

Uit de **praktijk**

□ Annie Kempers-Warmerdam

Surveilleren: onderschat, maar fundamenteel **noodzakelijk**

Dit artikel geeft een overzicht van de taken, werkzaamheden en competenties van surveillanten bij het examineringsproces. Met de opkomst van 'examenmanagers' dreigt de aandacht voor de hoofdtaak van surveillanten – het toezichthoudend – te verminderen. De surveillant is verantwoordelijk voor de afname van een examen volgens de voorgeschreven procedures.

Surveilleren

Surveilleren is toezichthouden gedurende het examen. Dat betekent enerzijds het bewaken van het gedrag van kandidaten die een examen afleggen en anderzijds het actief in de gaten houden van de omgeving en situatie. Surveilleren moet garanderen dat de kennis, kunde, vaardigheden en competenties van de individuele kandidaat op correcte wijze is gemeten, zodat op basis daarvan het examenresultaat kan worden vastgesteld.

In deze context heeft het surveilleren een preventieve werking: het moet voorkomen dat er op welke wijze dan ook gedurende het examen fraude gepleegd wordt. Surveilleren is een fundamentele taak in het examenproces. Naast de preventieve functie heeft surveilleren ook een actieve functie: het actief opsporen van fraude die van invloed kan zijn op het eindresultaat van de kandidaat of van het examen als geheel. Immers, als er sprake is van structurele of grootschalige fraude, dan ondermijnt dat de waarde en het civiele effect van het diploma. Surveilleren is een heel fundamentele, maar helaas vaak onderschatte functie.

Inlevingsvermogen

De surveillant moet kunnen schaken en schakelen: hij kan fraude voorkomen door het uitstralen van autoriteit, actief te surveilleren en hij kan fraude opsporen. De surveillant acteert binnen de bestaande juridische context en procedures, in het belang van het examen en het examenstelsel. Signalen van ongeregelde heden moeten worden gerapporteerd om achteraf te bepalen of alsnog actie nodig is, of dat procedures aangepast moeten worden om bijvoorbeeld een nieuwe fraudevorm te voorkomen.

Dit alles vraagt inlevingsvermogen en een vermogen van de surveillant om over de grenzen van het bekende heen te kijken, in de gaten te hebben wie belang heeft bij een positief examenresultaat, zich in te leven in de gedachtewereld en met name ook de leefwereld van de examenkandidaten. Waar zijn kandidaten mee bezig? Waarvan maken ze in hun sociale omgeving en dagelijkse leefwereld gebruik? Zijn ongeoorloofde technische of andere hulpmiddelen en werkwijzen in te zetten voor of gedurende het examen?

Eisen

Het is vanzelfsprekend dat er eisen gesteld worden aan surveillanten. Die eisen zijn in de loop der tijd aangepast, omdat er met de introductie van nieuwe technieken andere examenvormen mogelijk zijn geworden. Hoewel Computer Based Testing (CBT) met individuele examens per kandidaat bedoeld is om fraude het hoofd te bieden, vraagt CBT-examinering specifieke deskundigheid van surveillanten bij het voorkomen van fraude.

Van surveillant tot examenmanager

Bij schriftelijke examens waaraan grote groepen kandidaten deelnemen kan het zijn dat taken van het examineringsproces verdeeld worden over verschillende functionarissen. Bij examens die met behulp van personal computers worden afgenomen is veelal sprake van kleine, overzichtelijke groepen kandidaten waarbij alle aspecten van de examenketen onder de verantwoordelijkheid en het werkproces van die ene surveillant vallen. En daar wringt regelmatig de schoen.

Immers het bundelen van verschillende taken betekent dat de

Surveilleren heeft een preventieve werking



surveillant meer moet doen dan alleen toezichthouden. Hij wordt geacht een grote hoeveelheid activiteiten in een continu proces uit te voeren. Op professionele toetslocaties vinden namelijk in eenzelfde examenzaal gelijktijdig en opeenvolgend de afname van verschillende examens plaats.

