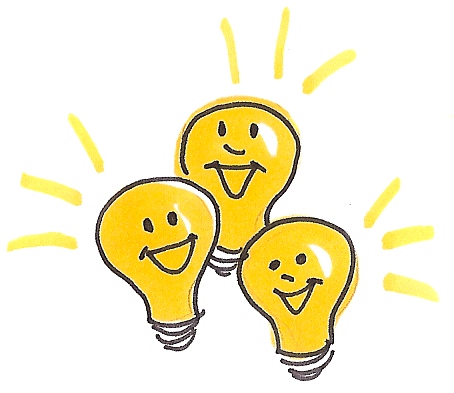
Werkboek Opfrisdag

Assessor in het MBO





2011

Werkboek Opfrisdag

Assessor in het MBO

Plaats, datum: Leeuwarden, 2011

Opdrachtgever: AOC Friesland MBO Groen

Opdrachtnemer: Cursus en Contract onderdeel van AOC Friesland

**Inhoudsopgave**

[1. Dagprogramma 5](#_Toc292964300)

[2. Toelichting Portfolio 7](#_Toc292964301)

[3. Registratieformulier Proeven van Bekwaamheid MBO 9](#_Toc292964302)

[4. Hulpformulier Competentieontwikkeling 11](#_Toc292964303)

[5. WAKKER-methode 23](#_Toc292964304)

[6. Oefening: Observeren afname PvB 24](#_Toc292964305)

[7. Standaardformulier Schoolassessor 27](#_Toc292964306)

[8. Stappenplan voor het opzoeken van de OER (ONDERWIJS- EN EXAMENREGELING) 29](#_Toc292964307)

[9. STARR methodiek als gesprekstechniek bij criterium gerichte interviews 31](#_Toc292964308)

[10. Casussen Proeven van Bekwaamheid 35](#_Toc292964309)

[11. Intervisie beoordelingsdilemma’s 39](#_Toc292964310)

[12. Fasering van slecht nieuwsgesprekken 41](#_Toc292964311)

[13. Evaluatie formulier opfrisdag assessor 45](#_Toc292964312)

[Bijlage I Zelftoets 47](#_Toc292964313)

[Bijlage II Werkvormen intervisie 55](#_Toc292964314)

[Bijlage III SMART formulier 57](#_Toc292964315)

[Bijlage IV Algemene Toetstechnische eisen (vastgesteld 16-11-2010 versie 4.1) 59](#_Toc292964316)

# 1. Dagprogramma

8.45 uur       Inloop en koffie

9.00 uur       Welkom

9.15 uur       Toelichting Portfolio

9.30 uur       WAKKER methode

9.45 uur       Film Assessor + beoordeling

10.30 uur      Pauze

10.45 uur      Saskia Hein: examensecretaris, toelichting examenprocedure

11.15 uur      Film Assessor: CGI m.b.v. STARR methode

11.30 uur      Analyse zelftoets m.b.v. STARR methode

12.15 uur      Pauze

13.00 uur      Vrije ruimte, wensen assessoren

13.30 uur Groepsgesprek praktijkervaringen

14.30 uur      Intervisie: ‘Beoordelingsdilemma’s’

15.30 uur      Afsluiting

# 2. Toelichting Portfolio

Na afgifte van het certificaat dient 'onderhoud' gepleegd te worden. Het onderhoud pleeg je door middel van het verzamelen van bewijsstukken in een portfolio. Dit is een vereiste van de instelling waar jullie certificaat verlengd moet worden (www.provex.nl). Het portfolio moet de volgende 3 bewijsstukken bevatten:

1. Een overzicht van de afgenomen proeven, datum, titel van de proeve, naam van de student, niveau van de proeve, bijzonderheden, ondernomen acties en het resultaat.
2. Een overzicht van de ontwikkeling van de 6 competenties.
3. Minimaal 2 uitgewerkte leerdoelen (SMART).

**Bewijsstuk 1**

Een overzicht van de afgenomen Proeven van Bekwaamheid. De afgelopen periode heb je proeven mogen afnemen. Het is belangrijk dat je deze proeven registreert. Niet alleen de datum, titel van de proeve, naam van de student en het niveau van de proeve, maar ook de eventuele bijzonderheden, ondernomen acties en het resultaat.

Je komt als assessor opmerkelijke situaties tegen waarin je probeert zo goed mogelijk te handelen. Voor het verlengen van het certificaat is het van belang dat je ook deze opmerkelijke situaties registreert. In de kolom ‘bijzonderheden’ geef je aan hoe je hebt gereageerd in opmerkelijke situaties. Welke acties heb je ondernomen? Wat was het resultaat? Een voorbeeld van een registratieformulier kun je vinden op bladzijde 9.

**Bewijsstuk 2**

Een overzicht van de ontwikkeling van de 6 assessoren competenties (1.Inlevingsvermogen/sociaal sensitief, 2.Communicatief, 3.Oordeelsvorming, 4.Observeren, 5.Kritische houding/onafhankelijkheid, 6.Systematisch/proceduregericht werken).

De afgelopen periode heb je gefunctioneerd als assessor. In deze periode heb je (on)bewust de 6 assessoren competenties verder ontwikkeld. Voor de verlenging van jouw certificaat is het van belang dat je deze ontwikkeling kunt aantonen.

