

# Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

□ Annie Kempers-Warmerdam en Jackelien ter Burg

Op een mooie woensdagochtend in september bevinden we ons op respectabele hoogte met uitzicht op de Martinitoren. We zijn op bezoek bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). DUO is gevestigd in een moderne kantoortoren aan de rand van de stad Groningen. We spreken met Bert Werkman.

## DUO

DUO is een onderdeel van het Ministerie van OCW. DUO is dus een overheidsorgaan en Werkman rijksambtenaar. DUO heeft onder andere als taak het departement te voorzien van alle mogelijk informatie om het onderwijsstelsel goed te laten verlopen. Het wettelijke kader bepaalt de reikwijdte van de werkzaamheden. Ten behoeve van de examenketen kunnen werkzaamheden worden uitgevoerd die variëren van strategische zaken tot en met de logistieke uitvoering, waarbij de inhoud van examens wordt overgedragen door andere partijen.

De werkzaamheden van DUO blijven niet beperkt tot het departement van OCW, ook voor andere departementen worden taken uitgevoerd. Vaak is daarbij het uitgangspunt dat het belangrijk is om bij examenstelsels een kwaliteitsslag te maken. Bij de opzet van dergelijke andere trajecten is het van belang duidelijk te krijgen wat men in principe wil bereiken. DUO boogt op een jarenlange ervaring en weet wat er zoal komt kijken bij het afnemen van examens en het analyseren van examengegevens.

Voor nieuwe trajecten wordt gewerkt in de vorm van een project- of serviceorganisatie tot er sprake is van een stabiel werkend geheel dat onderdeel kan worden van de gewone werkorganisatie. Het opzetten van een



## Bert Werkman

De heer L. (Bert) Werkman omschrijft zijn eigen functie als volgt: Senior Adviseur Examens, al sinds 1 juli 1982. Daarnaast is hij manager van het Servicecentrum voor de inburgeringsexamens en het Servicecentrum voor de WFT-examens. De WFT-examens worden krachtens de Wet Financieel Toezicht beheerd en afgemeten; de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) verzorgt hiervoor een deel van de dienstverlening. Werkman weet alles van examens en examineren voor zover het de examens betreft waarvoor DUO de verantwoordelijkheid draagt. DUO voert ook op vakkundige en professionele wijze werkzaamheden uit voor andere examens, mits die binnen het publieke domein liggen waar wetgeving een rol speelt. Werkman: "Ons werk wordt sterk beïnvloed door politieke veranderingen en daar moeten we permanent rekening mee houden. Wij zijn een overheidsinstantie zonder commercieel belang."

## *DUO is niet bekend bij het grote publiek*



traject kan soms lang duren. Reden hiervoor is dat er in feite sprake moet zijn van een perfect werkend systeem. Als ICT een steeds grotere rol gaat spelen kan dat effect hebben op de implementatie. In principe mogen er geen fouten worden gemaakt, omdat die ertoe zouden kunnen leiden dat de politiek verantwoordelijke minister naar de Tweede Kamer geroepen wordt om verantwoording af te leggen. En dat moet uiteraard waar mogelijk voorkomen worden.

Ten behoeve van het voortgezet onderwijs is het College voor Toetsen en Examens (CvTE) namens het departement aangewezen voor de inhoudelijke ontwikkeling van de centrale examens. Opdrachten voor de opzet en invulling van deze examens zijn gegeven aan CITO. Daarnaast is het CvTE verantwoordelijk voor de staatsexamens en de regievoering op het examenproces. De logistiek van deze trajecten daarentegen ligt bij DUO die verantwoordelijk is voor het op betrouwbare wijze reproduceren van examens en de verspreiding van examens naar alle scholen in het land. Het gaat daarbij zowel om de gedrukte als de digitale examens.

### **Digitale toetsing en relevante systemen**

De belangstelling voor digitale uitvoering van de examens neemt toe en het CvTE heeft DUO de opdracht gegeven om daarvoor de structuur te ontwikkelen en te beheren. Met trots vertelt Werkman over de ontwikkeling en het beheer van het nieuwe computerexamenstelsel Facet. Met behulp van Facet kunnen examens digitaal worden afgenomen en gecorrigeerd. Het gaat hierbij om examens waarvoor OCW de verantwoordelijkheid draagt, zoals de digitale centrale examens en de rekentoets VO. Naast Facet wordt gebruikgemaakt van het pakket Bron waarin alle gegevens van de leerlingen staan.

Maar dat is niet het enige pakket waarmee gewerkt wordt. Voor andere trajecten zoals de inburgeringsexamens en het WFT-examenstelsel is sprake van andere systemen, alle gebaseerd op het examenafnameplatform TeleToets van Andriessen. Bij de inburgeringsexamens wordt gewerkt met Minerva en voor het WFT-examenstelsel wordt het systeem Juno gebruikt. Deze systemen zijn functioneel hetzelfde. Binnen Juno is nog een administratiepakket toegevoegd dat het hele traject

van inschrijven, oproepen, uitslag en diplomaregistratie mogelijk maakt.