Met de introductie van CBT als bijna algemene examenvorm is de groepsgrootte bij een CBT-examen verkleind tot veelal minder dan 20 kandidaten. Er worden gelijktijdig verschillende examens afgenomen voor verschillende opdrachtgevers, met verschillende vereisten, verschillende starttijden en verschillende examentijden. 'De surveillant' heeft daarbij plaatsgemaakt voor 'de examenmanager', het fysiek surveilleren is ingeruild voor de aanwezigheid van camera's (het beeld gaat soms, maar zeker niet altijd, vergezeld van geluid) en het toezicht is nog maar een onderdeel van het takenpakket van de examenmanager.

De duizendpoot in actie

Proefondervindelijk is vanuit het externe, onafhankelijke toezicht door de Stichting Examenkamer vastgesteld dat er gedurende 2/3 van de examentijd geen of nauwelijks toezicht is op de examenkandidaat, met alle mogelijke gevolgen van dien. De examenmanager is in het complex samengestelde examineringsproces veelal op afstand bezig met het gelijktijdig uitvoeren van alle taken. Men veronderstelt dat de melding van de aanwezigheid van camera's preventief werkt, maar in de praktijk blijkt dat actief toezicht niet kan worden gemist. Problemen zijn onder meer: de opstelling van de camera's is dikwijls niet optimaal; door de aanwezigheid van schotten is veel van het gedrag van kandidaten niet waarneembaar; camera's functioneren niet; de examenmanager bekijkt de camerabeelden niet voortdurend omdat hij met andere zaken bezig is; de beelden op de monitor zijn onduidelijk of de monitor staat niet goed geplaatst; de examenmanager zit op een verkeerde plek, in een ander lokaal en soms zelfs op een andere etage zonder rechtstreeks zicht op de kandidaten te hebben.

Daar komt bij dat het uitvoeren van een identiteitscontrole eveneens een belangrijk onderdeel is dat tijd en aandacht vergt (Kempen-Warmerdam, 2014). Het geven van instructies leidt af van het surveilleren en dan hebben we het nog niet over het combineren van de functie van examenmanager met een andere functie in de onderneming, zoals die van telefoniste, helpdesk en dergelijke.

Surveilleren als borgingsinstrument

De praktijk met het aantoonbaar maken van fraude wijst uit dat de actieve vorm van surveilleren - ongeacht de examenvorm en de wijze waarop geëxamineerd wordt - een wezenlijke rol vervult in het examineringsproces. Dit wordt helaas onderschat.

Fraude moet gesignaleerd en vastgesteld worden. Nieuwe fraudevormen worden ontdekt op basis van de eerste signalen vanuit de actieve surveillance, aangevuld met de analyseresultaten van de examengegevens in combinatie met de populatiegegevens. Camerabeelden uit de examenzalen moeten worden geïnterpreteerd en mogen in het kader van de privacywetgeving niet worden opgeslagen en langer dan 24 uur bewaard. Overigens kost het bekijken van de beelden uit een examenzaal evenveel tijd als het feitelijk op het moment zelf in de zaal surveilleren. Naast beelden is geluid eveneens een informatiedrager die noodzakelijk is voor de opsporing van mogelijke fraude. Vraag is dan ook wat de winst is bij het vervangen van de surveillant door de techniek van de camera's en bovenal voor wie het winst is. Zeker niet voor de eigenaar van het examenstelsel die veronderstelt dat het voorkomen of tegengaan van fraude in het examenproces op actieve en solide wijze geborgd is.

Een belangrijk onderdeel van de examineringsproces is het rapporteren van waarnemingen, handelingen, uitzonderingen e.d.. Het opstellen van een ordentelijk examenprotocol, procesverbaal of hoe het ook genoemd wordt, is van cruciaal belang om achteraf te kunnen verantwoorden hoe een en ander is verlopen. In geval van nood en bij de vaststelling van examenfraude moet een beroep gedaan kunnen worden op een correct opgesteld examenprotocol.

