



Jaarverslag 2024

Nieuwegein, februari 2025

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Evaluatie speerpunten 2024	4
Algemene ontwikkelingen in 2024.....	7
Jaarverslaglegging conform Kaderwet zbo.....	8
APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici.....	12
Rijinstructeurs (WRM)	18
Aircomonteurs (f-gassen).....	25
MBO-mobiliteit.....	27
Branche-mobiliteit.....	28
Contactlensspecialisten.....	29
Groene Erkenningen.....	30
Examenservices voor examenstichtingen.....	31
Speerpunten 2025	32
Bijlage 1: integriteitsbeleid.....	33
Bijlage 2: gegevensbeveiliging	34

Inleiding

Leeswijzer

In dit jaarverslag zijn verschillende vormen van verslaglegging en verantwoording geïntegreerd:

- Het directieverslag voor de verantwoording conform de Beleidsregels van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) inzake de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici, Tachograaftechnici en rijinstructeurs (WRM);
- De jaarrapportage conform hoofdstuk 9 van de Beoordelingsrichtlijn voor het certificaat f-gassen voor personen (Beoordelingsrichtlijn (BRL) 200).
- Algemene toelichtingen bij de activiteiten van Examenservices.

Na een algemeen gedeelte wordt apart ingegaan op de afzonderlijke examenlijnen, omdat de verantwoording daaraan parallel loopt.

Organisatiestructuur

Examenservices is een handelsnaam van de **Stichting VAM** en daarmee een organisatieonderdeel (een team) van **Innovam**. Examenservices voert werkzaamheden uit voor verschillende opdrachtgevers en opdrachten. Examenservices werkt daarbij uit naam van de betreffende opdrachtgever of het betreffende label.

- We gebruiken de handelsnaam **IBKI** voor de examens in de mobiliteitsbranche waaronder de wettelijke taken voor APK-keurmeesters en rijinstructeurs (WRM).
- We voeren de branche-examens Contactlensspecialist uit uit naam van **SOESV**. Zie pagina [29](#).
- Sinds 2023 werken we uit naam van **Groene Erkenningen** voor de branche-examens en permanente educatie in de groensector. Deze voeren we uit onder mandaat en in opdracht van de Stichting Groene Erkenningen. Zie pagina [30](#).
- We ontwikkelen 'schoolexamens' en voeren de volledige bedrijfsvoering voor zeven examenstichtingen in het mbo. Ook dat doen we uit naam van de betreffende examenstichting. Zie pagina [31](#).

Evaluatie speerpunten 2024

Voor 2024 had Examenservices de volgende speerpunten bepaald:

Klanten

Nieuwe opdrachten goed integreren in bestaande dienstverlening

- In 2024 zijn verschillende examens voor de Carrosseriebranche geïntegreerd bij IBKI. Deze ontwikkeling volgt op het overnemen van alle activiteiten van VOC door Innovam in 2022. Eind 2024 zijn als laatste de examens voor de BKS (branchekwalificatiestructuur) Schadeherstel bij IBKI geïntegreerd.
- Per 1 augustus 2024 werd ook de laatste examenlijn van Groene Erkenningen operationeel: Gewasbescherming. Dit had veel voeten in de aarde. Zowel om het register zorgvuldig te migreren als om de opleiders te begeleiden in de veranderde werkwijzen.
- De scholen voor groen vmbo hebben geconcludeerd dat er onvoldoende draagvlak is voor een gezamenlijk aanbod voor groene schoolexamens. Daarmee lijkt deze activiteit definitief te eindigen per einde schooljaar 2025/2026.

Mogelijke opdrachtgevers in beeld houden

- De verwachting dat de samenwerking met Aeres Tech kon worden verbreed, kwam niet uit. Aeres Tech heeft daar (nog) geen behoefte aan.
- Eind 2024 werd het relatiemanagement voor de examenlijnen uitgebreid. Daarmee willen we vooral beter in contact komen en blijven met de private opdrachtgevers en de daaraan gelieerde opleiders. De eerste resultaten zijn positief: opleiders waarderen de aandacht en het opvolgen van verbeterpunten.

Producten & diensten

Vernieuwen examens APK-keurmeester in overleg met de RDW

De vernieuwde examens APK-keurmeester zijn op 14 oktober gestart. De eerste ervaringen zijn positief. Het slagingspercentage is licht gestegen en de verwachting is dat opleiders en kandidaten de komende periode beter zijn voorbereid op de wijzigingen en dat de slagingspercentages daarvoor nog verder stijgen.

Uitwerken adviesmaatregelen uit het rapport Roemer

IBKI ligt goed op schema met de uitwerking van de maatregelen op basis van het advies van Emile Roemer. Inmiddels lijkt de branche opnieuw verdeeld over de wenselijkheid van (een deel van) de maatregelen. De uitwerking wordt in 2025 vervolgd.

Innovatie & productiviteitsverbetering

Opleveren flexibele examinering voor het mbo

Eind 2024 is voor de eerste examenstichting in het mbo – Examenplatform Entree – de nieuwe omgeving van Praktijkbeoordelen opgeleverd waarmee scholen hun studenten bij praktijkexamens kunnen (laten) beoordelen. Hoewel die versie in technische zin is voorbereid op meer flexibele examens, zal Examenplatform Entree daar nog geen gebruik van maken. Scholen moeten ook onderling afstemmen welke behoefte aan nieuwe examenvormen zij hebben.

Het programma Flexibilisering heeft als geheel wel vertraging opgelopen en wordt duurder dan

voorzien. De besturen (opdrachtgevers) lijken daar wel begrip voor te hebben, maar een aantal scholen kijkt inmiddels reikhalzend uit naar de verbeteringen.

Vernieuwen van Mijn IBKI

De start voor Groene Erkenningen was een goede aanleiding om de klantreis voor onze examens opnieuw in beeld te brengen. Na de migraties van de verschillende registers worden nu volop nieuwe of aangepaste functionaliteiten ontwikkeld om de dienstverlening voor alle examenlijnen te verbeteren.

iDIN of DigID voor identificatie

Inmiddels is besloten om hiervoor (nog) niet in te zetten op iDIN of DigID, maar om de verschillende bevoegdheidspassen digitaal beschikbaar te stellen via de Wallet voor zowel iOS als Android. Door de digitale passen ook van een QR-code te voorzien, kunnen opleiders de deelnemers aan kennisbijeenkomsten sneller en makkelijker registreren.

Vrije innovatie APK-examens in samenwerking met StudioXR

Deze innovatie is uitgesteld tot 2025. Er is in 2024 prioriteit gegeven aan de vernieuwing van de examens voor APK-keurmeesters en er was onvoldoende ontwikkelcapaciteit beschikbaar om dit idee verder uit te werken.

Productiviteitsverbetering examenstichtingen

Hieraan zijn we niet toegekomen. Er is prioriteit gegeven aan de flexibele examinering voor het mbo. In 2025 zullen de dashboards worden ingericht om teamleden inzicht te geven in de resultaten van hun werkzaamheden.

Extra: digitalisering VOG-aanvragen

Het is gelukt om het totale proces van aanvragen, ontvangen, controleren en verwerken van VOG's te digitaliseren. Voor de laatste stap – het volledig via een automatische koppeling verwerken van de toegekende VOG's – zijn we afhankelijk van de voortgang bij Justis.

Extra: TOPdesk voor examenlijnen

In navolging van onze dienstverlening voor de examenstichtingen worden nu ook de meldingen voor de examenlijnen afgehandeld en gemonitord via de applicatie TOPdesk. In 2024 is gestart met de examens voor Groene Erkenningen. Begin 2025 zullen we voor de overige examenlijnen overstappen van Outlook naar TOPdesk.

Extra: AI inzetten voor beantwoording van vragen aan IBKI

In de zomer van 2024 is een onderzoek gestart om e-mailvragen over de examenlijnen van IBKI in concept te laten beantwoorden op basis van AI. De Antwoord Assistent zal worden getraind op alle vragen en antwoorden van de afgelopen jaren en op basis van de informatie op onze website. Daarna zullen de concept-antwoorden worden beoordeeld en – eventueel na verbetering – worden vastgelegd in de kennisbank. Daarmee bereiken we een snellere en meer consistente beantwoording van vragen en wordt het makkelijker om nieuwe medewerkers in te werken. De Antwoord Assistent zal Q2 2025 worden geïntroduceerd.

Medewerkers & teamontwikkeling

Meer duidelijkheid voor teamleden over de kwaliteit van hun bijdrage (ontwikkelgesprekken en individuele dashboards)

Teamleden hebben in het medewerkersbelevingsonderzoek (2023) aangegeven behoefte te hebben aan meer duidelijkheid. Voor 2025 worden voor elk van de nieuwe clusters of functiegroepen dashboards ingericht, zodat teamleden beter inzicht krijgen in de voortgang en de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het eerdere idee om teamleden ook jaarlijks een ontwikkelgesprek aan te bieden is losgelaten. Dit past niet binnen de huidige Innovam-kaders voor beoordelen en belonen. Uiteraard staat het teamleden vrij om met hun clustercaptain of team HRM van gedachten te wisselen over hun toekomstige ontwikkeling.

Cluster Examenlijnen toegerust op 'niet-routinetaken'

Het cluster examenlijnen is goed in de routinematige taken: het plannen, ontwikkelen en uitvoeren van examens, het bijhouden van de registers en dergelijke. Nieuwe of niet-routinetaken vragen daarbij extra aandacht. Denk daarbij aan nieuwe opdrachten of opdrachtgevers, aan uitvragen vanuit de overheid over diverse thema's, aan informatiebeveiliging en aan mogelijkheden om de dienstverlening verder te innoveren. Binnen de clusters zijn nu enkele specifieke functies ingericht om het cluster daarop beter toe te rusten.

