

## Tabel betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid criteria - objectiviteit		Haalbaarheid	Toelichting	Advies 1	Advies 2
	Vermoeidheid	Moeilijk	De assessor is zowel acteur als beoordelaar. Daarnaast moet hij switchen tussen 2 cassussen.	Meer tijd tussen de assessments	Tweede assessor
	Emotionele spanning	wisselend	De assessor is zowel acteur, beoordelaar als de docent.	Acteurs inhuren	Tweede assessor
	Externe omstandigheden (temperatuur, licht, ventilatie)	haalbaar	Kleine ruimte	-Vooraf lokalen laten plannen die voldoen aan comfortnormen -Water klaar zetten en wat te eten bij lange dagen	Tweede assessor
	Duidelijkheid van de situatie	haalbaar	Niet afgesproken welke regels we vooraf vertellen bij aanvang assessment	Duidelijke regels en toelichting per assessor voordat het assessment begint -	-Vragen stellen of alles duidelijk is bij de student - Voorblad maken met duidelijke assessment instructies.
	Interactie tussen student en docent ten gevolge van verschil in persoonlijkheid, geslacht en /of ras	moeilijk	Verschillende achtergronden van de assessoren zorgen voor verschillende interpretatie bv wel of niet uit sales afkomstig	-Duidelijker doelen bepalen -Herkenbare gedragscriteria benoemen	Tweede assessor
	Lichamelijke gezondheid	haalbaar	Assessments worden op 2 dagdelen gepland met soms 4 of meer assessments zonder pauze. Kan vermoeiend zijn bij verminderde gezondheid, leeftijd etc	Betere planning zoals meer tijd tussen de assessments	Tweede assessor
Transparantie	De toetsomgeving	haalbaar	Representatief of niet	Zelfde ruimte met zelfde voorwaarden	-Studenten beter voorbereiden
	De wijze waarop de assessoren het assessment afnemen	moeilijk	Sommige assessoren zijn bondig, andere breedspreekig in de rol van acteur. -Vrijheid in indelen, sommige doen veel achter elkaar en anderen delen in met meer tijd voor beoordeling en nabespreking.	-Tijd afspreken -Iedere assessor heeft een acteur -Zelfde planning en indeling	-Studenten beter voorbereiden bijvoorbeeld door toetsfolder en criteria gelijktijdig doorgeven
Bruikbaarheid		Alleen bij mogelijk van 1 op 1 assessment – dus kleine aantallen studenten per assessor	Zeker bruikbaar aangezien het de praktijksituatie benaderd.	Wel krijg je wenselijk gedrag van studenten en de vraag is of ze het in echt verkoopgesprek ook zo doen. Toetsing in mini-stage is alternatief of bij echte klant.	-Mystery quest in praktijksituatie -Echte acteurs of klanten die beter de situatie kunnen nabootsen dan assessor en acteur tegelijk bv van toneelschool
Beroepsmogelijkheid			-Geen getuigen erbij, assessor beslist -Sommige assessoren laten handtekening zetten voor de beoordeling direct na assessment, anderen doen dat geheel niet	-Besteding op beoordeling eenduidig afspreken	

Aanvullend zijn er nog meer factoren voor een betrouwbare toets: specifiek, Selectief, van voldoende omvang en objectief. (Bijkerk, 2015)

	Uitgangspunt	Verbeterpunt
--	--------------	--------------

<b>specifiek</b>	Het is belangrijk dat de randvoorwaarden en assessment condities hetzelfde blijven zodat de student die de vaardigheden beheerst de het assessment goed kunnen beantwoorden of uitvoeren.	Echter dat blijkt in de praktijk zeer wisselend te zijn en we kunnen niet goed inschatten wie de vaardigheden goed beheerst. Sommige studenten komen niet naar de lessen en zijn in staat een heel goed verkoopgesprek te voeren bv door bijbanen in de sales. Anderen volgen de trainingen en hebben alsnog veel moeite
<b>Selectief</b>	In het hele assessment merk je het onderscheidt tussen studenten die daadwerkelijk de opdrachten vooraf op de portal hebben gemaakt en studenten die alleen de les hebben bijgewoond.	De resultaten van de studenten die zich niet hebben voorbereid en/of niet naar de trainingen zijn geweest en/of niet actief hebben meegedaan, scoren over het algemeen lager dan de studenten die de voorbereidende opdrachten wel hebben gemaakt.
<b>Van voldoende omvang</b>	Het puntenaantal dat de studenten kunnen verdienen is 100. Een aantal vragen zijn minder punten waard dan andere vragen. Dit is bekend bij de studenten, omdat het assessment beoordelingsformulier tijdens de trainingen wordt besproken.	Het is onduidelijk bij een aantal criteria /toetsvragen wanneer er meer of minder punten te verkrijgen zijn.