Per competentie geef je, door middel van feitelijke onderbouwingen (concrete situaties), aan waaruit deze ontwikkeling blijkt. Denk maar aan de manier waarop je de studenten beoordeeld. Namelijk op feitelijk waarneembaar gedrag. Dit waarneembare gedrag rapporteer je in een beknopte, heldere en directe stijl. Je kunt hiervoor gebruik maken van het ‘Hulpformulier Competentieontwikkeling’. Dit formulier vind je op bladzijde 11.

**Bewijsstuk 3**

Natuurlijk blijf je jezelf ook als assessor doorontwikkelen. De manier waarop je dit aanpakt, is de inhoud van dit bewijsstuk. Dit bewijsstuk moet bestaan uit een gedegen verantwoording waarin duidelijk wordt op welke manier je hebt gewerkt aan (minimaal) 2 leerdoelen. Dit begint met het opstellen van leerdoelen die je SMART hebt geformuleerd. In bijlage III, bladzijde 57, vind je een leeg SMART formulier welke je kunt gebruiken voor het samenstellen van dit bewijsstuk.

**Schriftelijke toets Provex**

Aan het einde van de opfrisdag[[1]](#footnote-1) word je door Provex opgeroepen voor een schriftelijke toets, waarbij jouw kennis ten aanzien van procedures en ontwikkelingen bij examens in het MBO getoetst wordt. Dit wordt gedaan middels het reageren op een aantal cases. Tijdens deze ‘onderhoudstoets’ moet je ook het gevulde portfolio overhandigen.

# 3. Registratieformulier Proeven van Bekwaamheid MBO

Naam examinator:

Nummer certificaat:

Geldig tot:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Titel proeve  Naam student | Niveau | Bijzonderheden, opvallende zaken |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 4. Hulpformulier Competentieontwikkeling

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Inlevingsvermogen/sociaal sensitief** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Communicatief** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Oordeelvorming** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Observeren** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed*)* | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Kritische houding/onafhankelijkheid** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6. Systematisch/proceduregericht werken** | |
| Gemiddelde score Zelftoets: Onvoldoende / Voldoende / Goed *(doorhalen wat niet van toepassing is)*  Datum + Vorige score : ( --, --, ----) + Onvoldoende / Voldoende / Goed | |
| Datum rapportage: | Situatie waaruit blijkt dat de competentie is doorontwikkeld. Gerapporteerd in een beknopte, heldere en directe stijl (STARR). |
|  | Situatie  Taak  Actie  Resultaat  Reflectie |
|  |  |
|  |  |

# 5. WAKKER-methode

Een stappenplan op basis van de WAKKER-methode:

0. **O**riënteren

Assessoren vormen zich een beeld van de te beoordelen beroepstaak en de verwachtingen ten aanzien van de uitvoering door de kandidaat. In onderling overleg worden deze beelden uitgewisseld, zodat er intersubjectiviteit wordt ontwikkeld.

1. **W**aarnemen

Elke assessor vormt zich een beeld van de persoon in relatie tot de competenties en de beroepstaak. Het waarnemen gebeurt individueel, zodat er hier geen sprake is van intersubjectiviteit. Beoordelaars moeten zich realiseren dat er sprake is van subjectiviteit omdat zij zich tijdens het waarnemen al een mening beginnen te vormen en iedere beoordelaar selectief waarneemt.

2. **A**antekenen

Elke assessor noteert de waarnemingen en scheidt de feitelijke informatie van interpretatie.

Het aantekenen geschiedt eveneens individueel. Beoordelaars moeten rekening houden met de subjectiviteit van de waarneming en proberen om de mening er uit te filteren

3. **K**lassificeren

Elke assessor maakt voor zichzelf op basis van het beoordelingskader een relevante ordening van de gegevens over de relevante competenties of competentie-indicatoren van de Proeve van Bekwaamheid.

4. **K**walificeren

Tijdens het kwalificeren geven beoordelaars een oordeel over de waarde van de getoonde resultaten. Beoordelaars moeten zich er bewust van zijn dat dit oordeel een mening is, namelijk een mening over de waarde van de resultaten ten opzichte van de omschrijving van de beroepstaak en de competenties.

5. **E**valueren

In nauw overleg spreken de assessoren per beoordelingseenheid een voldoende of onvoldoende uit over het geheel op basis van de eigen aantekeningen en komen zij tot één eindoordeel. Assessoren moeten proberen te voorkomen dat zij op dit moment het eigen oordeel al klaar hebben, en elkaar van dit oordeel willen overtuigen.

6. **R**apporteren

Assessoren komen tot een gezamenlijk oordeel, waarin de uitkomst van de evaluatie van de Proeve van Bekwaamheid centraal staat en die onderbouwd wordt door een weergave van de meeste relevante waarnemingen.

# 6. Oefening: Observeren afname PvB

1. Kijk naar het filmpje en observeer de assessor.
2. Vul het **WAKKER** formulier op pagina 25 in.

Ad. 2

Instructie:

* Op het standaardformulier voor het schoolassessor examen (pag. 27) vind je de aandachtsgebieden/competenties met eronder de indicatoren, welke beoordeeld moeten worden.
* Stappen 1 t/m 4 van het beoordelingsformat volgens de Wakker vul je individueel in.
* Stappen 5 en 6 doe je met een collega.

**Naam:**

**Beoordelingsformat volgens de WAKKER**

0. **O**riënteren

De assessor oriënteert zich op de inhoud van het standaardformulier voor het examen van de assessor.