Er gaat gewerkt worden aan een nieuwe afstemming van de drie systemen, zodat ze technisch hetzelfde kunnen en uitwisselbaar zijn. Hoewel ze elk voor een ander traject worden ingezet, is het van belang dat in geval van een calamiteit de systemen wel onderling uitwisselbaar zijn. De continuïteit van de examinering is daarmee op kritieke piekmomenten geborgd. Hoewel het voor de hand ligt om van één systeem gebruik te maken, wordt dat toch niet gedaan.

### **Diplomaregister**

De diplomagegevens die DUO van scholen krijgt, worden opgenomen in een diplomaregister. Bijvoorbeeld een onderwijsinstelling kan in het diplomaregister controleren of een onderwijsdeelnemer voldoet aan de vooropleidingseisen van een opleiding. Ook de geslaagden zelf kunnen in het register een digitaal uittreksel van hun diplomagegevens maken. Dit uittreksel kunnen ze met een beveiligd pdf-document opsturen naar bijvoorbeeld een (toekomstig) werkgever of school. Wegens privacyredenen zijn de diploma's niet te zoeken op naam, maar op het Burgerservicenummer.



*Figuur 1. De moderne kantoortoren van DUO aan de rand van de stad Groningen*



## *DUO voert niet alleen werkzaamheden uit voor het departement van OCW*

### **Belangrijke toekomstige ontwikkelingen**

Werkman: "Juist voor wat betreft de digitalisering van de examinering zien we voor de nabije toekomst de grootste ontwikkelingen op ons afkomen. Klanten hebben behoefte aan begeleiding bij dergelijke ontwikkelingen en het verder uitrollen. Zo is het denkbaar dat scholen voor hun schoolonderzoeken gebruik willen maken van digitalisering. De schoolexamens kunnen dan op gelijke wijze worden uitgevoerd als de digitale centrale examens zodat de leerlingen daarop goed zijn voor bereid. Daar zouden we de scholen goed bij kunnen helpen. Maar omwille van het feit dat dit geen wettelijke basis heeft, is het voor ons niet mogelijk dat via hetzelfde toetspakket Facet aan te bieden, omdat dan de Minister impliciet verantwoordelijkheid zou dragen. Als oplossing kunnen we de scholen de optie bieden om schoolexamens bijvoorbeeld via het pakket Juno te laten lopen. Op die manier heeft het voordelen om met verschillende pakketten te werken."

### **Kwaliteitsborging**

De organisatie zelf heeft op verschillende wijzen met toezicht van doen. In verschillende trajecten zijn er verschillende toezichthouders. Zo is er voor het onderwijs sprake van de Onderwijs Inspectie, voor de inburgeringsexamens is het Kwaliteitscentrum Examinering (KCE) verantwoordelijk voor de accreditatie van de examenuitvoerende instellingen van praktijkexamens en al hetgeen daarmee samenhangt. In het WFT-examenstelsel is sprake van de accreditatie van examinerende instellingen door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD), terwijl het operationele toezicht op de examinering wordt uitgevoerd door de Stichting Examenkamer. DUO is recentelijk nog geaudit voor de WFT-activiteiten. Daarnaast is DUO ook ISO-gecertificeerd. Werkman geeft aan dat het in alle gevallen van belang is dat je doet wat je belooft en dat je belooft wat je denkt te kunnen waarmaken. Vanuit die filosofie worden trajecten ingericht en wordt gewerkt.

### **Inburgeringsexamens en naturalisatietoets**

De inburgeringsexamens zijn sinds 2007 van kracht en kennen dus al een lange en in sommige opzichten woelige geschiedenis. Deze examens worden ontwikkeld door Bureau ICE en zijn bedoeld voor buitenlanders

die inburgeringsplichtig zijn dan wel de Nederlandse nationaliteit willen krijgen. Zij moeten deze examens met goed gevolg afleggen. In 2013 is het wettelijke kader voor dit examenstelsel sterk gewijzigd. DUO levert onder andere de examens aan bij exameninstellingen die via KCE zijn geaccrediteerd. Daarbij gaat het om de praktijkexamens. Daarnaast is er een centraal examen voor de kandidaten waarbij aanvankelijk gebruikgemaakt werd van een telefonische toets spreekvaardigheid. Vanaf 1 november 2014 wordt de toetsing van de spreekvaardigheid drastisch veranderd, niet meer de telefoonmethode maar een nieuwe computertoets.

In de nabije toekomst wordt het mogelijk om het inburgeringsexamen in het buitenland af te leggen met het systeem van DUO. Dat vraagt natuurlijk wat van de organisatie. De logistiek hiervoor moet zorgvuldig worden opgezet want de examinering kan over de hele wereld plaatsvinden. DUO heeft hiervoor een projectorganisatie opgezet die voor naar verwachting 6.000 kandidaten op jaarbasis de examens in het kader van de inburgering gaat faciliteren. De voorbereidingen daarvoor zijn binnen de organisatie in volle gang. Ook hiervoor is een projectorganisatie aan het werk. De kandidaten in Nederland moeten aantonen het Nederlands te beheersen op A2-niveau. Bij de examens die afgenomen gaan worden op de ambassades in het buitenland, moeten kandidaten aantonen dat ze de taal tenminste beheersen op A1-niveau.