Profiel van de surveillant

Het beroep van de surveillant leek te zijn overgenomen door de examenmanager, maar het blijkt bij nader inzien evenals voorheen, een functie die fundamenteel noodzakelijk is. Met behulp van goed opgezette trainingen moeten de mensen bewust worden gemaakt van hun verantwoordelijkheden en worden voorbereid op hun functie met alle nieuwe ontwikkelingen en inzichten die daarbij horen. Om te bepalen of surveillanten hun taak en verantwoordelijkheid in combinatie met hun vaardigheden goed beheersen, is een diplomering of certificering zeker wenselijk.

Door de NVE, de Nederlandse Vereniging voor Examens, is een profiel van de surveillant ontwikkeld waarin kennis en vaardigheden zijn gedefinieerd. De competenties maken nog geen deel uit van dit profiel. Bij nadere bestudering van dit profiel blijkt dat ook hier meer sprake is van een examenmanager/examenfunctionaris dan van een echte surveillant. Het kijken naar het gedrag van de deelnemers ontbreekt in het profiel. Wellicht dat in onderlinge samenspraak tussen de Examenkamer en de NVE, gebaseerd op de nieuwste bevindingen vanuit het externe toezicht, gewerkt kan worden aan een tweede versie van het profiel en een mogelijke certificering van de surveillant als functionaris.



De surveillant wordt examenmanager

Vereisten, werkzaamheden en vaardigheden bij het examineringsproces

1. Zorgen voor voldoende psychologische afstand ten opzichte van kandidaten;
 - a. Hebben en uitstralen van voldoende overwicht / gezag / autoriteit;
 - b. Onafhankelijk zijn: geen familierelatie, geen werkgever-werknemer relatie, geen collegiale relatie, geen contractuele of machtsrelatie tussen surveillant en kandidaat. Zonder last of ruggenspraak de taak kunnen vervullen;
 - c. Weten hoe te handelen als geconstateerd wordt dat er toch sprake is van een relatie tussen surveillant/examenmanager en een kandidaat.
2. Weten wat de kritieke aspecten van het examineren zijn;
 - a. Weten welke aspecten van het examenreglement van toepassing zijn en hoe een en ander toe te passen / te implementeren;
 - b. Weten op welke wijze en langs welke procedures gehandeld en gecommuniceerd moet worden indien afwijkingen worden geconstateerd die in lijn met het begrip (mogelijke) fraude tot maatregelen moeten leiden.
3. De zaal op orde brengen (voldoende tafels, benodigd examenmateriaal, juiste zaalindeling, fraudebestendigheid van het lokaal en de toetsplek van de kandidaat etc.).
4. Beschikbaar stellen van materialen en hulpmiddelen die toegestaan zijn;
 - a. Weten welke eigen materialen toegestaan zijn tijdens het examen;
5. Vaststellen van de juiste identiteit van de examenkandidaat en borgen dat de juiste kandidaat het juiste examen aflegt;
 - a. Weten hoe een origineel id-bewijs eruit ziet en kunnen beoordelen dat het aangeboden id-bewijs origineel en ongeschonden is;
 - b. Weten hoe je een kandidaat aanspreekt in geval van twijfel; weten naar welke alternatieve aspecten, kenmerken of aanvullende bewijsstukken je kunt vragen in geval van twijfel;
 - c. Weten hoe personen herkenbaar zijn; weten aan de hand van welke kenmerken je een vergelijking van de kandidaat met zijn/haar foto op het id-bewijs uitvoert (vorm gezicht, stand oren en ogen, karakteristieke kenmerken, controleren van piercings, tatoeages etc.);
 - d. Vaststellen van een indicatieve leeftijd van een kandidaat en controleren aan de hand van het id-bewijs;
 - e. Vaststellen of een handtekening op een vloeiende manier wordt gezet;
 - f. Nauwgezet controleren van de kandidaatgegevens en vaststellen of de id-gegevens overeenstemmen met de kandidaat-gegevens op het examenmateriaal/beeldscherm;
 - g. Zie ook Kempers-Warmerdam (2014).
6. Uitdelen en ophalen van de schriftelijke examens (indien die geheim moeten blijven) en het examenmateriaal dan wel het opstarten en afsluiten van een CBT examen;
 - a. De procedures kennen en toepassen;
 - b. Weten hoe te handelen in geval van technische storingen bij CBT examens;
 - c. Innemen van al het door het examencentrum beschikbaar gestelde examenmateriaal (alle kladbladen, (technische) materialen: rekenmachine, potloden, passers, e.d.).
7. Surveilleren gedurende het gehele examen:
 - a. Bewaken dat er gedurende het examen rust is zodat iedereen in alle rust het examen kan afleggen en bewaken dat kandidaten de beschikking hebben over voldoende materialen om het examen te kunnen maken;
 - b. Bewaken dat er gedurende het examen niet wordt gefraudeerd;
 - c. Kunnen inschatten van het sociale gedrag van kandidaten;
 - d. Zorgen voor voldoende overzicht gedurende het examen;
 - e. Zorgen dat er sprake is van voldoende overwicht / correcte autoriteit gedurende het examenproces;
 - f. Kandidaten op een juiste manier kunnen aanspreken en van benodigde informatie voorzien.
8. Uitvoeren en handhaven van relevante regelgeving;
 - a. Weten wanneer eventuele alternatieve procedures van toepassing zijn en weten hoe eventueel aanwezige alternatieve procedures toe te passen: hoe te handelen bij ontbreken van origineel legitimatiebewijs, kandidaten die te laat komen, e.d.;
 - b. Weten hoe te handelen bij bezwaren die kandidaten kenbaar maken;
 - c. Weten hoe te handelen bij klachten van de zijde van kandidaten;
 - d. In geval van toepassing: weten hoe te handelen in geval van fraude;
 - e. Weten hoe te handelen in geval van overmacht.
9. Het opstellen van een correct en volledig examenprotocol waarmee alles in beeld gebracht en gedocumenteerd wordt.