1. **W**aarnemen

De assessor stelt vast waar in dit examen op wordt gelet en neemt de uitvoering op het filmpje waar.

Op welke aandachtsgebieden/competenties wordt gelet:

* ***Voorbereiding Proeve***
* ***Introductie***
* ***Invoelingsvermogen***
* ***Communicatie***
* ***Observatie***
* ***Oordeelsvorming***
* ***Houding***
* ***Rapportage naar de verantwoordelijken***

Op welke indicatoren/criteria wordt gelet:

***Zie op het standaardformulier voor de schoolassessor de indicatoren onder de competenties***

2. **A**antekenen

De assessor noteert individueel de eigen waarnemingen van de uitvoering van het examen.

Maak zo nodig gebruik van steekwoorden om geen waarneming te vergeten.

Wat neem ik feitelijk waar:

* ***Voorbereiding Proeve***
* ***Introductie***
* ***Invoelingsvermogen***
* ***Communicatie***
* ***Observatie***
* ***Oordeelsvorming***
* ***Houding***
* ***Rapportage naar de verantwoordelijken***

3. **K**lassificeren

De assessor maakt een beoordelingskader op basis van de aandachtsgebieden/competenties waarop in dit examen wordt gelet. Wanneer beoordeel je een competentie voldoende/onvoldoende?

* ***Voorbereiding Proeve***
* ***Introductie***
* ***Invoelingsvermogen***
* ***Communicatie***
* ***Observatie***
* ***Oordeelsvorming***
* ***Houding***
* ***Rapportage naar de verantwoordelijken***

4. **K**walificeren

De assessor geeft een oordeel over de waarde van de getoonde resultaten.:

Aandachtsgebieden/competenties: indicatoren/criteria: Waardering:

***Noteer je scores op het standaardformulier voor de schoolassessor***

***(onvoldoende, twijfelend, voldoende, goed, uitstekend)***

5. **E**valueren

De assessoren bepalen per beoordelingseenheid welke aandachtsgebieden/competenties en indicatoren/criteria tot een voldoende of onvoldoende leiden op basis van de aantekeningen van beide assessoren.

Aandachtsgebieden/competenties: indicatoren/criteria: Waardering:

***Gezamenlijk tot één oordeel komen***

6. **R**apporteren

De assessoren presenteren één eindoordeel.

De rapportage wordt onderbouwd door een weergave van de meeste relevante waarnemingen die hebben geleid tot het eindoordeel.

Eindoordeel:

# 7. Standaardformulier Schoolassessor

Tijdens en/of na afloop van het examen in te vullen door **co-examinator / co-assessor.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam van de  **co-assessor** |  | naam kandidaat Examinator/Assessor |  |
| handtekening |  | beoordeelde Proeve |  |
| datum bijgewoonde Proeve |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicator** | onvoldoende | twijfelachtig | voldoende | goed | uitstekend |
| **1. voorbereiding Proeve**   * Alle materialen zijn aanwezig en de accommodatie is in orde. * Alle onderdelen van de Proeve zijn voorbereid. * De examinator/assessor heeft kennis over en informatie van de kandidaat paraat. | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 |
| **2. introductie**   * De proeve is toegelicht. * De kandidaat krijgt de ruimte verduidelijkende vragen stellen. | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 |
| **3. invoelingsvermogen**   * De examinator/assessor doet moeite om de kandidaat te begrijpen. * De examinator/assessor past de vraagstelling voor de kandidaat aan waar nodig. * De kandidaat toont vertrouwen in de examinator/assessor. * De examinator/assessor heeft een rustige sfeer gecreëerd. | 0  0  0  0 | 0  0  0  0 | 0  0  0  0 | 0  0  0  0 | 0  0  0  0 |
| **4. communicatie**   * De examinator/assessor is in staat duidelijke opdrachten te verstrekken en/of duidelijke vragen te stellen. * De examinator/assessor reageert direct op reacties van de kandidaat. | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 |
| **5. observatie**   * De examinator/assessor geeft blijk van inzicht in het werk van de kandidaat. * De examinator/assessor houdt rekening met de omstandigheden waarin de Proeve plaatsvindt en grijpt in waar nodig. | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 |
| **6. oordeelsvorming**   * De examinator/assessor heeft alleen feitelijke omstandigheden gebruikt om het oordeel te formuleren. * De examinator/assessor heeft het oordeel toegelicht na afloop van de Proeve op basis van de waargenomen gedragingen en houding. * De examinator/assessor heeft in het oordeel goed gelet op het welbevinden van de kandidaat. | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 | 0  0  0 |
| **7. houding**   * De examinator/assessor is tijdens de Proeve besluitvaardig en doortastend . * De examinator/assessor is tijdens de Proeve voldoende zakelijk en tegelijkertijd respectvol. | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 |
| **8. rapportage naar de verantwoordelijken**   * De examinator/assessor past de formulieren toe volgens procedure van de organisatie. * De examinator/assessor rapporteert het verloop van de Proeve op een constructieve wijze ten behoeve van evaluatie. | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 | 0  0 |
| ***Zie ommezijde*** | | | | | |
| ***Welke adviezen geeft u de kandidaat assessor / examinator mee:*** | | | | | |
| ***Overige opmerkingen:*** | | | | | |

***Hartelijk dank voor uw medewerking!***

# 8. Stappenplan voor het opzoeken van de OER (ONDERWIJS- EN EXAMENREGELING)

1. Open de **Afdelingssite** (bijvoorbeeld: [www.mbo-paardenhouderij.nl](http://www.mbo-paardenhouderij.nl)).
2. Wijs de knop **Informatie** aan en klik op **Studieinformatie**.
3. Klik op de knop **Examenreglement**.
4. Open de **map van het cohort** dat van toepassing is voor de student.
5. Hier staat de juiste **OER**.