Om het nog complexer te maken: er is sprake van een verschil tussen het inburgeringsexamen en de naturalisatietoets. Taal- en kennisniveau zijn nodig om een verblijf in Nederland te legitimeren; wil iemand het Nederlanderschap verwerven (paspoort e.d.) dan moet de kandidaat de naturalisatietoets afleggen. De naturalisatietoets binnenland bij DUO is identiek aan het inburgeringsexamen op A2-niveau. De naturalisatietoets buitenland wijkt af van het inburgeringsexamen binnenland. De wettelijke kaders voor beide trajecten zijn ook anders. De naturalisatietoets buitenland loopt via het Ministerie van Buitenlandse Zaken, terwijl de inburgeringstoets loopt via het Ministerie van VROM.

### **Klantgerichtheid**

DUO is betrokken bij onderwerpen waarvan de politieke impact groot is. Werkman: "Als de kwaliteit van ons werk

## *Bij de digitalisering van de examinering zijn de grootste ontwikkelingen te verwachten*



niet goed is, is moet de betrokken minister het bij wijze van spreken uitleggen bij het achtuurjournaal. Toch is DUO niet bekend bij het grote publiek. Volgens Werkman is DUO zelf wat terughoudend in de 'exposure' en wil het vooral voldoen aan de verwachtingen en eisen van de opdrachtgever. Op de vraag waar hij het meest trots op is, antwoordt Werkman: "Op mijn medewerkers. De uitvoerende medewerkers beschikken zonder uitzondering over de mentaliteit 'dit lossen we op'. Ik hoef nooit te vragen of mensen willen overwerken. Het antwoord is dan: 'we doen het samen, het moet klaar'. Als ambtenaar heeft iedereen binnen de dienst de integriteits-eed afgelegd. Er is sprake van klantgerichtheid en kwaliteit en mensen zijn in staat om zelfstandig en met verantwoordelijkheidsgevoel zelf na te denken over de uitvoering van hun taken en de te leveren diensten." Medewerkers gaan ook geregeld op integriteitscursus en hebben bijvoorbeeld onlangs een cursus gevolgd over hoe om te gaan met sociale media. Medewerkers die zelf kinderen hebben die examen doen, werken tijdelijk niet op de betreffende afdeling.

### **Ik ben pas echt tevreden als ....**

We vragen Werkman de volgende zin af te maken "Ik ben pas echt tevreden als ...." Werkman: "Lastig, om dit in

één zin te zeggen. Met examens moeten we echt kunnen blijven meten waar de toetsen en de toetsing voor bedoeld zijn. Dat betekent dat het uitsluitend trainen van kandidaten voor examens een nachtmerrie blijft. Het resultaat van een toetsing moet een maatschappelijk doel en nut hebben. En dat moet niet ondermijnd worden met examentrainingen die beogen om kandidaten via de kortste route en met de minste inspanning qua tijd en middelen uitsluitend het meest noodzakelijk resultaat te laten behalen. Dat is een verkeerde mentaliteit die niet past bij de benodigde prestatiegerichtheid van de samenleving waarin we het beste moeten tonen en naar bovenhalen bij kandidaten die uiteindelijk op de arbeidsmarkt gekwalificeerd aan de slag moeten.

Dit betekent anderzijds natuurlijk dat de kwaliteit van de toetsen per definitie goed moet zijn, de toetsing betrouwbaar moet zijn en dat de techniek 100% moet functioneren, zodat we met de combinatie van al die aspecten de intrinsieke waarde van het diploma kunnen blijven borgen."

☐ Mw. dr. A.H.H.M. Kempers-Warmerdam en mw. drs. J. ter Burg zijn redacteurs van *EXAMENS*. E-mail: [info@toetsrealisatie.nl](mailto:info@toetsrealisatie.nl).

### *Gesignaleerd*

<http://www.rijksoverheid.nl/> - 6 oktober 2014 – Antwoord van de Minister en de Staatssecretaris van OCW op een vraag uit de Vaste Kamercommissie.

### **Hoe is de causaliteit tussen de aanscherping van de exameneisen op een aantal kernvakken en de stijging van het percentage geslaagde kandidaten aangetoond?**

De aangescherpte eisen waren een verandering ten opzichte van de vorige jaren; het is daarom niet onlogisch om een oorzaak te zoeken in hetgeen dit jaar anders was dan in voorgaande jaren. Het CvTE kan dankzij de equivaleringstechniek stellen dat de centrale examens niet moeilijker of gemakkelijker waren dan in voorgaande jaren. [...] DUO presenteert in haar examenverslag gegevens over de afstroom, stijging of daling van het percentage geslaagde kandidaten etcetera. Deze gegevens kunnen worden benut om aan te tonen of van deze fluctuaties sprake is. Overigens, er is hier sprake van een indirect verband. De aanscherping lijkt scholen en leerlingen te hebben aangezet tot een grotere inspanning ...!