Clusters met een passende span of control inrichten

Examenservices had met ongeveer 80 teamleden twee grote clusters (examenlijnen en examenstichtingen) en een kleiner cluster ondersteuning. In 2024 werd een nieuwe clusterindeling doorgevoerd met vier gemiddeld kleinere clusters en elk een eigen clustercaptain die onder meer verantwoordelijk is voor een goede, effectieve samenwerking binnen het cluster.

Algemene ontwikkelingen in 2024

Beëindiging handhavingsmoratorium arbeidsrelaties door Belastingdienst

In 2024 heeft de Belastingdienst bij Stichting VAM informatie ingewonnen over de zzp'ers die voor verschillende opdrachten worden ingezet. De aandacht gaat daarbij voor Examenservices met name uit naar examinatoren (circa 100) en examenontwikkelaars (circa 15). Dit in lijn met het aangekondigde beleid van de Belastingdienst: "Tot nu toe geldt voor de handhaving rond arbeidsrelaties het handhavingsmoratorium. Met ingang van 1 januari 2025 geldt het handhavingsmoratorium niet meer. Dat betekent dat we weer de normale regels hanteren."

Het is vooral duidelijk dat voor iedereen ónduidelijk is hoe de Belastingdienst de 'normale' regels gaat toepassen. Begin februari 2025 heeft de inspecteur zijn visie met ons gedeeld:

- Onze flexibele schil van examenontwikkelaars moet in dienstbetrekking werken. Dat leidt ertoe dat onze ontwikkelcapaciteit ernstig wordt beperkt, doordat het ondanks continue werving niet lukt om voldoende onderwijskundigen in loondienst aan te trekken. De betreffende zzp'ers hechten aan hun zelfstandigheid en heeft een sterke voorkeur voor uiteenlopende opdrachten en opdrachtgevers.
- De freelance-examinatoren kunnen we wel blijven inzetten – mede op basis van uitspraken uit 1997. Daarmee komt de uitvoering van examens niet direct in gevaar.

Informatiebeheer en gegevensbeveiliging

In 2024 nam de aandacht van met name de overheid voor informatiebeheer en gegevensbeveiliging toe. Al langer speelde dat de invulling van de Archiefwet extra aandacht behoeft. En tussen door zijn er incidentele uitvragen van de overheid naar bijvoorbeeld de toepassing van algoritmen in de besluitvorming.

In 2025 zijn we gestart met een project om die thema's in hun onderlinge samenhang in kaart te brengen. Daarmee willen we antwoord krijgen op de vraag wát we precies moeten doen en hoe we dat structureel in de organisatie inbedden.

Inzicht in onze kwaliteit van dienstverlening

Examenservices heeft globaal een goed beeld van de kwaliteit van dienstverlening. Voor een deel op basis van systematische metingen, zoals deelnemertevredenheid en klachten. Voor een ander deel door het directe contact met belanghebbenden.

We kunnen daarin groeien door ook gedetailleerder (per cluster, per opdrachtgever, per examenlijn,...) in beeld te brengen hoe de werkzaamheden en de dienstverlening verlopen, waar onderlinge verschillen zijn en wat de oorzaken daarvan zijn.

Begin 2025 zullen die ideeën worden geconcretiseerd. Ook zal worden onderzocht welke gegevens daarvoor al beschikbaar zijn en welke mogelijkheden er zijn als dat nog niet zo is.

De resultaten kunnen aanleiding zijn om met teamleden in gesprek te gaan over wat er mogelijk en nodig is om de resultaten te verbeteren. Waar nodig kan dat aanleiding zijn voor persoonlijke ontwikkeling. Het kan ook de aanleiding zijn processen opnieuw in te richten. De teamleden zullen nauw worden betrokken bij de inrichting van de dashboards en de evaluatie van de resultaten.

Jaarverslaglegging conform Kaderwet zbo

Financiën (samenvatting)

(x € 1.000)	APK	WRM	Totaal
Omzet	2.304	3.705	6.009
Omzetgerelateerde kosten	1.552	2.320	3.871
Bruto marge	753	1.385	2.138
Organisatiekosten	442	645	1.088
Overhead	262	330	592
Resultaat voor belastingen	49	410	459
Vennootschapsbelasting			118
Resultaat na belastingen			340

Personeelsbestand

Aantal fte's	2024	2023	2022
Totaal	63,4	62,6	65,0
Wettelijke taken	21,5	19,7	17,3
APK, LPG en Tachograaf	7,9	7,2	7,3
WRM	13,6	12,5	10,0

Voor de meeste teamleden van Examenservices geldt dat zij werken voor verschillende opdrachtgevers en zowel voor wettelijke taken als private activiteiten. Op basis van de urenregistratie wordt vastgesteld hoeveel uren aan de verschillende opdrachten zijn besteed. Als maat voor de fte's wordt 1.600 uur per jaar aangehouden.

De aantallen fte's voor de wettelijke taken kunnen afwijken van de opgaven voor de Inventarisatie spreiding rijkswerkgelegenheid doordat daarvoor andere peildata worden gehanteerd.

De geleidelijke stijging van de aantallen teamleden heeft verschillende oorzaken:

- Absolute uitbreiding met enkele nieuwe functies om beter in contact te blijven met de belanghebbenden voor de wettelijke taken (relatiemanager) en beter toegerust te zijn op beleidsontwikkelingen bij de overheid (beleidsadviseur).
- Verschuiving van freelancers naar teamleden in loondienst voor zover de aard van het werk dat toelaat. Dit zal mogelijk worden versterkt door de aangekondigde handhaving van de wettelijke regels voor arbeidsrelaties door de Belastingdienst.
- De afgelopen jaren hebben we meer dan voorheen te maken met langduriger uitval van teamleden die tijdelijk moeten worden vervangen. Er zijn geen aanwijzingen voor bijzondere of structurele oorzaken in de werksfeer.

Opvolging beleidsevaluatie 2023

Eind oktober 2023 leverde de KWINK groep haar eindrapport op over de vijfjaarlijkse beleidsevaluatie conform de Kaderwet zbo. De belangrijkste conclusies waren:

- **Doeltreffendheid:** “Ons overkoepelende algemene beeld [is] dat IBKI doeltreffend functioneert en dat de examinering van rijinstructeurs, APK-keurmeesters, tachograaftechnici en LPG-technici een bijdrage levert aan de verkeersveiligheid.”
- **Doelmatigheid:** “De tariefontwikkeling van de examens geeft wat ons betreft een sterke indicatie dat de doelmatigheid in de evaluatieperiode is toegenomen.”
- **Governance:** “Zowel IBKI als het ministerie zijn tevreden over hoe de driehoek functioneert. We constateren dat de rolinvulling sinds de vorige evaluatie is geprofessionaliseerd.”

Daarnaast werden de volgende aanbevelingen gedaan:

Nr	Aanbeveling	Status
1	Uitstraling onafhankelijkheid IBKI Onderneem een aantal acties die mogelijk kunnen bijdragen aan het verminderen van de twijfel, bijvoorbeeld (a) door proactief het gesprek te voeren met APK-opleiders over hun twijfels en zorgen en (gezamenlijk) te bepalen welke mogelijkheden er zijn om twijfels en zorgen weg te nemen, (b) door de transparantie over de slagingspercentages van verschillende APK-opleiders te vergroten (zodat eventuele verschillen in de slagingspercentages van Innovam én andere APK-opleiders zichtbaar zijn) en (c) door de uitstraling van de onafhankelijkheid van Innovam richting examenkandidaten te vergroten.	<p>In 2024 heeft IBKI twee keer (mei en december) met de APK-opleiders overlegd. Onderwerpen waren onder andere: examens construeren, de beleidsevaluatie van IenW, de vernieuwing van de APK-examens, de planning van examenplekken, de tariefwijziging, de publicatie van de slagingspercentages per opleider, de inhoud van de examens.</p> <p>Ook is in 2024 het eerste overleg met de vier grootste APK-opleiders gehouden waarbij de nieuwe relatiemanager werd geïntroduceerd. IBKI zal dit overleg tenminste twee keer per jaar organiseren. Doel van dit overleg is om beter met elkaar in verbinding te komen en de communicatielijnen kort te houden.</p> <p>De relatiemanager zal ook jaarlijks bij de opleiders op bezoek gaan. Eind 2024 is de APK-nieuwsbrief geïntroduceerd. In 2025 zal de relatiemanager hier bij zijn bezoeken aan de opleiders specifiek aandacht aan schenken. Verder zal er mede door de opleidersbijeenkomsten een meer gelijkwaardige relatie met alle opleiders ontstaan. De verwachting is dat daarmee de uitstraling van onafhankelijkheid ten opzichte van alle opleiders wordt vergroot.</p> <p>Het publiceren van slagingspercentages per APK-opleider is in 2024 met de APK-opleiders besproken. Vanwege de introductie van het vernieuwde APK-examen vanaf oktober 2024 is besloten om de slagingspercentages pas te publiceren, nadat enige tijd ervaring is opgedaan met dit vernieuwde examen. In de loop van 2025 zullen de slagingspercentages gepubliceerd worden op de IBKI-website. IBKI stemt de wijze van presenteren af met de opleiders.</p>
2a	Wachttijden en snelheid	IBKI onderzoekt de mogelijkheden in de wetenschap dat de meeste examens niet door examen-