# 9. STARR methodiek als gesprekstechniek bij criterium gerichte interviews

Op zoek naar een beter resultaat:

* 1. Feedback: Hoe is het resultaat ontstaan?
  2. Feedforward: Hoe krijg je in deze situatie een beter resultaat?

**S = S**ituatie Benoem een concrete situatie uit de praktijk

**T**  = **T**aak Wat was jouw taak / rol in deze situatie?

**A = A**ctie Wat heb je concreet gedaan / gezegd?

**R = R**esultaat Hoe heeft de ander gereageerd en wat was het eindresultaat van jouw acties

in deze situatie?

**R**  = **R**eflectie Wat heb je geleerd? Wat zou je de volgende keer anders doen?

**STARR - registratieformulier**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie**   * Waar was het? * Wie waren erbij betrokken? * Wat waren belemmerende omstandigheden? * Wat waren bevorderende omstandigheden? * Deed je dit voor de 1e keer? | **Taak**   * Welk doel (leerdoel) had je in deze situatie voor ogen? * Waarom was het belangrijk deze taak uit te voeren? * Wat was je rol? |
|  |  |
| **Acties**   * Welke acties heb je concreet ondernomen? * Waarom heb je gekozen voor deze acties en volgorde? * Wat heb je concreet gezegd of gedaan? | **Resultaat**   * Hoe is op de acties gereageerd? * Wat was het eindresultaat? |
|  |  |
| **Reflectie**   * Als je naar je eigen rol kijkt, waar ben je dan tevreden over? * Waar ben je niet tevreden over? * Wat had je kunnen toevoegen? * Heb je je (leer)doel bereikt? * Wat heb je geleerd? Wat waren leermomenten? * Wat doe je de volgende keer anders? |  |
|  |  |

# 10. Casussen Proeven van Bekwaamheid

Voorbeeld casus 1

*Bij aanvang van de uitleg van de examenprocedure reageert de examenkandidaat met de opmerking “Flauwekul”. Hij weigert de uitgereikte Proeve te ondertekenen voor ontvangst.*

|  |
| --- |
| opdracht |
| 1. Wat is de correcte (re)actie van u als assessor naar de examenkandidaat?   *Kalm uitleggen dat ondertekenen van formulieren onderdeel is van het examen. Zonder handtekening voldoet de kandidaat niet aan een voldoende voor alle onderdelen en is dus gezakt, verdere deelname aan het examen is dan ook overbodig.* |
| 1. Wat rapporteert u aan de (vestigings)examencommissie?   *Kandidaat (naam) verdere toegang tot het examen geweigerd i.v.m. (ook na waarschuwing) het niet wensen te voldoen aan de procedure m.b.t. de vereiste ondertekening van het ontvangstformulier.* |

Voorbeeld casus 2

*De Proeve van Bekwaamheid vindt plaats op de werkplek van de examenkandidaat in het bedrijf van zijn werkgever. De werkplek is een groot logistiek bedrijf waar medewerkers vrachtwagens laden en lossen aan specifieke laadperrons. Er is druk intern verkeer.*

*De Proeve is halfweg gevorderden u heeft als examinator het beeld van de examenkandidaat dat hij qua vereist aantoonbaar gedrag nog niet voldoende heeft laten zien om te kunnen slagen. De examenkandidaat heeft wel aangetoond voldoende kennis te bezitten.*

*Tijdens de Proeve logistiek vliegt een pallet in een vrachtwagen in brand. De examenlocatie wordt geruimd. Als examinator bent u op dat moment niet in de gelegenheid een vervangende examenlocatie te zoeken om de Proeve voort te zetten.*

|  |
| --- |
| opdracht |
| 1. Wat is de correcte (re)actie van u als assessor naar de examenkandidaat?   *Helaas, dit is overmacht. We zullen de Proeve nu moeten beëindigen, maar je was nog niet klaar met je Proeve. In overleg met het examenbureau zullen we je uitnodigen voor een zo spoedig mogelijke hervatting. Je hoeft dan niet alles over te doen, maar ik wil toch nog een aantal ondderdelen van de Proeve zien.* |
| 1. Wat rapporteert u aan de (vestigings)examencommissie?   *Examen van kandidaat …..op …..opgeschort wegens overmacht (brand in vrachtwagen). De kandidaat treft geen schuld. Op het moment van uitbreken van de brand heeft kandidaat nog onvoldoende zijn competenties aangetoond. Graag op zo kort mogelijke termijn een gelegenheid voor hervatting.* |

Voorbeeld casus 3

*U gaat een vastgesteld schriftelijk examen afnemen. De kandidaten protesteren. Ze geven aan dat de verwachting is gewekt dat een beoordeling op praktische vaardigheden zou plaatsvinden. Ze halen er zelfs een docent bij die dat bevestigt.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 4

*Tijdens het examen barst een kandidaat in snikken uit. De oorzaak is dat haar hond drie dagen geleden is overleden. De andere kandidaten geven aan last te hebben van het gesnik.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 5

