er snel meer bereikt werd dan zonder dergelijke constructieve houding mogelijk zou zijn geweest. Ook op dit vlak is het voor implementatie van belang dat zo'n open cultuur actief wordt nagestreefd.

Aanbeveling is om eens per half jaar een open discussie rond de gerapporteerde bevindingen te houden met alle SOG-P centra om de moeilijkheden en mogelijkheden te bespreken. Met als doel het bevorderen van de structurele feedbackloop van examinator via examen centrum naar stelseigenaar en weer terug, zodat er continu verbetering kan plaatsvinden.

Financiën

De pilot heeft geen duidelijk beeld opgeleverd over financiële consequenties van een hogere interne-auditfrequentie. Dat verhoging van de interne-auditfrequentie extra kosten met zich meebrengt staat vast. Hoe groot het kosteneffect zal zijn en wie de aanvullende kosten zal dragen hangt echter af van besluitvorming die nog plaats moet vinden.

Mogelijke consequenties bij een interne auditfrequentie als benoemd in tabel 4:

- Examinatoren die 1 of 2 examens per kwartaal afnemen zijn relatief duur, omdat alle actieve examinatoren minstens 1x per kwartaal bezocht worden (met uitzondering van onafhankelijke examinering):
 - Mogelijk intensievere inzet van sommige examinatoren en inzet stoppen van andere examinatoren → een kleinere groep actievere examinatoren (kostenbesparend);
 - Met minder actieve examinatoren kunnen examen centra de personen beter leren kennen meer aan kwaliteitsbevordering doen;
- Mogelijk wordt het aantrekkelijker om onafhankelijke examinering aan te bieden: de voorgestelde, relatief lage, interne auditfrequentie betekent (relatief) lagere kosten;
- Afhankelijk van de minimumeisen die voor interne-auditoren worden vastgesteld, kunnen examen centra deze functionarissen meer of minder gemakkelijk vinden en aanstellen:
 - Lage eisen betekent relatief gemakkelijk extra interne auditoren aanstellen, waardoor auditoren bijv. gemiddeld dichterbij examenlocaties zijn (kostenbesparend);
 - Bij hoge eisen wordt het moeilijker wat waarschijnlijk kosten én kwaliteit verhoogt.
- De benoemde kosten zijn onderdeel van het kwaliteitssysteem dat SSVV van erkende SOG-P examen centra vereist. Examen centra maken hiervoor kosten die zij waarschijnlijk (deels) een deel daarvan doorberekenen naar hun klanten, maar ze hebben invloed op deze kosten:
 - De kosten worden per examinator gemaakt en worden logischerwijze door meerdere examen kandidaat gedragen (dus kosten per kandidaat zijn relatief laag);
 - Met slimme planning/ organisatie kan een examen centrum kosten besparen terwijl wel goede interne audits plaatsvinden: centra kunnen zich onderling onderscheiden
 - Mogelijk kan langdurig aangetoonde kwaliteit in de toekomst leiden tot lagere auditfrequentie, zodat kwaliteit 'loont'. Zulke systematiek zou te zijner tijd ontwikkeld kunnen worden.

Bijlage 1 _ Format Intern auditformulier

Auditformulier voor interne audits door examencentra in kader van de SOG-pilot examinering

Uitgangspunten bij interne audits

- De examinerator blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van het examen;
- Een auditor is er:
 - Als **'waarnemer'** in het kader van het afnemen van het examen.
 - Als **'beoordelaar en rapporteur'** in het kader van de terugkoppeling richting het examenbureau, SSVV en de Examenkamer;
- Een auditor mag ingrijpen als volgt:
 - Examen **ongeldig verklaren** als de veiligheid in het geding is;
 - Examen **stilleleggen** mocht blijken dat de examinering inhoudelijk niet tot diplomering kan leiden (toets-locatie niet voldoet, materieel niet op orde is (ongekeurde kraan, losstaande flensboom e.d.), benodigd materieel niet aanwezig is voor uitvoering van de kwalificatie e.d.);
- Auditor maakt waar mogelijk foto's van situaties in het kader van:
 - De onderbouwing van een afwijking;
 - Als toelichting op weergave van de feitelijke uitvoering;
- Profiel auditor bij start pilot:
 - VCA gediplomeerd of equivalent
 - Ervaring met auditen
 - Relevante kennis van te bezoeken kwalificatie