Nr	Aanbeveling	Status
	<p>Rapporteer over de snelheid en wachttijden en eventueel ook de tevredenheid daarover van kandidaten.</p>	<p>kandidaten, maar door hun opleider worden geboekt. Overigens dienen we er rekening mee te houden dat een eenduidige rapportage niet eenvoudig is. Deze examens kunnen tot zes maanden vooruit worden geboekt en opleiders doen dat vaak om goed in te spelen op hun opleidingsplanning. In dat geval is de lange 'wachttijd' niet negatief. Zo nodig nemen kandidaten en opleiders contact op en is er voldoende ruimte om tijdig een examen aan te bieden.</p> <p>De deelnemertevredenheid wordt standaard gemeten, maar we zijn terughoudend met het toevoegen van extra vragen. Veel deelnemers zijn enquêtemoe. Wanneer open antwoorden daartoe aanleiding geven, nemen we contact op met de deelnemer.</p>
2b	<p>Rapportage bezwaar en beroepsprocedures Rapporteer apart over bezwaren en beroepen (aard, aantal, aantal gegrond) en doe dat voor APK en WRM op dezelfde manier.</p>	<p>In de hoofdstukken APK en WRM zijn de betreffende rapportages aangepast waarmee we aan deze aanbeveling opvolging hebben gegeven. Zie de tabellen met indicatoren.</p>
2c	<p>Opvolging signalen gecommiteerden RDW Rapporteer ook over de opvolging van de signalen van de gecommiteerden (net zoals bij WRM wordt gedaan in de jaarverslagen van Examen-services).</p>	<p>In het hoofdstuk APK worden vanaf verslagjaar 2024 de signalen van de gecommiteerden opgenomen.</p>
3	<p>Examenopgavencommissie voor APK en cou-lance bij ziekte Overweeg of voor APK een soortgelijke examenopgave commissie kan worden ingericht als voor WRM (waarbij in de samenstelling rekening gehouden wordt met het minimaliseren van het risico dat vragen op straat komen te liggen) en overweeg of meer cou-lance kan worden betracht ten aanzien van kandidaten die een examen niet kunnen bijwonen als gevolg van bijvoorbeeld ziekte (namelijk via gedeeltelijke restitutie).</p>	<p>Examenopgavecommissie APK: IBKI heeft een constructiecommissie ingericht waarin RDW en IBKI examenvragen ontwikkelen. IBKI stelt deze vragen voor en RDW denkt over de vragen mee. Opleiders worden geïnformeerd over gewijzigde examenvragen middels de nieuwsbrief, die vanaf 2025 regelmatig zal worden verstuurd. Onregelmatig toetsen we examenvragen bij groepjes ervaren APK-keurmeesters.</p> <p>Cou-lance bij ziekte: IBKI richt werkprocessen in om teamleden systematisch te instrueren over onze cou-lance bij afmeldingen. Het gaat daarbij om de juiste balans tussen naleving van wetgeving en de menselijke maat.</p>
4	<p>Terugkoppeling op input en signalen van stakeholders Ga samen met de verschillende stakeholders na welke behoeften er zijn in de terugkoppeling op hoe IBKI met input en signalen omgaat, en geef hier indien mogelijk opvolging aan.</p>	<p>IBKI gaat in verschillende overleggen met stakeholders na welke behoeften er zijn en koppelt hierover aan de stakeholders terug via directe communicatie (relatiemanager), nieuwsbrieven en informatie op de website.</p>
5	<p>Knelpunten in wet- en regelgeving</p>	<p>IBKI rapporteert jaarlijks in de uitvraag 'Stand van de Uitvoering lenW' over mogelijke knelpunten</p>

Nr	Aanbeveling	Status
	Maak jaarlijks transparant tegen welke knelpunten IBKI aanloopt in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld door hier bij het uitbrengen van het jaarverslag expliciet over te rapporteren richting lenW).	in wet- en regelgeving. IBKI ervaart bij de uitvoering van haar taken geen onoplosbare complexiteit van wet- en regelgeving. Bij nieuw beleid kan dat in goed overleg met lenW of RDW vormgegeven worden. De informatievoorziening is op orde en waar meer kennis over een specifiek onderwerp nodig is, lukt het IBKI om hierover informatie in te winnen bij de betrokkenen en incidenteel bij externe partners. IBKI heeft in 2024 geen nieuwe knelpunten gesignaleerd. IBKI zal – als onderdeel van de opdrachten voor het uitwerken van de maatregelen in het kader van het advies-Roemer – wel aan het ministerie van lenW rapporteren waar ons inziens aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is om de proportionaliteit van sancties te borgen en onnodig hardvochtig beleid te voorkomen dan wel te corrigeren.

Bezwarenadviescommissie wettelijke taken

In 2019 richtte IBKI op basis van de Kaderwet zbo (artikel 19) een bezwarenadviescommissie APK op, vergelijkbaar met de bezwarenadviescommissie WRM. In 2024 startten de voorbereidingen om te komen tot één bezwarenadviescommissie voor APK, WRM en de gemandateerde taken voor Groene Erkenningen.

Door één bezwarenadviescommissie in te richten, kunnen we flexibeler opereren en ook voor examenlijnen die weinig bezwaren kennen, voldoende routine ontwikkelen. Voor elke procedure zal de commissie bestaan uit een voorzitter met voldoende bestuursrechtelijke kennis en ervaring en twee leden met vakinhoudelijke kennis over de betreffende examenlijn. De bezwarenadviescommissie wordt ondersteund door een jurist met kennis van het bestuursrecht.

Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid is weergegeven in bijlage 1.

Beleid inzake gegevensbeveiliging

Het beleid inzake gegevensbeveiliging is weergegeven in bijlage 2.

APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici

Inleiding

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor APK-keurmeesters, LPG-technici en Tachograaftechnici. IBKI voert deze examens uit in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als privaatrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en het ministerie oefent daarop het toezicht uit. De Kaderwet zbo is van toepassing op deze examens. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2024

Vernieuwing examen APK-keurmeester

In 2023 heeft IBKI de examens APK-keurmeester toetstechnisch laten analyseren door het Bureau voor Toetsen & Beoordelen (BTB). BTB concludeerde dat het examen valide is (het meet wat het moet meten) maar stelde ook dat het examen beter kan door 'breder te meten' en meer vragen te stellen. IBKI heeft de aanbevelingen van BTB overgenomen en het examen vernieuwd. De belangrijkste wijzigingen betroffen het vervallen van de praktijkervaringsvragen en het samenvoegen van de onderwerpen in het examendeel keuringspraktijk.

Door het onderdeel ervaringsvragen te schrappen kwam er examentijd vrij om meer examenvragen in de andere onderdelen te stellen (breder te meten). Hiernaast was dit examenonderdeel regelmatig onderwerp van discussie bij gesprekken met de APK-opleiders omdat het niet van doen had met de benodigde kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van APK-keuringen. Hoewel het doel van de ervaringsvragen was om opgedane autotechnische ervaring te beoordelen is het schrappen van dit examendeel welkom ontvangen door APK-opleiders en aankomend keurmeesters.

Voor de keuringspraktijk wordt nu één resultaat behaald en niet langer een resultaat per onderwerp. Bij de examens Keurmeester lichte voertuigen geldt dat er tenminste voldoende gehaald moeten worden voor opdrachten over remvertraging en roestschade. Ook worden er meer vragen per onderwerp gesteld waardoor er voldaan wordt aan het breder meten van de kennis en vaardigheden van de aankomende keurmeester.

Met de vernieuwing, die in oktober 2024 is ingegaan, geeft IBKI invulling aan de aanbevelingen van BTB. Het nieuwe examen sluit beter aan bij de verwachting, de ervaring en het opleidingsniveau van aankomend APK-keurmeesters. Hiernaast doet de vernieuwing geen afbreuk aan de kwaliteit van het examen en de vereisten van kennis en vaardigheden die de Europese richtlijn voorschrijft voor APK-keurmeesters.

Update toelatingsvoorwaarden

Met de vernieuwing van het examen is het onderdeel praktijkervaringsvragen komen te vervallen. Dit onderdeel is in 2014 geïntroduceerd in het examen om de praktijkervaring van aankomend keurmeesters te beoordelen zoals is vereist in de Europese richtlijn. In overleg tussen IenW, RDW en IBKI is besloten dat de hedendaagse mbo-diploma's (zowel BOL als BBL) en EVC voldoen aan de in de richtlijn gestelde eis van drie jaar gedocumenteerde ervaring. De vernieuwde toelatingsvoorwaarden zijn in de Staatscourant gepubliceerd en verwerkt in de IBKI-examenreglementen.

Bezwarenadviescommissie APK

In 2024 zijn geen nieuwe bezwaren ingediend. Twee procedures waren in 2023 gestart en liepen door in 2024:

- Eén van de procedures betrof het niet toelaten van een deelnemer aan het examen, omdat de bezwaarmaker langdurige lichamelijke beperkingen ondervond. Dit bezwaar is in januari 2024 zondere nadere toelichting ingetrokken.
- De andere procedure betrof het besluit om een persoon niet toe te laten tot het examen APK-keurmeester, omdat de overlegde diploma's niet voldeden. Voorafgaand aan de hoorzitting had de bezwaarmaker ook een verzoek om een voorlopige voorziening aanhangig gemaakt (zie onder). Op 18 maart was de hoorzitting in de bezwaaradviesprocedure en adviseerde de commissie om het besluit in stand te houden en het bezwaar af te wijzen. De bezwaarmaker heeft vervolgens geen beroep ingesteld.

Beroep bij de bestuursrechter en verzoeken tot voorlopige voorziening

In 2024 is één verzoek om een voorlopige voorziening (zie boven) ingediend. De rechter deed ter zitting uitspraak en wees het verzoek af.