*Tijdens de Proeve van Bekwaamheid examen maakt de deelnemer op u een afwezige indruk. Tegelijkertijd ruikt u een zoete wietlucht en zure bierlucht.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 6

*Een kandidaat geeft van te voren aan, moeite te hebben met de leesvaardigheid. Na een kwartier begint hij de vragen hardop voor te lezen. Hij geeft aan de vragen hierdoor beter te begrijpen. De medekandidaten geven aan, zich te storen aan deze situatie.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 7

*U bent als examinator betrokken bij een examen. Een jongen die examen moet doen laat telefonisch weten dat hij de aanvangstijd niet gaat redden omdat hij pech heeft met zijn scooter. 20 minuten na de aanvangstijd komt de deelnemer gehaast binnen. Er hebben inmiddels al twee deelnemers het lokaal verlaten.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 8

*Samen met een collega bent u assessor tijdens een proeve van bekwaamheid. Uw collega wordt gebeld, zijn zoon heeft een verkeersongeluk gehad en is met een gebroken been naar het ziekenhuis gebracht. Uw collega moet dus plotseling weg.*

* *Hoe zorgt u ervoor dat de kwaliteit van het examen in deze situatie gewaarborgd blijft?*
* *Wat zal er moeten veranderen aan het examenproces als de deelnemer een bezwaarschrift indient?*

Voorbeeld casus 9

*Een onderdeel van het examen is dat de deelnemer producten moet bestellen om de voorraad aan te vullen. Dit zijn andere producten dan normaal gesproken op het bedrijf moeten worden besteld.*

*De deelnemer geeft aan dat hij het zo snel niet kan lezen en niet begrijpt waarom hij dit niet mag doen met de gegevens van het bedrijf. Er is niet bekend dat de jongen dyslexie heeft. Ook is hij formeel toegelaten tot het examen.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*

Voorbeeld casus 10

*Nadat de deelnemers het praktijkonderdeel behaald hebben, moeten ze nog een schriftelijk examen doen. Een voorwaarde is dat een deelnemer eerst het praktijkdeel gehaald moet hebben voordat hij of zij het schriftelijke deel kan doen.*

*U heeft 10 deelnemers op de lijst staan voor het theorie-examen. Bij aanvang van het examen komen er 12 deelnemers opdagen. De twee deelnemers die niet op de lijst staan geven aan dat ze wel toelaatbaar zijn. Ze hebben de lessen gevolgd en het praktijkexamen gedaan. Ze hebben geen bewijs dat ze het praktijkexamen gehaald hebben.*

* *Hoe reageert u?*
* *Hoe zou u dit aan de examencommissie rapporteren?*
* *Moet het examenproces veranderd worden?*

# 11. Intervisie beoordelingsdilemma’s

*Uit Wikipedia, de vrije encyclopedie*

Intervisie is een georganiseerd [gesprek](http://nl.wikipedia.org/wiki/Gesprek) tussen mensen die werkzaam of in opleiding zijn in hetzelfde [vakgebied](http://nl.wikipedia.org/wiki/Vakgebied). Onderwerp van gesprek zijn de verrichte werkzaamheden en de daaraan gerelateerde problemen. Oogmerk is dat de deskundigheid van de betrokkenen wordt vergroot en de kwaliteit van het werk verbetert. Anders dan bij supervisie is er geen hiërarchische situatie waarin iemand de leiding heeft.

In verschillende werksituaties zijn tradities ontstaan van intervisie, zoals in het [welzijnswerk](http://nl.wikipedia.org/wiki/Welzijnswerk), het onderwijs en de gezondheidszorg. Vaak bespreken de medewerkers zaken waar ze in hun werk tegenaan lopen met elkaar volgens een bepaalde protocol, waarin vastgelegd is wat aan de orde komt en hoe de interactie plaatsvindt.

In het [hoger onderwijs](http://nl.wikipedia.org/wiki/Hoger_onderwijs) wordt intervisie ook als werkvorm gehanteerd. Studenten bespreken bijvoorbeeld [stage](http://nl.wikipedia.org/wiki/Stage)-ervaringen in een intervisiegroep. De bedoeling is ook hier om van elkaar te leren over de inhoud van het vak of te gebruiken methode.

# http://www.verbalvision.be/triplep-flash/flash8/cartoon.gif

# 12. Fasering van slecht nieuwsgesprekken

**Eerste fase**

In de eerste fase moet de zender het slechte nieuws meedelen en wel zo dat het vrij direct aan het begin van het gesprek gebeurt. Bij de meeste mensen roept onzekerheid grote spanning op. Zij hebben er recht op dat de onzekerheid waarmee ze binnen komen zo snel mogelijk wordt weggenomen.

Vanzelfsprekend moet de zender hierbij rekening houden met de gevoelens van de ontvanger, wat kan blijken uit de inleidende zin(nen) en de toon waarop de mededeling wordt gedaan.

De motivering van het nieuws moet gegeven worden nadat de klap is gevallen. De motivering moet kort zijn (ezelsbruggetje is de KISS- formule: Keep It Stupid & Simpel).

Motivering vóór de klap heeft het gevaar in zich dat de ontvanger direct inhaakt op de motivering, hetgeen vermeden moet worden. In de regel is het goed om een stilte te hanteren vlak ná de klap, om deze te laten 'landen', om ruimte te bieden en om in te kunnen schatten hoe de reactie erop is.

