

Toelatingstoetsen pabo – incidentenprocedure

Hoe om te gaan met incidenten?

Incidenten kunnen zich op verschillende manieren voordoen. Landelijk, regionaal of lokaal. Kleine verstoringen of volledige uitval. Veroorzaakt door problemen bij de softwareleveranciers of de hogeschool.

Bij kleine incidenten wordt allereerst contact opgenomen met de aanbieder van de toets, Cito BV. Dit kan via het mailadres klantenservice@cito.nl of telefoonnummer (026) 204 94 01. Op basis van de aard en de omvang van het incident vindt, al dan niet, verdere, passende escalatie plaats. In gevallen waar het een storing van de afnames bij drie of meer pabo's (prioriteit 1) betreft, wordt de zogenaamde Incidentencommissie bijeen geroepen. Deze commissie bestaat uit de productmanager en de business-unitmanager van Cito BV, de relatiemanager van softwareleverancier Paragin, de contactpersoon vanuit de Vereniging Hogescholen en de portefeuillehouder toelatingstoetsen van LOBO.

Elke situatie vraagt om een andere aanpak. Voordat dit wordt uitgewerkt, wordt hieronder een aantal begrippen bepaald. Vervolgens wordt een aantal incidenten beschreven, voorzien van een passende aanpak en werkwijze. Dergelijke beschrijvingen bieden houvast hoe om te gaan met voorkomende situaties, in de wetenschap dat elk incident uniek is en elke mogelijke oplossing maatwerk vraagt. Bovendien is de lijst vanzelfsprekend niet uitputtend, voortdurende actualisatie is nodig.

Definities

- Incident: elke onregelmatigheid die zich voordoet bij de inschrijving, afname en/of uitslagverstrekking van de toelatingstoetsen.
- Incidentencommissie: een commissie die bestaat uit vier personen, te weten de productmanager en business-unitmanager van Cito BV, de relatiemanager van softwareleverancier Paragin, de contactpersoon vanuit de Vereniging Hogescholen en de portefeuillehouder toelatingstoetsen van LOBO.
- Opdrachtgever: de Vereniging Hogescholen, hiertoe gemandateerd namens het ministerie van OCW.
- Opdrachtnemer: Cito BV, met inbegrip van derden die door opdrachtnemer worden ingeschakeld bij de organisatie van de toetsafnames.
- Toetsafnamecoördinator: medewerker van een hogeschool die is belast met de organisatie van de afname van de toelatingstoetsen binnen de hogeschool en als contactpersoon optreedt richting de opdrachtnemer.
- Onderzoeksinhoud: in het onderzoek wordt op de volgende onderwerpen ingegaan:
 - o Oorzaak van het incident
 - o Wie verantwoordelijk is voor het incident, gelet op afspraken die vermeld staan in:
 - Service Level Agreement;
 - Reglement digitale afname Toelatingstoetsen pabo;
 - Gebruikershandleiding Toelatingstoetsen pabo.
 - o Evaluatie van de gevolgen van het incident en de inschatting van de geleden schade bij partijen;
 - o De te nemen maatregelen om het incident in de toekomst te voorkomen;
 - o De manier waarop de te nemen maatregelen worden gemonitord.

Voorbeelden van incidenten

Hieronder wordt een aantal incidenten beschreven. Met een voorbeeld van een dergelijk incident en het gevolg ervan. Per incident staat beschreven of en zo ja welk gevolg het incident heeft voor de afname van de pabo toelatingstoetsen. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven welke maatregelen, oplopend in zwaarte, genomen kunnen worden door de opdrachtgever.

Deze lijst van incidenten is niet limitatief. Indien er zich een ander incident voordoet dan een incident zoals in dit hoofdstuk staat beschreven, kunnen dezelfde of andere maatregelen getroffen worden dan de maatregelen die verderop beschreven staan.