Toezicht RDW

De RDW houdt inhoudelijk toezicht op de examenuitvoering. Hiertoe is een 'Document Afspraken en Procedures' (DAP) opgesteld waarin de samenwerking en het gewenste kwaliteitsniveau zijn vastgelegd. De afspraken werden jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd waarbij in 2024 is besloten om de overeenkomst eens per twee jaren te evalueren en te actualiseren.

Jaarlijks rapporteert de RDW in het jaarverslag 'Toezicht RDW op IBKI' aan lenW waarbij ook over de opvolging van de afspraken in het DAP wordt gerapporteerd.

Het toezicht op de examens werd in 2024 uitgevoerd door 10 gecommitteerden en een RDW-contactpersoon die de contacten met IBKI onderhoudt. De RDW heeft 84 examendagen bijgewoond. In 2024 is regelmatig met de gecommitteerden overlegd over hun bevindingen tijdens examenmomenten. Naast het direct delen van de bevindingen is afgesproken om vanaf 2025 jaarlijks de bevindingen en de mogelijk daaruit volgende acties te evalueren. Tijdens deze evaluatie tussen de gecommitteerden en IBKI zal ook de input voor de jaarverslagen over het toezicht afgestemd worden.

De gecommitteerden hebben in 2024 twee signalen gedeeld met IBKI:

- Het meerdere keren sturen van een bevoegdheidspas naar een persoon die niet had deelgenomen aan het examen. Het proces voor de controle van het BSN is hierop aangescherpt en de bevoegdheidspassen zijn teruggezonden. In 2025 zal dit proces in overleg met de RDW opnieuw worden geanalyseerd.
- In 2024 hebben enkele APK-keurmeesters onterecht hun keuringsbevoegdheid verkregen. Door een administratieve fout zijn de vrijstellingen voor een bepaald onderdeel onjuist verwerkt. Inmiddels is de applicatie hierop aangepast. De kandidaten hadden wel over meerdere examens een positief resultaat behaald op alle onderdelen. Op grond daarvan heeft IBKI in overleg met de RDW besloten om de keuringsbevoegdheid niet in te trekken.

In 2024 heeft elk kwartaal een beleidsoverleg plaatsgevonden tussen RDW en IBKI. De belangrijkste onderwerpen waren:

- Vernieuwing examen APK-keurmeester
- Slagingspercentages APK-examens
- Vrijstellingen bij APK-examens: zie hierboven bij de signalen van de gecommitteerden.
- Examens en geheel APK-proces in het Engels: met de SO-APK gedeeld dat wetgeving dit momenteel niet verplicht en dat de noodzaak hiertoe eerst in kaart moet worden gebracht. De bal ligt nu bij de branche die bij monde van BOVAG een behoeftenonderzoek onder autobedrijven heeft aangekondigd.
- EVC als toelatingsinstrument tot examens: twijfel over kwaliteit van deze instroom. Resulteerde in een vernieuwing van de EVC-standaard APK en halfjaarlijkse afstemming tussen RDW, Nationaal kenniscentrum EVC en IBKI.
- Update van toelatingsvoorwaarden tot APK-examens

Indicatoren

Het ministerie ziet toe op zowel de kwaliteit van dienstverlening als de verantwoording van de examentarieven. Voor de kwaliteit van dienstverlening wordt gekeken naar onderstaande gegevens:

Indicator	2024	2023	2022
Examens totaal	17.537	18.865	16.575
geslaagden	13.771	14.187	12.580
slagingspercentage	79%	75%	76%
Examens APK-keurmeester	3.233	3.634	3.937
geslaagden (= diploma's)	1.530	1.395	1.404
slagingspercentage	47%	38%	36%
Examens APK-bevoegdheidsverlenging	12.764	14.760	12.138
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	10.875	12.420	10.800
slagingspercentage	85%	84%	89%
Examens LPG-technicus	4	4	7
geslaagden (= diploma's)	3	4	7
slagingspercentage	75%	100%	100%
Examens LPG-bevoegdheidsverlenging	2	19	61
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	2	18	61
slagingspercentage	100%	95%	100%
Examens Tachograaftechnicus	350	306	313
geslaagden (= diploma's)	246	220	201
slagingspercentage	70%	72%	64%
Examens Tachograaftechnicus-bevoegdheidsv.	1.184	142	119
geslaagden (= bevoegdheidspassen)	1.115	130	107
slagingspercentage	94%	92%	90%
Bevoegden per 31 december:			
APK-keurmeesters lichte voertuigen	23.042	23.009	23.393
APK-keurmeesters zware voertuigen	2.979	2.985	3.031
APK-keurmeesters zware aanhangwagens	48	47	50
APK-keurmeesters landbouwvoertuigen	87	141	267
LPG-technici	100	100	105
Tachograaftechnici	2.736	2.948	2.771
APK-verklaringen Mandaatregeling RDW			
lichte voertuigen (Nederlands diploma)	1516	1457	1.344
lichte voertuigen (buitenlands diploma)	6	17	6
zware voertuigen (Nederlands diploma)	302	267	209
zware voertuigen (buitenlands diploma)	0	1	2
landbouwvoertuigen (Nederlands diploma)	11	15	69
landbouwvoertuigen (buitenlands diploma)	0	0	0
LPG-technicus (Nederlands diploma)	6	3	8
LPG-technicus (buitenlands diploma)	0	0	1
Klachten	1	20	37
gegronde klachten	0	8	19
gegronde klachten / examen	nvt	0,04%	0,11%
doorlooptijd klachten	48	8	9
Bezwaren bij de Bezwarencommissie APK	0	4	1
ontvankelijk verklaarde bezwaren	nvt	nvt	1

toegewezen bezwaren	nvt	0	1
Beroepen bij de bestuursrechter	0	0	0
ontvankelijk verklaarde beroepen	nvt	nvt	nvt
toegewezen beroepen	nvt	nvt	nvt
Voorlopige voorzieningen bij de voorlopige voorzieningenrechter	1	0	0
toegewezen voorlopige voorzieningen	0	nvt	Nvt
Ontdekte fraudegevallen (intern)	0	0	0
Ontdekte fraudegevallen (extern)	0	0	0
Schadeclaims	0	0	1
toegekende schadeclaims	nvt	0	1
Klachten Ombudsman	0	0	0
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	Nvt

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2026, 2029,...	
Accountantscontrole over 2025, 2028,...	
Accountantscontrole over 2024, 2027,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Examens APK-keurmeester*: hoewel het aantal examens afgenomen, is het aantal nieuwe keurmeesters gestegen door een duidelijk hoger slagingspercentage. De verwachting is dat die trend zich in 2025 doorzet vanwege de aanpassingen in deze examens per 1 oktober 2024.
- *Examens APK-bevoegdheidsverlenging*: in 2021 zijn door corona meer examens afgenomen. Die 'rimpel' blijft de komende tijd elke twee jaar terugkomen. In 2024 waren er daardoor minder examens dan in 2023.
- *Bevoegde APK-keurmeesters*: het aantal bevoegde APK-keurmeesters zware aanhangwagens is in 2024 met 1 toegenomen hoewel het examen voor die kwalificatie niet meer wordt aangeboden. Het is echter mogelijk dat een APK-keurmeester binnen 2 jaar na het verlopen van zijn bevoegdheid alsnog het examen Bevoegdheidsverlenging aflegt en daarmee weer bevoegd wordt.
- *Klachten*: over het algemeen gaan klachten over de examenuitslag en is een toelichting op het examenproces en de examenonderdelen die minder goed gemaakt zijn afdoende om de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen. IBKI behandelt deze klachten als informatieverzoeken en registreert deze verzoeken niet meer als klacht. Dit maakt dat er veel minder klachten in dit jaarverslag zijn gerapporteerd.
De lange doorlooptijd van de enkele klacht in 2024 werd veroorzaakt doordat die veel uitzoekwerk door verschillende teamleden vergde en ook regelmatige telefonische afstemming met de klager. De klacht is naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Financieel overzicht

APK (x € 1.000)	2024	2023	2022
Omzet	2.304	2.539	2.296
Omzetgerelateerde kosten	1.552	1.510	1.417
Bruto marge	753	1.029	879
Organisatiekosten	442	464	455
Overhead	262	305	274
Resultaat	49	260	149

Examentarieven

Examentarieven 2024 exclusief btw	Tot 1-10-2024	Vanaf 1-10-2024
APK-keurmeester zware voertuigen	€ 165,30	€ 165,30
Herkansing Keuringstechnieken zware voertuigen	nvt	€ 152,30
Deel 1: procedures en administratie	€ 30,00	nvt
Deel 2: praktijkopdrachten	€ 152,30	nvt
APK-keurmeester lichte voertuigen	€ 163,40	€ 163,40
Herkansing Keuringstechnieken lichte voertuigen	nvt	€ 150,40
Deel 1: procedures en administratie	€ 30,00	nvt
Deel 2: remberekeningen en roestschadeberekeningen	€ 30,00	nvt
Deel 3: praktijkopdrachten	€ 150,40	nvt
APK-keurmeester landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 220,00
Herkansing Keuringstechnieken landbouwvoertuigen	nvt	€ 207,00
Deel 1: procedures en administratie	€ 30,00	nvt
Deel 2: praktijkopdrachten	€ 152,30	nvt
Herkansing Wettelijke voorschriften en procedures	nvt	€ 30,00
Herkansing Praktijkervaringscasus	nvt	€ 30,00
LPG-technicus	€ 185,25	€ 185,25
Tachograaftechnicus	€ 235,00	€ 235,00
Bevoegdheidsverlenging APK zware voertuigen	€ 139,65	€ 139,65
Bevoegdheidsverlenging APK zware aanhangwagens	€ 139,65	€ 139,65
Bevoegdheidsverlenging APK lichte voertuigen	€ 119,70	€ 119,70
Bevoegdheidsverlenging APK landbouwvoertuigen	€ 220,00	€ 220,00
Bevoegdheidsverlenging LPG-technicus	€ 66,50	€ 66,50
Bevoegdheidsverlenging Tachograaftechnicus	€ 65,00	€ 65,00

Rijinstructeurs (WRM)

Inleiding

Tot de publieke taken van IBKI behoren de examens voor rijinstructeurs op basis van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM 1993). IBKI voert deze examens uit in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. IBKI functioneert in dat kader als privaatrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en het ministerie oefent daarop het toezicht uit. De Kaderwet zbo is van toepassing op deze examens. De verantwoording is conform de eisen vanuit de Kaderwet opgezet.