**Tweede fase**

In de tweede fase staat de zender voor de taak de frustratie te verminderen, om, zoals gezegd, *emoties* en *ratio* weer in balans te brengen. Meeveren is hier het juiste gedrag. Dat kan door in­zicht te tonen, actief te luisteren, samen te vatten en de gevoelens van de ontvanger te bespreken.

Soms maakt men gebruik van het geven van informatie, wanneer de zender er vrij zeker van is dat deze informatie spanningsverminderend werkt.

In deze fase is het van belang de ontvanger ruimte te geven voor reactie en deze geen 'spreekverbod' op te leggen.

Deze fase duurt vaak lang. Soms is het niet mogelijk deze fase in één gesprek door te werken; een mogelijkheid is dan het gesprek af te breken en later voort te zetten.

We onderscheiden de volgende reacties:

* Klagen ⇨ strategie: begrip tonen, argumenteren, afronden.
* Kritiek op organisatie en/of het beleid ⇨ strategie: idem a.
* Kritiek op persoon ⇨ strategie: kort negeren, tot de orde roepen, voor de keuze stellen, afronden.

**Derde fase**   
De overgang naar de derde fase kan het beste door de ontvanger aangegeven worden. In deze fase komt de zender vaak met een ad­vies. Wanneer de ontvanger dit aanvalt moet de zender opnieuw reageren zoals in fase 2.

De zender moet dus de neiging onderdrukken zich te vereenzelvigen met het gegeven advies, anders vat de zender de opgeroepen agressie op als een aanval op zijn/haar persoon en gaat zichzelf verdedigen in plaats van de ander te helpen.

Men moet vermijden het advies te gaan 'verkopen'.

In deze fase kan het voorkomen dat de zender niet genegen is met de ontvanger nog naar andere oplossingen te zoeken. Soms komt dat doordat in de tweede fase van het gesprek de sfeer zodanig is verslechterd dat de slecht nieuwsbrenger de ontvanger als het ware 'straf geeft voor zijn gedrag', hij/zij heeft dan geen interesse of belang­stelling voor de ontvanger, laat staan dat hij/zij nog energie wil steken in het samen met de ont­vanger bedenken van mogelijke oplossingen.

**Zandloper van Vrolijk**

|  |
| --- |
| **Slechtnieuwsgesprek** |

# 13. Evaluatie formulier opfrisdag assessor

Geef uw beoordeling met een cijfer van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor een zeer lage waardering en 10 voor erg goed. Bij een cijfer < 7 ontvangen we graag een toelichting of tips ter verbetering.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Omschrijving | Cijfer |
| 1 | Informatie vooraf over de cursus (inhoud, tijdsduur, verwachting, …) |  |
| 2 | De mogelijkheid om eigen leerwensen in te passen in het programma en de wijze waarop deze behandeld zijn |  |
| 3 | Het beleid van AOC Friesland om te kiezen voor 1 opfrisdag per jaar | C:\Users\12vifora\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\MQYYCQSV\MC900347913[1].wmf |
| 4 | Verzorging en accommodatie (koffie, thee, lunch, lesruimte, ….) |  |
| 5 | Instrumenten voor de assessor (STARR, Wakker, logboek, Proeve van Bekwaamheid, SMART, slecht nieuwsgesprek, …….) |  |
| 6 | Theoretische onderbouwing en achtergrondinformatie (relevantie, hoeveelheid, lay-out, …) |  |
| 7 | Competenties van de trainers (presentatie, ingaan op vragen, variatie in werkvormen, uitleg, …) |  |
| 8 | Proces van bewustwording en trainen van competenties (zelftoets, logboek, ontvangen en geven van feedback) |  |
| 9 | Voorbereiding op examen (inhoud en eisen portfolio, oefenen casussen, vaststellen data, …..) |  |
| 10 | De cursusdag samengevat in 1 cijfer |  |

Toelichting bij omschrijving, of tips ter verbetering. Maak eventueel gebruik van de achterkant.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | Dank voor uw medewerking en succes bij het examineren. |

# Bijlage I Zelftoets

**Lijst met hulpvragen voor het invullen van de toelichting bij de ZELFTOETS**

Hoe scoor je jezelf op de gedragsvoorbeelden? ( kruisje in kolom)

Aan welke situatie of welk voorbeeld denk je waaruit dit blijkt?

Wat gebeurde er toen precies?

Wat was jouw taak of rol?

Hoe heb je het aangepakt? Wat liet je zien?

Wat was het resultaat of gevolg?