*Het fysiek surveilleren is ingeruild
voor de aanwezigheid van camera's*



Tot slot

Tot slot is het absoluut noodzakelijk dat exameninstellingen met interne audits vaststellen of het examenproces en daarbij ook de surveillance op een juiste wijze is ingericht en heeft plaatsgevonden; of er verbeteringen mogelijk zijn om die dan vervolgens feitelijk door te voeren (PDCA cyclus).

Het onafhankelijke en onaangekondigde externe toezicht blijft voor opdrachtgevers en eigenaren van een examenstelsel een noodzakelijke en toegevoegde waarde leveren. Zo wordt geborgd dat door de uitvoerende exameninstellingen en op de professionele toetslocaties alles op optimale wijze verloopt en dat er in relatie

tot de laatste stand der dingen al het mogelijke gedaan wordt om fraude te voorkomen.

Literatuur

Kempers-Warmerdam, A. (2014). Identiteitscontrole. *Examens, Tijdschrift voor de toetspraktijk*, 11(3), 27-28.

☐ Mw. dr. A. Kempers-Warmerdam is directeur van de Stichting Examenkamer en lid van de redactie van EXAMENS.
E-mail: secretariaat@examenkamer.nl.

TOETSEN OP NIVEAU

Onze missie is:

- Verhogen van de toetsbekwaamheid van medewerkers
- Verbeteren van toetsproducten
- Verbeteren van de toetsorganisatie

NIEUWSGIERIG?

Vraag enkele pagina's als pdf ter inzage.

BEL 085 401 19 14 OF STUUR EEN E-MAIL

IN ONTWIKKELING



Pitruslaan 11 | 7534 JB Enschede | T 085 401 19 14 | M 06 53 67 47 03
bureau@toetsen-beoordelen.nl | www.toetsen-beoordelen.nl

BTB BUREAU VOOR
Toetsen & Beoordelen