Ontwikkelingen 2024

Uitwerking adviezen Roemer

IBKI heeft het eindrapport 'De rijinstructeur: Sleutel naar meer verkeersveiligheid' in februari 2024 aangeboden aan het ministerie. Het eindrapport bevat naast 36 adviezen ook 13 aanbevelingen, die volgens ons op korte of middellange termijn de positieve impact van het advies-Roemer zullen versterken.

In het tweede kwartaal van 2024 is IBKI begonnen met het uitwerken van de aanvullende opdracht. Hierbij zoekt IBKI opnieuw afstemming met relevante stakeholders uit de branche. Naar verwachting zal IBKI deze opdracht eind 2025 afronden. Deze vervolgoopdracht betreft de volgende onderwerpen:

- Certificering van en toezicht op (erkende) rijinstructeursopleidingen;
- Controle door IBKI op de naleving van het leerplan rijbewijs B door de rijinstructeur;
- Het aanpassen van het examenprogramma voor zowel de aankomende als de bevoegde rijinstructeur in lijn met de door u te ontwikkelen opleidingseisen voor instructeurs.

Vooruitlopend op de definitieve toekenning van het budget voor de aanvullende opdracht door het ministerie, heeft IBKI in eerste instantie gebruik gemaakt van het budget van de initiële opdracht. In het derde kwartaal van 2024 heeft het ministerie het budget toegekend aan IBKI.

Financiën initieel project (x € 1.000)	2024	2023	2022
Resterend budget vorig jaar	158	144	0
Ontvangen bedrag	0	330	220
Af te dragen btw	0	57	38
Budget	158	417	182
Omzet	63	258	38
Kosten	59	245	37
Overhead	6	26	4
Resultaat	-2	-13	-2
Resterend budget ultimo jaar (exclusief btw)	95	158	144

Financiën vervolproject (x € 1.000)	2024
Ontvangen bedrag	400
Af te dragen btw	69
Budget	331
Omzet	201
Kosten	144
Overhead	18
Resultaat	39
Resterend budget ultimo jaar (exclusief btw)	130

Adviesraad WRM

De Adviesraad WRM adviseert IBKI. De Adviesraad bestaat uit vertegenwoordigers van brancheorganisaties, organisaties van opleidingsinstituten en expertorganisaties zoals het CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen), OTCRij (Opleidings- en Trainingscentrum Rijden van de krijgsmacht), de Politieacademie en de KNMV (Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging). Deelnemers aan de raad kunnen ook zelf onderwerpen agenderen. Het streven is om overwegend strategische en/of tactische onderwerpen te bespreken. De adviezen van de raad worden door IBKI als zeer waardevol gezien. Deelnemers moeten (blijven) voldoen aan de voorwaarden voor deelname die in een reglement zijn vastgelegd. De Adviesraad WRM komt vier keer per jaar bijeen. De belangrijkste onderwerpen in 2024 waren

- Het verzoek van de Koepel Rijvaardigheid (KRV) om toe te treden tot de Adviesraad. Na consultatie onder de leden van de Adviesraad, heeft IBKI besloten om de KRV uit te nodigen.
- Door de Adviesraad is aandacht gevraagd voor de risico's die de uitwerking van het 'advies Roemer' voor enkel de categorie B met zich meebrengt. In het eindrapport '*De rijinstructeur: Sleutel naar meer verkeersveiligheid*' heeft IBKI hierover een aanbeveling opgenomen. IBKI voert hierover overleg met het ministerie.
- De branche heeft haar zorgen geuit over het dalende aantal van - en daarmee het dreigende tekort aan - rijinstructeurs voor met name de categorie C, D en E. Ook de instroom van nieuwe rijinstructeurs voor deze categorieën is laag. Naar mening van de branche wordt de lage instroom van rijinstructeurs mede veroorzaakt door de verplichting eerst het WRM-certificaat voor de categorie B te behalen. De branche wil deze systematiek loslaten. Hoewel dit geen direct uitvloeisel is van de uitwerking van het advies Roemer, heeft IBKI hierover wel een aanbeveling opgenomen in haar eindrapport. IBKI voert hierover overleg met het ministerie.

Toezicht door Rijksgecommitteerden

Het toezicht werd in 2024 uitgevoerd door 4 Rijksgecommitteerden. Zij hebben 87 examendagen bezocht (2023: 77 examendagen), zowel rijproeven (fase 1b en 1c) als stagebeoordelingen en praktijkbegeleidingen.

In 2024 hebben de Rijksgecommitteerden 24 meldingen gedaan bij IBKI. Op 15 januari 2025 heeft overleg tussen Rijksgecommitteerden, ministerie en IBKI plaatsgevonden. Daarbij zijn de rapportages van de gecommiteerden en met name de volgende onderwerpen besproken:

- De taak van de Rijksgecommitteerden: de wijze waarop een examiner de verrichtingen van een kandidaat beoordeelt, hoort niet bij de taak van de Rijksgecommitteerde en wordt daarom

ook niet gerapporteerd. Desgevraagd kan er wel op persoonlijke titel feedback worden gegeven.

- Het weigeren van de toegang van een Rijksgecommitteerde tot een examen: aan de examinatoren is verduidelijkt dat het niet aan hen is om een Rijksgecommitteerde de toegang tot een examen te ontzeggen.
- De planning/verdeling van de werkzaamheden van de Rijksgecommitteerden: in 2024 werden de examens voor de fasen 1a, 2a en 2b (theorie-examens) niet opgenomen in de planning van de Rijksgecommitteerden; dat zal vanaf nu wel gebeuren. Ook de examens die worden afgenomen bij de Politieacademie zullen in de planning worden opgenomen.

De uitkomsten van het overleg zijn vastgelegd in een verslag.

Bezwarenadviescommissie WRM

In 2024 is 11 keer bezwaar aangetekend tegen een besluit van IBKI. Twee ingediende bezwaren zijn door de bezwaarmaker ingetrokken. Van de resterende 9 behandelde bezwaren waren 6 bezwaren ontvankelijk. Drie bezwaren hebben geleid tot een hoorzitting.

In 2024 heeft de Bezwarencommissie 6 keer geadviseerd om het bezwaarschrift ongegrond te verklaren en het besluit van IBKI te handhaven. De bezwarenadviescommissie heeft in 2024 geen bezwaarschriften gegrond verklaard. De directeur van IBKI heeft alle adviezen overgenomen.

Schematisch:

- 11 bezwaren ingediend in 2024
 - 2 bezwaren ingetrokken door bezwaarmaker
 - 9 bezwaren behandeld in 2024
 - 3 bezwaren niet ontvankelijk
 - 6 bezwaren ontvankelijk
 - 3 hoorzittingen
 - 6 keer advies 'ongegrond'
 - 0 keer advies 'gegrond'
 - Alle adviezen zijn overgenomen

Meldingen op basis van artikel 21 WRM

In 2024 heeft IBKI 13 meldingen ontvangen waarin een ernstig vermoeden werd uitgesproken dat de betreffende rijinstructeur niet meer voldeed aan de voorgeschreven vereisten van vakbekwaamheid. Eén van de meldingen werd gedaan door een persoon die hiertoe niet bevoegd was. IBKI heeft deze persoon doorverwezen naar de Politie.

Van de resterende 12 meldingen is door IBKI in 7 gevallen daadwerkelijk een nader onderzoek opgestart. In 5 gevallen is geen onderzoek opgestart vanwege het incidentele en lichte karakter van de overtreding.

Naar aanleiding van de 7 onderzoeken is in 2024 in 4 gevallen de lesbevoegdheid van de betreffende rijinstructeur (gedeeltelijk) ingetrokken. In één geval kon de lesbevoegdheid niet worden ingetrokken omdat de betreffende rijinstructeur niet in het bezit was van een geldig certificaat. In 2 gevallen is het onderzoek nog lopende en zal in 2025 een besluit worden genomen.

In 3 gevallen is er bezwaar aangetekend en in één geval werd de gang naar de bestuursrechter ingezet.

Beroep bij de bestuursrechter en voorlopige voorzieningen

In 2024 is 5 keer door een rijinstructeur bij de bestuursrechter een procedure aanhangig gemaakt tegen een besluit van IBKI. Twee keer betrof dit een verzoek om een voorlopige voorziening. De verzoeken of beroepen zijn door de bestuursrechter in alle gevallen afgewezen of ongegrond verklaard.