|  |
| --- |
| Datum invullen zelftoets: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Inlevingsvermogen / sociaal sensitief** | | | |
| Kan inschatten welke houding de situatie vraagt. Toont begrip voor gevoelens en situaties waarin anderen zich bevinden. Toont zich bewust van andere mensen en de omgeving, alsmede de eigen invloed hierop. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Is op de hoogte van en verdiept zich in de belevingswereld van de examenkandidaat. |  |  |  |
| 1. Checkt tijdens het examen hoe de examenkandidaat er in staat, pikt signalen op en speelt hier op in. |  |  |  |
| 1. Weet een veilige omgeving te creëren voor de examenkandidaat.   Stelt de examenkandidaat gerust, geeft de examenkandidaat vertrouwen en stimuleert hem / haar. |  |  |  |
| 1. Toont begrip voor de houding en gevoelens van de examenkandidaat tijdens het examenproces. |  |  |  |
| 1. Is zich bewust van de eigen rol / houding / gedragingen op de examenkandidaat. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Communicatief** | | | |
| Weet op schrift en mondeling ideeën en meningen goed uit te drukken.  Geeft aandacht aan en begrijpt verbale communicatie van anderen. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Legt duidelijk en beknopt examenproces (doel, werkwijze) aan de examenkandidaat uit.   Checkt daarbij of de examenkandidaat hem / haar begrepen heeft. |  |  |  |
| 1. Kan een (ingewikkeld) examenproces in begrijpelijke spreektaal   toelichten en uitleggen. |  |  |  |
| 1. Weet het schriftelijke oordeel in een beknopte, heldere en directe   stijl neer te zetten. |  |  |  |
| 1. Hanteert een duidelijke structuur in de schriftelijke rapportage. |  |  |  |
| 1. Brengt zijn / haar boodschap duidelijk voor het voetlicht. |  |  |  |
| 1. Vraagt examenkandidaten door op aanpak, luistert en vat samen. |  |  |  |
| 1. Laat de examenkandidaten reflecteren op getoond handelen. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Oordeelvorming** | | | |
| Weegt gegeven competenties en mogelijke handelswijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar af, en komt tot realistische beoordelingen. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Kan gewenste competenties en beroepshouding vertalen naar waarneembaar gedrag en observatie. |  |  |  |
| 1. Kan de gestelde criteria vertalen naar het juiste niveau.   Weet goed grenzen aan te geven tussen wat voldoende en wat onvoldoende is en wat behoort bij de beroepsbeoefening. |  |  |  |
| 1. Beoordeelt integraal vakkennis, beroepscompetentie en beroepshouding. |  |  |  |
| 1. Beoordeelt het totale proces; niet alleen de (gefragmenteerde) onderdelen. |  |  |  |
| 1. Als er geen duidelijk werkprocedures zijn, weet de volgorde van werkwijze juist in te schatten. |  |  |  |
| 1. Beoordeelt of de examenkandidaat de juiste beslissingen / afwegingen heeft gemaakt om ook te kunnen beoordelen in hoeverre de examenkandidaat de getoonde competentie ook in een andere situatie kan realiseren (transfer). |  |  |  |
| 1. Checkt in welke mate het resultaat overeenkomt met de gewenste kwaliteit. |  |  |  |
| 1. Checkt of het aantal bewijzen voldoende is om een uitspraak te doen over de competentie. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Observeren** | | | |
| Kan objectief herkennen wat zich afspeelt in of tussen verschillende situaties. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Kan het voortraject met de examenkandidaat loslaten. Beoordeelt alleen het ‘hier’ en ‘nu’. |  |  |  |
| 1. Kan geobserveerd gedrag in kaart brengen, benoemen en naar competenties vertalen. |  |  |  |
| 1. Weet onderscheid te maken tussen relevante en niet-relevante gedragingen van de examenkandidaat tijdens het examen en bij de beoordeling. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Kritische houding/onafhankelijkheid** | | | |
| Stelt relevante onderwerpen ter discussie. Neemt zaken niet zomaar voor zoete koek aan. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Is kritisch op proces en resultaat |  |  |  |
| 1. Is kritisch op de van te voren gestelde procedures.   Bepaalt aan de hand van de gegeven situatie wanneer en waarom af te wijken van de procedures. |  |  |  |
| 1. Bewaakt het doel van het examen en weegt dit mee bij het bepalen om hier van af te wijken. |  |  |  |
| 1. Creëert binnen de kaders van het examen ruimte. |  |  |  |
| 1. Vraagt examenkandidaten door op aanpak of resultaat, vraagt – waar nodig – om een toelichting. |  |  |  |
| 1. Heeft oog voor creativiteit bij de examenkandidaat bij het behalen van het resultaat.   Schat op juiste wijze belang van een bepaalde werkwijze in. |  |  |  |
| 1. Weet zich zakelijk op te stellen en toont lef om te zeggen wat hij / zij van het resultaat vindt. |  |  |  |
| 1. Geeft aan leerling grenzen aan. |  |  |  |
| 1. Signaleert onvolkomenheden in het examenproces en koppelt dit tijdig terug aan de examenconstructeurs. |  |  |  |
| 1. Is zich bewust van de eigen subjectiviteit.   Signaleert tijdig eigen subjectiviteit.  Haalt indien nodig anderen erbij. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Systematisch / proceduregericht werken** | | | |
| Heeft een ordelijke gestandaardiseerde manier van werken en bedenkt methoden ten behoeve van een soepel verloop van de werkzaamheden. Weet hoe een opeenvolgend proces van gerelateerde taken te creëren. | | | |
| **Gedragsvoorbeelden** | **O** | **V** | **G** |
| 1. Houdt zich aan de criteria opgesteld in het examen formulier. |  |  |  |
| 1. Werkt volgens vaste procedures. |  |  |  |
| 1. Analyseert scherp en snel op basis van feiten en aantoonbare gedragingen van examenkandidaten en betrokkenen bij het examenproces. |  |  |  |
| 1. Weet zich zakelijk op te stellen en toont lef om ter plekke te zeggen wat hij / zij van het examenverloop vindt, onafhankelijk van de functie van degene die de boodschap ontvangen. |  |  |  |
| 1. Gebruikt feiten als onderbouwing van besluitvorming rondom examenverloop. |  |  |  |
| 1. Communiceert de feiten mondeling en schriftelijk zuiver naar betrokken examenkandidaat en verantwoordelijken. |  |  |  |
| 1. Werkt de communicatie rondom examenverloop direct af zonder zich af te laten leiden door bijzaken. |  |  |  |
| **Toelichting:** | | | |