Incident 1

Een toelatingstoets kan niet afgenomen worden op het afgesproken moment bij de betrokken hogeschool of bij alle betrokken hogescholen. Dit feit is meer dan 24 uur voorafgaand aan het afgesproken moment bekend bij de organisatie *Cito BV*. Bijvoorbeeld als een toelatingstoets door een technisch falen niet op het afgesproken moment afgenomen kan worden onder de deelnemers. Dit incident kan te wijten zijn aan:

- *Cito BV (door (technisch) onjuist handelen of nalaten);*
of
- *de betrokken hogeschool (door (technisch) handelen of nalaten).*

Gevolg voor de afname van de pabo toelatingstoetsen:

- Indien dit incident te wijten is aan handelen of nalaten van *Cito BV* kan de toetsafname worden uitgesteld of kan in overleg met de betrokken hogeschool worden gezocht naar een nieuw toetsafnamemoment binnen de toetsperiode, dan wel de daaropvolgende toetsperiode. Als het de laatste toetsperiode voor instroom in februari of september betreft en er is geen ruimte meer om de toets in deze periode af te nemen, wordt gezocht naar een nieuw toetsmoment.

Incident 2

Veel toetsvragen zijn breed verspreid (ook buiten één hogeschool) vóór de eerste toetsafname, bijvoorbeeld als geconstateerd wordt in de social media dat een groot aantal toetsvragen van een toelatingstoets, die op het punt staat afgenomen te worden, bekend zijn geworden. Dit incident kan te wijten zijn aan:

- *Cito BV (door (technisch) onjuist handelen of nalaten);*
of
- *de betrokken hogeschool (door (technisch) handelen of nalaten).*

Gevolg voor de pabo toelatingstoetsen:

- Indien er minder dan vier werkdagen vallen tussen het moment van constatering van dit incident en de eerste toetsafname, wordt de toetsafname uitgesteld. Er wordt een nieuw toetsmoment gepland binnen de toetsperiode, gebruik gemaakt van de daaropvolgende toetsperiode of een nieuw toetsmoment ingepland (uiterlijk binnen vier werkweken na de eerder geplande afnamedatum);
- Indien er meer dan vier werkdagen vallen tussen het moment van constatering van dit incident en de eerste toetsafname, zal beoordeeld worden of er een alternatieve toetsversie ingezet kan worden en

de geplande afname door kan gaan of dat er grotere maatregelen nodig zijn in de toetssamenstelling en de toetsafname uitgesteld moet worden.

Incident 3

Een externe omstandigheid dupeert groepen deelnemers (>10 individuen of >50% van de afnamegroep) vlak voor (maximaal 24 uur voorafgaand aan het moment van een toetsafname) of tijdens het moment van een toetsafname, *bijvoorbeeld als bij het opstarten van een toelatingstoets er zich technische problemen voordoen die te wijten zijn aan:*

- *Cito BV (technische verstoringen, problemen software);*
of
- *de betrokken hogeschool (de it-omgeving van de hogeschool functioneert niet naar behoren);*
of
- *een overmachtssituatie (stroomstoring, brandalarm gaat af) met als gevolg dat (grote groepen) deelnemers een toelatingstoets niet kunnen (af)maken.*

Gevolg voor de afname van de pabo toelatingstoetsen:

- Indien dit incident zich voordoet vlak voor de toetsafname, worden de voorbereidingen voor de toetsafname op de betrokken hogeschool gestaakt. Er wordt een nieuw toetsmoment gepland binnen de toetsperiode, gebruik gemaakt van de daaropvolgende toetsperiode of een nieuw toetsmoment ingepland (uiterlijk binnen vier werkweken na de eerder geplande afnamedatum).
 - Indien dit incident zich voordoet tijdens de toetsafname, wordt deze gestaakt. Er wordt voor de (gedupeerde) deelnemers, een nieuw toetsmoment gepland. Er wordt een nieuw toetsmoment gepland binnen de toetsperiode, gebruik gemaakt van de daaropvolgende toetsperiode of een nieuw toetsmoment ingepland (uiterlijk binnen vier werkweken na de eerder geplande afnamedatum).
-

Incident 4

Een externe omstandigheid dupeert een kleine groep of enkel individu (<10 individuen of <50% van de afnamegroep) vlak voor (maximaal 24 uur voorafgaand aan het moment van een toetsafname) of tijdens het moment van een toetsafname, *bijvoorbeeld als bij het opstarten van een toelatingstoets er zich technische problemen voordoen die te wijten zijn aan:*

- *Cito BV (technische verstoringen, problemen software);*
of
- *de betrokken hogeschool (de it-omgeving van de hogeschool functioneert niet naar behoren);*