Indicatoren

Indicator	2024	2023	2022
WRM-examens totaal	16.827	16.952	17.374
Geslaagd	9.464	9.591	9.937
Slagingspercentage	56%	57%	57%
Examens categorie A (motorfietsen)	927	1.132	1.077
Geslaagd	560	693	667
Slagingspercentage	60%	61%	62%
Examens categorie B (personenauto's)	11.564	11.025	11.969
Geslaagd	5.560	5141	5.790
Slagingspercentage	48%	47%	48%
Examens categorie C (vrachtauto's)	435	495	536
Geslaagd	288	346	378
Slagingspercentage	66%	70%	71%
Examens categorie D (bussen)	193	189	118
Geslaagd	133	131	89
Slagingspercentage	69%	69%	75%
Examens categorie E achter B (aanhangwagens)	485	437	409
Geslaagd	259	273	270
Slagingspercentage	53%	62%	66%
Examens categorie E achter CD (aanhangwagens)	193	200	228
Geslaagd	152	137	160
Slagingspercentage	79%	69%	70%
Examens Categorie T (tractoren)	138	141	126
Geslaagd	87	89	83
Slagingspercentage	63%	63%	66%
Geschiktheidstest	555	493	371
Geslaagd	449	402	315
Slagingspercentage	81%	82%	85%
Herintrederstraject	138	193	105
Geslaagd	86	122	64
Slagingspercentage	62%	63%	61%
Praktijkbegeleiding	2.181	2.596	2.437
Geslaagd	1.876	2.214	2.115
Slagingspercentage	86%	85%	87%
waarvan:			
eerste Praktijkbegeleiding	1.893	2.271	2.096
Geslaagd	1.659	1.976	1843

Indicator	2024	2023	2022
Slagingspercentage	88%	87%	88%
tweede Praktijkbegeleiding	226	261	262
Geslaagd	184	200	222
Slagingspercentage	81%	77%	85%
derde Praktijkbegeleiding	44	39	38
Geslaagd	22	23	17
Slagingspercentage	50%	59%	45%
Praktijkbegeleiding Educatief traject	18	22	38
Geslaagd	11	15	30
Slagingspercentage	61%	68%	79%
Examens trainer educatieve maatregelen	18	54	6
Geslaagd	14	43	6
Slagingspercentage	78%	80%	100%
Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)	15.519	15.274	15.067
nieuwe rijinstructeurs	946	970	1.116
rijinstructeurs waarvan bevoegdheid is verlopen	710	772	708
Klachten	51	88	111
gegronde klachten	6	17	31
gegronde klachten / examen	0,04%	0,10%	0,16%
doorlooptijd klachten (dagen)	10	13	16
Bezwaren bij de Bezwarencommissie WRM	11	27	28
ontvankelijk verklaarde bezwaren	6	23	20
toegewezen bezwaren	0	4	0
Beroepen bij de bestuursrechter	3	2	5
ontvankelijk verklaarde beroepen	3	0	5
toegewezen beroepen	0	0	1
Verzoeken voorlopige voorzieningen bij de voorlopige voorzieningenrechter	2	6	2
toegewezen voorlopige voorzieningen	0	0	0
Ontdekte fraudegevallen (intern)	0	0	0
Ontdekte fraudegevallen (extern)	0	0	0
Schadeclaims	0	0	0
toegekende schadeclaims	0	0	0
Klachten Ombudsman	0	0	1
gegronde klachten Ombudsman	nvt	nvt	0
Actualiteit van het WRM-register	In orde	In orde	In orde

Betekenis van de kleuren:

Accountantscontrole over 2026, 2029,...	
Accountantscontrole over 2025, 2028,...	
Accountantscontrole over 2024, 2027,...	

Toelichting bij enkele indicatoren

- *Rijinstructeurs waarvan de bevoegdheid is verlopen*: de lesbevoegdheid verloopt wanneer de rijinstructeur niet aan zijn bijscholingsverplichtingen heeft voldaan. Dat kan betekenen dat hij onvoldoende theoriebijscholing heeft gevolgd of een onvoldoende heeft behaald voor zijn laatste praktijkbegeleiding of niet op tijd de VOG heeft aangeleverd. IBKI kan niet vaststellen of het verlopen bedoeld plaatsvindt (bijvoorbeeld wanneer een rijinstructeur het vak niet langer wil uitoefenen) of onbedoeld. Een aantal rijinstructeurs waarvan de lesbevoegdheid is verlopen, heeft die opnieuw verkregen door het herintrederstraject te volgen.
- *Bevoegde rijinstructeurs (per 31 december)*: in enkele gevallen, zoals bij overlijden, komt het voor dat ook ná afsluiting van een kalenderjaar nog wijzigingen plaatsvinden in de bevoegdheden van rijinstructeurs. Daardoor zijn de cijfers niet altijd volledig gelijk aan op die van het voorgaande jaar plus de nieuwe bevoegdheden minus de verlopen of ingetrokken bevoegdheden.
- *Actualiteit van het WRM-register*: het WRM-register wordt dagelijks geactualiseerd. De overdag behaalde examenresultaten worden 's nachts automatisch verwerkt tot de relevante kwalificaties, zoals de toekenning of verlenging van de WRM-lesbevoegdheid.
- *Ontdekte fraudegevallen*: de interne fraudegevallen hebben betrekking op situaties waarbij teamleden van Examenservices waren betrokken; externe fraudegevallen op fraude door derden.
- *Klachten*: vaak gaan klachten over de examenuitslag. IBKI behandelt deze klachten als informatie-verzoeken en registreert deze op grond van de Awb niet als klacht. Bij de theorie-examens werd er vooral geklaagd over geluidsoverlast. In totaal zijn 6 klachten gegrond verklaard.

Financieel overzicht

WRM (x € 1.000)	2024	2023	2022
Omzet	3.705	3.539	3.253
Omzetgerelateerde kosten	2.320	2.431	2.288
Bruto marge	1.385	1.108	966
Organisatiekosten	645	632	617
Overhead	330	355	331
Resultaat	410	121	17

Examentarieven

Per 1 april 2024 zijn de examentarieven verhoogd.

Examentarieven 2024 (btw niet van toepassing)	Tot 1-4-'24	Vanaf 1-4-'24
WRM-geschiktheidstest	€ 125,00	€ 133,00
<i>Fase 1: competente verkeersdeelname</i>		
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' categorie B en T	€ 125,00	€ 133,00
Theorietoets 'Theorie van de rijtaak' overige categorieën	€ 71,00	€ 75,00
Praktijkrit (alle categorieën excl. Categorie T)	€ 221,00	€ 235,00
Praktijkrit categorie T	€ 272,00	€ 289,00
Bijzondere verrichtingen categorie A	€ 202,00	€ 215,00
<i>Fase 2: didactische voorwaarden</i>		
Theorietoets 'Lesvoorbereiding'	€ 125,00	€ 133,00
Theorietoets 'Lesuitvoering en beoordelen'	€ 125,00	€ 133,00
<i>Fase 3: stagebeoordeling</i>		
Centraal categorie B	€ 429,00	€ 456,00
Individueel categorie B	€ 505,00	€ 537,00
Centraal overige categorieën	€ 321,00	€ 341,00
Individueel overige categorieën	€ 405,00	€ 430,00
<i>Bijscholing</i>		
Bijscholing theorie (certificering en steekproefcontroles; per dagdeel)	€ 12,00	€ 12,75
Praktijkbegeleiding centraal	€ 232,00	€ 247,00
Praktijkbegeleiding individueel	€ 310,00	€ 329,00
<i>Trainers educatieve maatregelen</i>	€ 355,00	€ 377,00

Aircomonteurs (f-gassen)

Inleiding

Sinds 2010 voert IBKI de examens voor *Klimaatregelingsapparatuur in motorvoertuigen en mobiele apparaten* uit in opdracht van Rijkswaterstaat. De werkzaamheden van de exameninstelling IBKI staan beschreven in hoofdstuk 8 van de Beoordelingsrichtlijn (BRL) 200.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de rapportage-eisen uit de BRL 200: *“De exameninstelling rapporteert uiterlijk op 1 april van ieder jaar aan Rijkswaterstaat over de resultaten van examens in het voorafgaande kalenderjaar. In de te verstrekken gegevens moeten minimaal de volgende aspecten tot uiting komen:*

1. *Een algemene beschrijving van de activiteiten van de instelling.*
2. *Ten aanzien van het beschreven kalenderjaar:*
 - a. *het totaal aantal deelnemers aan de examens, uitgesplitst naar de werkzaamheden waarvoor de examens zijn afgelegd, en*
 - b. *het aantal afgegeven certificaten.*
3. *Een overzicht van de werkzame examinatoren.*
4. *De resultaten van de interne controles en evaluaties in verband met de uitvoering van de regeling in het beschreven kalenderjaar.*
5. *Het aantal ontvangen klachten evenals de aard hiervan, de wijze waarop deze zijn afgehandeld en het aantal gegrond verklaarde klachten in het beschreven kalenderjaar.*
6. *Het aantal en de aard van de ontvangen bezwaren evenals de korte inhoud van de ter zake genomen besluiten in het beschreven kalenderjaar.*

Bij de rapportage wordt ook het rapport van de instantie gevoegd dat overeenkomstig hoofdstuk 10 van de BRL 200 wordt opgesteld.”

Indicatoren

Indicator	2024	2023	2022
Aantal examens	883	753	562
Aantal afgegeven certificaten	680	594	439
Klachten	0	0	1
Gegronde klachten	0	0	1
% Gegronde klachten / examen	nvt	nvt	0,18%
Bezwaren	0	0	0

IBKI maakt geen onderscheid tussen examens en herexamens. In de examens zijn ook de herexamens begrepen.

Interne controles en evaluaties

Interne controles worden uitgevoerd op basis van de examenverslagen van de secretaris van het examen en schouwingen op locatie waar het examen wordt afgenomen. Bijzonderheden worden opgepakt door de diverse teams van IBKI. Uit de examenverslagen en in- en externe schouwingsrapportages van 2024 komen geen bijzonderheden naar voren. In november 2024 heeft de 2-jaarlijkse audit van CINOP (hoofdstuk 10 in de BRL 200) plaatsgevonden. Deze audit is met positief resultaat afgerond.