# 

# Bijlage II Werkvormen intervisie

**Methode 1 De roddelmethode**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap 1 | **Vraag introductie**  De inbrenger introduceert zijn of haar vraag en geeft een beknopte toelichting | 5 min |
| Stap 2 | **Probleemverkenning**  Overige groepsleden verkennen de vraag door het stellen van 3 creatieve vragen. Schrijf deze vragen op een flap-over. De inbrenger beantwoordt de vragen die hem/haar stimuleren. | 10 min |
| Stap 3 | **"Roddelen"**  De inbrenger gaat buiten de kring zitten en bemoeit zich op geen enkele manier met het gesprek Hij/zij luistert aandachtig en maakt notities over zaken die hem/haar raken en / of opvallen.  De groepsleden “roddelen" met elkaar over de vraag van de inbrenger en over mogelijke achtergronden, oorzaken en oplossingen.  De groepsleden komen uiteindelijk tot een gezamenlijk advies. | 10 min |
| Stap 4 | **Reactie van de inbrenger**  De inbrenger komt terug in de groep en vertelt zijnlhaar ervaringen als waarnemer van de roddelfase. Wat heeft hem/haar geraakt? Wat is opgevallen? Accepteert hij/zij het gegeven advies? | 10 min |
| Stap 5 | **Evaluatie**  Inbrenger en groep kijken terug op het verloop van dit gesprek; wat heeft het de inbrenger opgeleverd ? Hoe zijn de groepsleden met de vraag omgegaan? Wat heeft het hen opgeleverd? | 5 min |
|  | Totale tijdsbesteding | 40 min |

**Methode 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Omschrijving | Tijdsindicatie |
| 1 | **Vraag introductie**  Je introduceert de vraag of probleem en geeft een beknopte toelichting | 5 minuten |
| 2 | **Probleem verkenning**  Groepsleden stellen je vragen om jou vraag duidelijk te krijgen (wat bedoel je met, wat houdt dat begrip precies in, kom je dit probleem vaak tegen, waarom denk je dat dit een probleem is, wat merk je bij andere mensen etc. | 15-20 |
| 3 | **Probleemdefinitie**  Ieder groepslid definieert wat volgens hem het echte probleem is, wat er speelt op basis van wat men gehoord heeft. Het kan zijn dat er een ander/onderliggend probleem is dan wat jij hebt geformuleerd. | 15-20 |
| 4 | **Herformuleren**  Je formuleert daarom nogmaals de vraag of het probleem n.a.v. wat je gehoord hebt | 5 |
| 5 | **Advisering**  Ieder groepslid formuleert tenminste een advies. Jij reageert als inbrenger hierop: wat spreekt je aan, wat niet? Wat kan je ermee?  Eventueel wordt er kort over doorgesproken. | 15-20 |
| 6 | **Evaluatie**  Als inbrenger evalueer je het proces. Hoe heb je de bijeenkomst ervaren, wat is het effect van de inbreng van de groepsleden | 10 |
|  | **Totaal** | 55-80 |

# Bijlage III SMART formulier

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Wat zou je verder willen versterken; m.a.w. wat zou je nog willen leren, of veranderen in je gedrag als je kijkt naar de competenties voor assessor. Hoe luidt concreet je leervraag?** | Ik wil leren … |
| 1. **Wat is je doel, wat wil je bereiken (SMART[[2]](#footnote-2))**  * Hoe ziet dat er uit in concreet gedrag of producten? * Wat laat jij zien als je doel bereikt is? * Wat is er dan precies veranderd? * Hoe kun je dat meten? * Binnen welke tijd moet je dit bereikt hebben? * Is dit realistisch? Haalbaar? | **smarties.jpg** |
| 1. **Welke activiteiten ga je ondernemen om je doel te bereiken** | **-**  **-**  **-**  **-**  **-**  **-**  **-**  **-**  **-**  **-** |
| 1. **Wat neem je op in je portfolio**  * Waarmee kan je bewijzen dat je gewerkt hebt aan je ontwikkeling? * Aan welke criteria moet het voldoen? * Wat vind je leuk om erin te doen? * Wat zegt het over jou? |  |
| 1. **Welke obstakels kun je mogelijk tegenkomen**  * Hoe kun je die omzeilen? |  |
| 1. **Welke hulpmiddelen heb je nodig** |  |
| 1. **Wie kunnen je helpen en wat wordt hun taak precies** |  |
| 1. **Hoe ziet je planning er precies uit**   **Wanneer is wat, of welk (tussen)product, klaar** |  |
| 1. **Voortgangsgesprek**  * Wat is gelukt? * Wat is niet gelukt en waarom niet? * Wat ervaar je als een knelpunt? * Wat is de volgende stap? (evt. weer beginnen bij stap 1) |  |

# Bijlage IV ****Algemene Toetstechnische eisen (vastgesteld 16-11-2010 versie 4.1)****

1. Of op een ander moment [↑](#footnote-ref-1)
2. Specifiek, Meetbaar, Actiegericht, Realistisch, Tijdgebonden [↑](#footnote-ref-2)