Gevolg voor de afname van de pabo toelatingstoetsen:

- Indien dit incident zich voordoet vlak voor of tijdens de toetsafname, wordt contact opgenomen met de eigen IT-afdeling van de hogeschool en/of met Cito om de situatie op te lossen. Indien de situatie niet voor start van de toetsafname of binnen 30 minuten na optreden van het incident tijdens de toetsafname kan worden opgelost, dan wordt de toetsafname gestaakt. De deelnemer kan een nieuwe toets inplannen in de daaropvolgende toetsperiode of aansluiten bij een toetsmoment op een later moment in de toetsperiode.
-

Incident 5

Cito BV of de betrokken hogeschool constateert een onrechtmatigheid of onregelmatigheden tijdens een toetsafname, bijvoorbeeld in het geval dat de toelatingstoets langer openstaat voor reguliere deelnemers dan is voorgeschreven. Door dit incident ontstaan ongelijke toetsafname-omstandigheden voor studenten van verschillende hogescholen.

Gevolg voor de afname van de pabo toelatingstoetsen:

De toetsafname wordt voortgezet volgens planning. Bij het verstrekken van de uitslag kan rekening worden gehouden met deze onrechtmatigheid of onregelmatigheden.

Incident 6

Cito BV of de betrokken hogeschool constateert een onrechtmatigheid of onregelmatigheden na afloop van een toetsafname, bijvoorbeeld een deelnemer of een groot aantal deelnemers heeft onder de naam van een andere deelnemer een toelatingstoets gemaakt waardoor toetsresultaten niet aan de juiste deelnemer kunnen worden toegerekend.

Gevolg voor de afname van de pabo toelatingstoetsen:

De toelatingstoets is al afgenomen. Zie verderop voor de te treffen maatregelen.

Mogelijke maatregelen

De maatregelen die getroffen kunnen worden naar aanleiding van de incidenten uit hoofdstuk 2 worden gekenmerkt door proportionaliteit. Afhankelijk van het incident dat zich heeft voorgedaan kunnen een of meerdere maatregelen worden gebruikt. De maatregelen vallen in twee categorieën uiteen, namelijk de maatregelen die betrekking hebben op Cito BV en de maatregelen die betrekking hebben op de betrokken hogeschool. In dit laatste geval zijn de maatregelen beschreven vanuit de situatie dat zich een incident voordoet op één betrokken hogeschool. Indien er meer dan één hogeschool is betrokken bij eenzelfde incident op (ongeveer) hetzelfde moment, geldt dezelfde maatregel voor alle betrokken hogescholen.

De maatregelen dienen een tweeledig doel:

- Enerzijds is het van belang dat alle partijen die betrokken zijn bij dit proces weten welke maatregel er genomen kan worden nadat een incident is geconstateerd;
- Anderzijds is het belangrijk om de partij die verantwoordelijk is voor het incident te benoemen (eventueel met behulp van onderzoek), maatregelen te treffen om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen en de naleving daarvan door betrokken partijen te monitoren.

- **Cito BV**

Gehandeld wordt conform de afspraken zoals die zijn opgenomen in de Service Level Agreement, dat als zodanig onderdeel uitmaakt van de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is vastgesteld. Zie hiertoe bijlage 1.

- **Hogeschool**

Overleg over het incident vindt altijd plaats in samenspraak tussen de opdrachtgever en de portefeuillehouder toelatingstoetsen van LOBO.

Maatregel 1

Het management van de hogeschool in kwestie bepaalt de verdere aanpak en uitwerking met betrekking tot de maatregel.

Maatregel 2

Het college van bestuur van de betrokken hogeschool wordt in een brief aangesproken op een incident dat zich (eventueel herhaaldelijk) heeft voorgedaan op deze hogeschool.

Maatregel 3

De betrokken hogeschool wordt uitgesloten van deelname aan de toetsafname in het geval uit onderzoek blijkt dat er sprake is van ernstig verwijtbaar handelen of ernstige nalatigheid aan de kant van de betrokken hogeschool.

Maatregel 4

Besloten wordt de uitslag voor alle deelgenomen studenten van de betrokken hogeschool of een deel daarvan, niet te verstrekken. Dit kan zij doen tot uiterlijk vijf werkweken na de datum van de toetsafname.