Projecten

Vanaf 2024 is het mogelijk om het examen volledig in het Engels af te leggen. In 2024 is de nieuwe EU F-gassenverordening (2024/573) door het Europees Parlement vastgesteld. Verwacht wordt dat die medio 2025 tot een verbreding van de huidige examens zal leiden.

Examentarieven

Examentarieven	excl. btw	incl. btw
Volledig examen	€ 178,00	€ 215,38
Herexamen theorie	€ 59,00	€ 71,39
Herexamen praktijk	€ 144,00	€ 174,24

MBO-mobiliteit

Inleiding

Voor het mbo in de sector mobiliteit is IBKI al tientallen jaren een belangrijke uitvoerder van examens. In de examenhallen van IBKI worden garagebedrijven en tweewielerwerkplaatsen nagebootst. Hier kunnen studenten hun examens uitvoeren. Scholen kunnen zelfstandig besluiten om de uitvoering van examens bij IBKI in te kopen.

Ontwikkelingen 2024

IBKI relatiedag

Op 26 januari was de IBKI-relatiedag. Het aantal aanmeldingen was helaas beperkt, maar de aanwezigen vonden het een nuttige dag. Reden van minder deelnemers is vooral dat veel scholen al naar IBKI komen voor een rondleiding voor studenten en/of docenten. Voor 2025 staat er géén relatiedag gepland.

Deelnemersaantallen

In 2024 zijn er fors méér examens afgenomen dan begroot. Twee scholen zijn teruggekomen bij IBKI voor de examinering. Daarnaast zijn er méér studenten dan verwacht voor de vernieuwde kwalificaties geëxamineerd. Daarvoor zijn ten opzichte van de 'oude' situatie examens gesplitst, waardoor er meer examens per deelnemer worden afgelegd.

Van april tot aan de zomervakantie waren er zeer weinig tot geen examenplekken meer beschikbaar voor de populaire examens van de niveaus 3 en 4 personen- en bedrijfsauto. Naar verwachting zal dit in schooljaar 2024/2025 verbeteren vanwege de verwachte kortere examens doordat Stem de beoordeling aanpast en we een extra examenronde per dag kunnen organiseren.

Deelnemertevredenheid

Het meten van de deelnemertevredenheid verloopt via het invullen van een korte enquête op een tablet bij de uitgang van de examenhal. De gemiddelde score van de tevredenheid van onze examendeelnemers is een keurige 7,6 op basis van 1093 ingevulde evaluaties.

Beoordelaars

Op 21 november hebben we een zeer drukbezochte en goede beoordelaarsdag gehad waarin meerdere onderwerpen de revue passeerden, waaronder een 'opdrachtencarroussel' waarbij groepjes examinatoren diverse examenopdrachten uitvoerden en een softskills workshop over 'studentgericht examineren', verzorgd door ROC Midden Nederland.

Indicatoren

Indicatoren	2024	2023	2022
Examens	16.508	13.390	13.769
Klachten	5	4	13
Gegronde klachten	3	1	4

Branche-mobiliteit

Inleiding

IBKI voert voor de mobiliteitsbranche een aantal branche-examens uit voor medewerkers die zich in hun vak verder willen ontwikkelen.

Ontwikkelingen 2024

EVC (ervaringscertificaten)

Met een EVC-procedure kunnen werknemers hun kennis en kunde formeel laten erkennen. Circa 98% van de kandidaten wil via een EVC toegang tot het APK-examen verkrijgen. In 2024 zijn de EVC-procedures opnieuw ingericht. De nieuwe werkwijze biedt ons meer capaciteit en flexibiliteit en zorgt voor een kortere doorlooptijden.

EVC-procedures kennen een veel langere doorlooptijd dan een examen. Daardoor zijn er op 31 december van ieder jaar vrijwel altijd nog EVC-procedures onderhanden. Bij de aantallen vermelden we alleen de afgeronde EVC-procedures.

EV-certificering en NEN 9140

Het examen NEN9140 is een certificering voor monteurs die werken aan elektrische voertuigen. Met het branche-certificaat tonen zij aan de norm voor veilig werken aan elektrische voertuigen te begrijpen. Het examen wordt afgenomen op twee niveaus die ook in de norm worden genoemd: Vakbekwaam Persoon (VP) en Voldoende Onderricht Persoon (VOP).

In april 2024 is de branche-examinering voor NEN9140 VP van start gegaan en per augustus 2024 voor NEN9140 VOP. Deze examens worden gestimuleerd door het opleidings- en ontwikkelingsfonds OOMT. De nieuwe regeling heeft niet geleid tot grotere aantallen examens.

Indicatoren

Indicatoren	2024	2023	2022
Totaal aantal examens	4.448	5.279	4.657
• EVC	171	108	74
• Branchespecialist / medewerker Tweewielers	64	76	67
• Branchespecialist / medewerker Scooters	0	0	1
• VNA Leasing	509	593	524
• Inbouwspecialist Beveiligingssystemen	234	564	264
• Allround IM-hulpverlener	1.026	1.047	1.332
• Pechhulpverlener (REVI beperkt)	119	75	139
• NEN9140 – oude stijl	403	1.733	1.426
• NEN9140 – met OOMT-regeling	752	nvt	nvt
• EV-adviseur	13	37	117
• Zware Takel & Berging	188	280	315
• Overige branche-examens mobiliteit	944	766	398
Klachten	3	4	7
Gegronde klachten	1	3	2

Contactlensspecialisten

Inleiding

Sinds 1 januari 2017 voert Examenservices in opdracht van de Stichting Opleiding en Examinering Specialistisch Vakmanschap (SOESV) de examens uit voor de brancheopleiding Contactlensspecialist. Deze opleiding staat onder toezicht van SOESV, de Nederlandse Unie voor Optiekbedrijven (NUVO), de Algemene Nederlandse Vereniging van Contactlensspecialisten (ANVC) en de Unie van Filiaal en Franchise Optiek- en hoortoestelbedrijven van Nederland (UFON).

Ontwikkelingen 2024

In 2024 zijn de volgende documenten aangepast en gepubliceerd: examenplan, eisen proefpersoon, statuskaart en formuleblad. Verder hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Vragenbanken CL2 en CL3 zijn onderhouden.
- De reader en de vragenbanken voor het theorie-examens CL1 en CL3 geactualiseerd.
- De readers voor CL2, CL3 en CL4 zijn geactualiseerd.
- Het praktijkexamen CL4 is aangepast.
- Er is een start gemaakt met de update van de Blended learning.
- Er heeft 2x een brancheoverleg plaatsgevonden.
- Op 22 mei en 13 november zijn docentenoverleggen gehouden.
- Op 4 november is een trainingsbijeenkomst voor praktijkexaminatoren en dagvoorzitters georganiseerd.
- De website is geactualiseerd.

Indicatoren

Indicatoren	2024	2023	2022
Totaal aantal examens	911	1.099	1.054
Slagingspercentage	67%	69%	73%
Klachten	1	2	7
Gegronde klachten	0	2	2

Groene Erkenningen

Inleiding

Sinds 2023 voeren we onder de naam Groene Erkenningen veel taken uit voor wettelijke en private branchekwalificaties voor de sector groen, zoals Gewasbescherming, Plaagdierbeheersing, Dak- & gevelbegroening, Boomveiligheidscontroleur en het Nederlands Kettingzaagcertificaat. In totaal gaat het om ongeveer 70.000 certificaathouders.

De wettelijke taken vallen net als de APK- en WRM-examens onder het ministerie van IenW. Stichting Groene Erkenningen is het zelfstandig bestuursorgaan. Het gaat om de volgende taken:

- Het ontwikkelen, onderhouden en beheren en uitvoeren van theorie- en praktijkexamens.
- Het beoordelen en certificeren van kennisaanbiedingen (bijscholingen) van kennisaanbieders.
- Het verwerken van examenresultaten en presenties bij kennisbijeenkomsten.
- Het toekennen en verlengen van kwalificaties met certificaten en vakbekwaamheidsbewijzen.
- Het beheren en ontsluiten van registers van gecertificeerden en licentiehouders.

Ontwikkelingen 2024

Migratie van registers

Zomer 2024 is het register voor Gewasbescherming gemigreerd. Ondanks de betere voorbereidingen dan voor de eerdere migraties, had ook deze migratie veel voeten in de aarde. Helaas hadden opleiders en houders van een vakbekwaamheidsbewijs daar veel last van.

Innoveren werkwijzen

De andere werkwijzen van Groene Erkenningen zijn voor Examenservices ook aanleiding om de eigen werkwijzen tegen het licht te houden. Bij Groene Erkenningen is veel meer aandacht voor permanente educatie, die we tot nu toe alleen kenden voor de rijinstructeurs. Dat vraagt om andere processen en nieuwe functionaliteiten in MGE.

Ook had Groene Erkenningen al plannen voor digitale bevoegdheidspassen in plaats van papieren certificaten en / of plastic passen. In 2023 vond een verkenning plaats naar de mogelijkheden van eLicense van Kiwa. Uiteindelijk is geconcludeerd dat een oplossing op basis van MGE en de Wallet op mobiele telefoons de voorkeur heeft. Deze zal in 2025 worden ontwikkeld.