Lopende de pilot gaan we bekijken welke training/toetsing voor auditoren in dit traject relevant is.

Terugkoppeling

Terugkoppeling (gele auditblokken op p.2) mailen aan: sog@ssvv.nl; a.kempers@examenkamer.nl.

Onderwerp van de e-mail met terugkoppeling: **"Interne audit dd/mm kwalificatie"**

- dd/mm = de dag / maand van het bezochte examen
- kwalificatie = in te vullen welke kwalificatie werd bezocht

Examencentrum: EBVN, PBNA, Ascend, XY-Masterclass / datum:

Evenementcode:

De informatie uit de beide 'gele auditblokken' wordt per omgaande teruggekoppeld aan de SSVV en de Examenkamer ten behoeve van de evaluatie: (sog@ssvv.nl; a.kempers@examenkamer.nl)

Algemene informatie	
Naam SOG-examenbureau	
Naam opleider/opleidingsinstituut	
Naam examinerator	
Beschikt de examinerator over een geldig VCA en SOG-diploma?	Ja/nee
Examendatum	
Adres examenlocatie (correct vermeld in VRA2?)	
Kwalificatie	
Naam auditor	
Tijdschema/tijdplanning: <ul style="list-style-type: none"> Gepland tijdstip aankomst auditor (indien bewust niet bij de start ingepland): Feitelijk tijdstip aankomst auditor: Indien te late aankomst auditor, wat is de reden? uur uur (Ver)late aankomst omdat
Start praktijkexamen volgens VRA2 uur
Werkelijke starttijd praktijkexamen <ul style="list-style-type: none"> Wat is de reden van eventueel exceptioneel afwijken? uur Reden voor afwijking:
Aantal examenkandidaten volgens VRA2	
Werkelijk aantal aanwezige examenkandidaten	
Tijdstip vertrek auditor uur
Reden van mogelijk eerder vertrek:	Reden eerder vertrek:
Is er een toezichthouder vanuit WBC en/of Examenkamer aanwezig?	Ja, naam:/nee
Aantal km t.b.v. audit (heen en weer) km

Terugkoppeling naar SSVV en Examenkamer	
Waren er wel of geen Non-conformities?	
Controle door examenbureau van bevindingen en afwerking non-conformities.	
Was er sprake van een ingreep van de zijde van de auditor?	Ongeldigverklaring? Ja/nee Stopzetten van examen? Ja/nee
Waren er van de zijde van de examinerator opmerkingen?	
Bijzonderheden t.a.v. ingangsvereisten	
Bijzonderheden t.a.v. uitvoering kwalificatie-examen	
Bijzonderheden t.a.v. functioneren examinerator	
Overige constatering	

Examencentrum: EBVN, PBNA, Ascend, XY-Masterclass / datum:

Evenementcode:

Ingangsvereisten	Waarneming/beoordeling auditor
Hebben de kandidaten voorafgaande aan het examen de cursus gevolgd?	Ja/nee
Wat was de duur van de betreffende cursus/opleiding? uur
Is de locatie erkend?	Ja/nee
Is de examiner die het examen afneemt gecertificeerd?	Ja/nee
Voldoet kandidaat aan instroomvereisten: <ul style="list-style-type: none"> VCA en/of equivalent Rijbewijs/ander instroomvereiste Geldig id-bewijs 	Ja/nee Ja/nee/nvt Ja/nee
Is er sprake van een herkanser?	Ja, maal/nee
Staat kandidaat geregistreerd op lijst in VRA2?	Ja/nee
Staan kandidaten correct geregistreerd of zijn aanpassingen nodig?	Ja/nee
Is er sprake van gekeurd materieel?	Ja/nee
Een ervaren machinist?	Ja/nee/nvt
Is gebruik PBM's door kandidaten conform UVE?	Ja/nee
Is er sprake van een professionele examenlocatie?	Ja/nee
Voldoet de in te zetten praktijkopstelling conform de UVE-vereisten en is dit die professioneel? (Graag foto's) <ul style="list-style-type: none"> Is de opstelling veilig? Juiste afzetting e.d. Is er sprake van een examenopstelling die praktijkgetrouw is? Is een afwijkende opstelling vooraf goedgekeurd en is het goedkeuringsdocument aanwezig? 	
Is de examiner ook docent geweest voor deze kandidaten?	Ja/nee
Verstrekt de examiner de juiste procedurele informatie voorafgaande aan het examen?	Ja/nee
Hanteert de examiner de juiste beoordelingsformulieren?	Ja/nee

Uitvoering kwalificatie	Waarneming/beoordeling auditor
Vindt er een correcte identiteitscontrole plaats?	Ja/nee
Is de examensituatie voldoende veilig en/of beveiligd?	Ja/nee
Worden alle te toetsen aspecten beoordeeld? <ul style="list-style-type: none"> In welk opzicht wordt niet voldaan? 	Ja/nee
In welke taal wordt het praktijkexamen uitgevoerd? Beheerst de examiner de vreemde taal of wordt er een tolk ingezet?	
Zijn alle benodigde materialen aanwezig voor uitvoering van het examen?	Ja/nee
Hoeveel kandidaten worden gelijktijdig beoordeeld?	
Wordt de LMRA op een juiste wijze uitgevoerd?	Ja/nee
Wat is de examentijd per waargenomen kandidaat? Kandidaat 1 Kandidaat 2 Kandidaat 3	

Examencentrum: EBVN, PBNA, Ascend, XY-Masterclass / datum:

Evenementcode:

Is er sprake van het juist toepassen van knock-out criteria?	Ja/nee/nvt
Noteer welke kandidaten geslaagd en/of gezakt zijn?	
Specifieke aspecten die relevant zijn voor betreffende kwalificatie, zie bijlage 1	

Functioneren examiner	Waarneming/beoordeling auditor
Functioneert de examiner professioneel en onafhankelijk?	Ja/nee
<ul style="list-style-type: none"> In welk opzicht is dit niet aan de orde? 	
<ul style="list-style-type: none"> Is er een relatie tussen examiner en kandidaat? 	
<ul style="list-style-type: none"> Voert examiner gedurende examen ook andere activiteiten uit? Zo ja welke? 	
<ul style="list-style-type: none"> Acteert de examiner gedurende het examen als examiner of als docent? 	
<ul style="list-style-type: none"> Hanteert de examiner zelf de PBM's conform de UVE? 	
<ul style="list-style-type: none"> Indien van toepassing, grijpt de examiner op een correcte wijze in bij een gevaarlijke situatie? 	
Is in de optiek van de auditor sprake van een rechtvaardige en juiste beoordeling van de kandidaten?	Ja/nee
Geeft examiner direct aan kandidaat de uitslag weer?	Ja/nee
Maakt hij melding van het 'voorlopige karakter' van de uitslag?	Ja/nee
Heeft de examiner een juist overzicht over het examen/de locatie?	
Heeft de examiner voldoende (natuurlijk) overzicht?	Ja/nee
Is er sprake van een juiste administratieve verwerking?	Ja/nee

Examen centrum: EBVN, PBNA, Ascend, XY-Masterclass / datum:

Evenementcode:

BIJLAGE 1: Specifieke aspecten die relevant zijn voor betreffende kwalificatie

Werken aan flensverbindingen (WF/WFPR/WFPRTT)	
De flensboom staat vast (gebout) op de ondergrond	
Omgeving is schoon en veilig (geen rondslingerende voorwerpen)	
ALLEEN bij WFPrT&T: Kandidaat is in bezit van SOG WFPR diploma	
Overige aspecten:	

Aanslaan en begeleiden van lasten (ABVL)	
Duidelijke afspraken tussen begeleider en machinist	
Machinist handelt NIET op eigen initiatief, enkel op aanwijzingen	
Envelop methode is correct toegepast	
Juiste toepassing hijstabel	
Overige aspecten:	

Hoogwerker	
Correcte constructie op examen-locatie + correct gebruikt	
1B/3A/3B: Gebruikte machine is conform EN-280 richtlijn	
1B/3A/3B: Kandidaat heeft een bedieningsinstructie gehad	
1B/3A/3B: De (gemeten) windkracht is acceptabel voor de uitvoering	
3A/3B: Minimale werkhoogte is 8 meter	
Overige aspecten:	

Vorkheftruck	
Kandidaat heeft een bedieningsinstructie gehad	
Er wordt GEEN verbrandingsmotor binnen gebruikt	
Gewicht vatenpallet en IBC voldoet (aantoonbaar) en lange last is tenminste 4 meter	
Overige aspecten:	

Adembescherming	
Medische geschiktheid is aantoonbaar	
Kandidaat is "glad" geschoren, tenzij automaat geschikt is voor baarddragend	
Kandidaat is NIET brildragend	
Overige aspecten:	

Verreiker	
Kandidaat heeft een bedieningsinstructie gehad	
Minimale werkhoogte is 10 meter	
Gezamenlijke lasten zijn 200 kilo en hebben een minimale hoogte van 70 centimeter	
De (gemeten) windkracht is acceptabel voor de uitvoering	
Overige aspecten:	

Examenlocatie: EBVN, PBNA, Ascend, XY-Masterclass / datum:

Evenementcode:

Bijlage 2 _ Gedetailleerd overzicht van bevindingen

Materialen / locatie	Constructie voldoet niet (ketting en ontbreken).
	Flensbomen niet correct vastgezet aan ondergrond (deel van de bouten ontbreekt).
	Constructie niet gekeurd.
	Niet gekeurde stelling bij heftruckexamen.
	Keuring verlopen van enkele materialen.
	Koolladder is korter dan 2 meter.
	AbvL examen: materialen zijn niet op orde.
	Steiger niet vrijgegeven.
	Keuringssticker van evenaar niet leesbaar.
	IBC = 800 kg water in plaats van 2 keer (stapelbaar) max. 200 kg.
	Niet alle benodigde materialen voor examen aanwezig.
	Geen ramp aanwezig voor heftruck examen.
	Geen gebruiksaanwijzing van heftruck aanwezig.
	Onvoldoende momentsleutels aanwezig.
	Onvoldoende / niet juiste hijsbanden aanwezig.
	Gereedschapskist niet compleet.
	Materialen staan niet op de vereiste hoogte bij het heftruckexamen.
UvE	Tijd voor uitvoeren LMRA past niet binnen de minimale examentijd UvE
	TRA op te stellen door examinator; uitvoeren van LMRA is voldoende. De eisen in UvE is overdone en volgens examinator niet conform praktijk.
	Onduidelijk in UvE bij VVL-H: de loopkatten en valkenklemmen moeten door kandidaten worden bevestigd als onderdeel van het examen.
	Oprachten ABvL zijn niet gelijkwaardig (F en G brengen niets nieuws).
	Verreiker examen: het aantal pylonen is afhankelijk van de lengte van de machine. Pylonen moet 'een leidraad' zijn.
	Het zekeren van lasten is niet nodig als objecten (pallets) met daarop een kist inclusief inhoud veilig op de vorken kan worden vervoerd.
	Examinator zal opmerkingen over nieuwe UvE inzake ABvL nog aanleveren (nog niet ontvangen).
Examinator is van mening dat een van de WF schemaopdrachten niet werkbaar is.	
Examineren	Aangemelde combinatie ABvL en VVL-H niet uitvoerbaar omdat het niet om dezelfde kandidaten gaat (twee verschillende groepen kandidaten)
	Opstelling voor examen HW in plaats van heftruck
	Examenlocatie is niet klaar voor ingepland examen
	Niet de juiste PBM's gebruikt (Volgens examinator is gebruik handschoenen bij werken met heftruck niet handig/mogelijk)
	Geen gebruik veiligheidsbril.
	Het niet gebruiken van werkhandschoenen bij controle aan de bak.
	LMRA / TRA niet juist uitgevoerd; binnen uitgevoerd
	Examinator vindt het compleet uitvoeren van de LMRA te omslachtig.
	LMRA door hele groep gelijktijdig uitgevoerd (twee keer waargenomen)
	Examinator geeft bij kandidaten aan wat ze bij de LMRA moeten invullen (dat wat we zojuist afgesproken hebben);
	Examinator geeft aanwijzingen bij uitvoering LMRA als niet naar de keuringssticker wordt gekeken.
	Geen Rie en TRA uitgevoerd en onduidelijkheid over werkvergunning.
	Bij gecombineerd examen ABvL en VVL-H is het dubbel laten uitvoeren van de LMRA in de optiek van examinator niet nodig.
	Vrijstelling afgegeven door WBC voor afwijkende opstelling, niet aanwezig.
	Geen id-controle uitgevoerd voor praktijkexamen.
	Drie ongeldige id-bewijzen - vervangen door kopie geldige Portugese paspoorten.
	Afgeven definitieve uitslag in plaats van voorlopige uitslag (veelvuldig opgemerkt/vastgesteld).
	Geen wind gemeten in kader van werken met de HW.
	Afzetting is niet afdoende voor veilige uitvoering examen.
	Directeur doorkruist afzetting opgezet voor examen en er wordt door examinator niets gezegd.
	Geen debriefing richting kandidaten inzake verbeterpunten.
	Gebruik verouderde formulieren.
	Examinator geeft aanwijzing aan kandidaat gedurende examen.
	Examinator geeft tijdens examen aan hoe je centreerpen moet gebruiken.
	Niet toepassen van maximale examenduur waardoor niet de mate van vaardigheid correct gemeten wordt.
	Niet juist toepassen valbescherming.
	Vorken zijn al afgesteld tijdens de les - wordt dus niet meer gedaan door kandidaten.
	Examinator heeft kandidaten andere opdracht laten uitvoeren dan staat voorgeschreven in UvE.
	Examinator geeft aanwijzingen voor visuele en functionele aspecten gedurende het examen.
	Oprachten worden gecombineerd uitgevoerd.
	Kandidaat mag zelf zijn opdracht kiezen voor het examen.
	Examinator geeft aanwijzingen als kandidaat niet weet hoe hij de accubrik geopend kan worden
	Examinator heeft geen overzicht over alle kandidaten die examen afleggen (werken aan drie flensbomen gelijktijdig door vier kandidaten)
Examinator hanteert niet de maximale examentijd.	
Geen toezicht van zijde examinator bij volgende kandidaat ivm het invullen van het formulier vorige kandidaat.	
Bij onafhankelijke examinering heeft examinator kandidaten in container nog vragen laten beantwoorden om vast te stellen of kandidaten wel de materie beheersen	
Goede examinerings - goed verlopen examen (bij 35% uitgevoerde examens)	
Juiste toepassing KO aspecten.	
Goede toepassing slecht-nieuwsgesprek	
Examinator observeert goed	
Examinator is alert	
Examinator grijpt goed in bij veiligheidsrisico	