Indicatoren

Indicatoren	2024	2023	2022
Totaal aantal examens	9.270	2.439	nvt
Slagingspercentage	87%	82%	nvt
Totaal aantal deelnemers kennisbijeenkomsten	10.488	-	nvt

Examenservices voor examenstichtingen

Inleiding

Examenservices ondersteunt verschillende examenstichtingen die als collectief van onderwijs en meestal ook bedrijfsleven examens leveren voor het mbo:

- [ESM](#)
- [Examenplatform Entree](#)
- [Examenwerk](#)
- [Groene Norm](#)
- [SOESV](#)
- [StECI](#)
- [Stem](#)

Examenservices verzorgt de volledige bedrijfsvoering voor de examenstichtingen. Examenservices ondersteunt vanaf de inhoudelijke ondersteuning van het bestuur tot en met de jaarrekening. De belangrijkste activiteiten zijn uiteraard (de coördinatie van) de ontwikkeling, vaststelling en distributie van de exameninstrumenten. In een aantal gevallen wordt in het verlengde daarvan ook training en advies over de toepassing van die examens verzorgd.

Namens de examenstichtingen faciliteren we ook de examenafname door de scholen met de applicaties Praktijkbeoordelen voor praktijkexamens en Remindo voor theorie-examens. Daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de verdere digitalisering van de examenprocessen van de scholen en de verwachting is dat die trend zich sterk doorzet. Denk daarbij aan het koppelen van afname-omgevingen aan studentinformatiesystemen en dergelijke.

De stichtingen zijn zelfstandige rechtspersonen met hun eigen jaarverslagen.

Speerpunten 2025

Klanten

- Doelstelling: huis op orde, beperkte groei
- Activiteiten:
 - Voor nieuwe opdrachten en opdrachtgevers business cases en impactanalyses opstellen
 - Op orde brengen dienstverlening voor Groene Erkenningen:
 - RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) toerusten op vragen over wettelijke taken (Gewasbescherming en Plagdierbeheersing)
 - Administratieve taken binnen Examenservices verschuiven naar het cluster CSI
 - Functionaliteiten voor selfservice door opleiders verbeteren
 - Samenwerking tussen examenstichtingen intensiveren:
 - Financieel beheer volledig beleggen bij Examenservices
 - Gecombineerde themadagen met goede sprekers

Producten en diensten

- Doelstelling: geleidelijk vernieuwen
- Activiteiten:
 - Innoveren APK-examens in samenwerking met StudioXR
 - Vernieuwen examens Tachograaftechnicus
 - Voortzetten uitwerking maatregelen op basis van advies Roemer
 - Vernieuwen examens MBO-mobiliteit in lijn met nieuwe examens Stem
 - PraktijkbeoordelenFlex implementeren voor alle examenstichtingen
 - ExamenservicesPlus: aanvullende diensten voor scholen ontwikkelen (training beoordeelaars, advies bij lerend kwalificeren, implementatie Praktijkbeoordelen,...)

Innovatie & productiviteitsverbetering

- Doelstelling: productiviteit en kwaliteit verbeteren
- Activiteiten:
 - Klantvragen examenlijnen sneller beantwoorden met de Antwoord Assistent
 - Analyseren van en sturen op hogere productiviteit en minder indirecte uren
 - Informatiebeveiliging en privacy verbeteren (NIS2, Archiefwet, etc.)
 - Beoordelingen WRM-examens verder digitaliseren
 - Voor MBO-mobiliteit de werkplaatshandboeken digitaliseren

Medewerkers & teamontwikkeling

- Doelstelling: zorgen voor voldoende capaciteit
- Activiteiten:
 - Prioriteit geven aan invullen van vacatures
 - Dreiging rondom schijnzelfstandigheid van zzp'ers pareren
 - Dashboards voor KPI's per team of functiegroep ontwikkelen
 - Ontwikkelen teamleden op basis van KPI's

Financieel resultaat

Doelstelling: voldoen aan Innovam-kaders

Bijlage 1: integriteitsbeleid

Inleiding

Voor het integriteitsbeleid van Examenservices gelden de Innovam-brede afspraken.

Doel

De gedragsregeling geeft uitdrukking aan onze normen en waarden. Het is de bedoeling dat het houvast geeft bij het nemen van beslissingen over de integriteitsdilemma's waar je als teamlid mee kan worden geconfronteerd. De regels zijn redelijk eenvoudig en veelal gebaseerd op de volgende principes van gezond verstand:

- Doe niets waarvan je weet of denkt dat het verboden of onethisch is;
- Gebruik geen bedrijfseigendommen voor privé doeleinden;
- Raak niet verwickeld in enige transactie die geen oprecht of wettig zakelijk doel dient;
- Vraag jezelf af of een bepaalde voorgenomen transactie, of manier van zaken doen, de toets der publieke kritiek zou kunnen doorstaan;
- Bij twijfel, vraag advies.

Toepassingsgebied

Het is de verantwoordelijkheid van alle teamleden om zich te houden aan deze regeling. Innovam garandeert dat geen enkel teamlid enig negatief gevolg zal ondervinden van het melden van vermoedelijke overtredingen.

Innovam en haar teamleden

Innovam streeft naar verscheidenheid onder haar teamleden, in een werkomgeving waar mensen elkaar vertrouwen en elkaar respecteren en iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de resultaten en de uitstraling van de organisatie.

De werving, indienstneming en bevordering vinden uitsluitend plaats op basis van kwalificaties en capaciteiten (waaronder reputatie en betrouwbaarheid), die nodig zijn voor het werk dat moet worden gedaan. Innovam streeft ernaar iedereen in staat te stellen zijn talenten te ontwikkelen. Innovam acht veilige en gezonde werkomstandigheden van fundamenteel belang voor haar teamleden. Ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd. Binnen Innovam gelden de volgende normale omgangsvormen:

- Wij gaan respectvol met elkaar om;
- Wij maken geen seksueel getinte of andere grapjes, die door collega's als ongewenst kunnen worden ervaren;
- Als we ongewenste omgangsvormen ervaren, geven we dit direct aan bij betrokkene;
- Er hangen geen aanstootgevende foto's, platen of posters in het gebouw;
- Wij nemen elkaars gevoelens over ongewenste omgangsvormen serieus.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan wij:

- Agressie en geweld (van bezoekers of teamleden);
- Seksuele intimidatie;
- Pesten;
- Discriminatie.

Bijlage 2: gegevensbeveiliging

In het kader van de verplichting *'ter beveiliging van zijn gegevens tegen verlies of aantasting en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking van die gegevens'* zijn de volgende maatregelen actief:

Verlies/aantasting:

- Beschikbaarheidsbescherming:
 - Productiesystemen staan in Microsoft Azure en de back-ups zijn beschikbare templates in Azure, gefaciliteerd door Microsoft, van waaruit nieuwe systemen in de lucht gebracht kunnen worden. Back-ups zijn z.g.n. immutable en policies kunnen alleen in een 4-ogen principe aangepast worden. Verder garandeert Microsoft een hoge beschikbaarheid van hun Cloud/Azure-omgeving.
 - Financiële gegevens worden binnen de database van het financiële systeem opgeslagen. Deze gegevens worden twee weken bewaard. Iedere back-up heeft de historie tot het begin van de ingebruikname van het betreffende financiële systeem (Exact Globe).
 - Examengegevens worden vastgelegd binnen de verschillende applicaties voor examenplanning en –afname.
 - Data vanuit J-schijf (Nieuwegein en regio's) worden 40 dagen bewaard.
 - Mailverkeer wordt 40 dagen bewaard.
- Integriteitsbescherming:
 - Op alle werkstations en servercomponenten binnen het netwerk zijn scanning tools van kracht die de integriteit van de data bewaken. Deze antivirus-, antispam- en anti-spyware-programmatuur wordt standaard meegeleverd op de apparatuur. Daarnaast vindt er ook scanning plaats vanuit het netwerk. Deze dienst wordt verplicht afgenomen op alle overige ICT-diensten.

Onbevoegde kennisneming/wijziging/verstrekking (toegangsbescherming):

- Toegang tot de ICT-diensten wordt verleend door autorisatie op het netwerk. Deze autorisatie gebeurt met een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het wachtwoord bevat minstens 12 karakters, waarvan minstens 1 hoofdletter en minstens 1 cijfer. Deze biedt universele logon aan iedere flexplek. Externe toegang wordt verschaft na extra verificatie via een tijdelijk wachtwoord.
- Niet-teamleden kunnen gebruik maken van het wifi-gastennetwerk. Hier is geen autorisatie voor nodig, wel het accepteren van de algemene voorwaarden. Het gastennetwerk geeft alleen ontsluiting naar internet. In voorkomende gevallen kan toegang tot het productienetwerk verleend worden.
- Apparatuur wordt zowel bedraad als wireless geautomatiseerd gecontroleerd op basis van gedrag door een geautomatiseerd systeem (Quarantaine net). Er is uitwijkapparatuur beschikbaar op iedere regio voor het geval een systeem besmet is geraakt en de toegang (geautomatiseerd) ontzegd wordt.
- Kwetsbaarheidsmanagement is een standaard onderdeel van de beveiliging van alle netwerk-gekoppelde systemen. Deze scanner is ingericht om bij 1-day leaks (en trager) op de hoogte gebracht te kunnen worden over de gevolgen hiervan op het netwerk zodat passende maatregelen snel genomen kunnen worden.

- Er is een security operations center ingericht waar alle beveiligingsgebeurtenissen vanuit het netwerk, werkplekken, serversystemen en andere infrastructuur verzameld wordt en geanalyseerd.

Gegevensbescherming

- Sinds de inwerkingtreding van de AVG, heeft Innovam een Privacyteam waarin ook Examenservices zitting heeft. Het doel van het Privacyteam is om de Innovam-organisatie compliant te houden.
- Sinds het eerste kwartaal van 2022 is een nieuwe tool uitgerold om het beveiligingsbewustzijn van medewerkers te meten (middels geautomatiseerde vragen en toetsen) en worden webgebaseerde trainingen beschikbaar gesteld om dit bewustzijn bedrijfsbreed te vergroten.