

Taaltoets Leverancier Engels Audit rapport

Educational Testing Service Toetsen: TOEFL en TOEIC

Hobéon® Certificering & Accreditatie

Datum:

13 augustus 2024

Auteurs:

V. Bartelds

P. Shapiro

L. van Loon

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	2
2.	Procesbeschrijving	6
3.	Bevindingen standaard 3, Proces vereisten	8
4.	Bevindingen standaard 4 Organisatie vereisten	11
5.	Bevindingen standaard 5 Product vereisten	14
6.	Bijlages	18

1. INLEIDING

1.1. Karakteristiek van de toetsleverancier

Educational Test Service is een Amerikaans bedrijf met vestigingen en partners wereldwijd. Onder andere heeft het Nederlandse dochterbedrijf, ETS Global B.V. vestigingen in Nederland, Frankrijk, Duitsland Polen, Spanje, Italië en Turkije. ETS beoordeelt kandidaten voor verschillende doeleinden wereldwijd. De visie omschrijft ETS als het bieden van innovatieve en betekenisvolle meetoplossingen om het leren te bevorderen, educatieve mogelijkheden te vergroten en wet- en regelgeving te ondersteunen.

De TOEFL- en TOEIC-testen testen de Engelse taalvaardigheid van individuele kandidaten (35 miljoen kandidaten tot op heden) en de TOEFL iBT test wordt geaccepteerd door meer dan 13.000 onderwijsinstellingen. ETS biedt de TOEFL iBT test zowel als online als via testcenters aan. Deze toetsen (toetscentra en online versie) zijn voor scoregebruikers te onderscheiden. Ook de afname via de testcentra is digitaal, met - in het geval van spraakassessment- opname om beoordeling door zowel menselijke beoordelaars als ook AI te faciliteren.

TOEFL en TOEIC beoordelen de kandidaten separaat op de vier vaardigheden. Certificering bij ETS gebeurt via een Digital Score Report, voorzien van QR-code, pasfoto, persoonsgegevens en subscores per vaardigheid. Dit certificaat is voor instellingen eenvoudig te raadplegen ter verificatie.

1.2. Samenvatting – executive Summary

Educational Test Service (ETS) is een toetsaanbieder met een lange geschiedenis. In dit kader zijn de toetsen TOEFL (voor academische doeleinden) en TOEIC (voor professionele doeleinden) relevant en beoordeeld in het kader van de (her)registratie.

De auditoren zijn na het bestuderen van de uitgebreide documentatie (zie bijlage 1) en een vijftal gespreksrondes op de locatie van ETS Global in Amsterdam (zie bijlage 2) tot de conclusie gekomen dat beide toetsen en de aanbiederende organisatie voldoen aan de gestelde eisen.

Bevindingen standaard 3 proceseisen

Op het gebied van toetsconstructie (standaard 3.1) heeft de organisatie inzichtelijk gemaakt dat de items en toetsen centraal worden ontwikkeld op basis van de actuele inzichten op het gebied van educatie en psychometrie en dat de toetsconstructeurs, -vaststellers en -afnemers volstrekt gescheiden rollen vervullen.

De normering ten opzichte van CEFR op de vier vaardigheden is in de ogen van de auditoren aan de maat, dat wil zeggen: het B2 niveau van TOEFL en TOEIC is minimaal overeenkomstig aan het CEFR-niveau B2 en maakt succesvolle participatie in het hoger onderwijs aannemelijk. De wetenschappelijke onderbouwing van de niveauschalen van de ETS-subscores ten opzichte van de CEFR-niveaus heeft ETS in twee fasen gefundeerd. De auditoren hebben de wetenschappelijke onderbouwing bediscussieerd met de Research Group van ETS gedurende de audit. Dit discours leidde tot de conclusie dat ETS uitstekend zicht heeft op de wetenschappelijke ontwikkelingen op het gebied van assessment en linguïstiek.

Toetsafname bij ETS is strikt geprotocolleerd en beveiligd door middel van AI en realtime menselijke surveillanten wereldwijd. Voor toetsen die in testcentra worden afgenomen, maken AI of geautomatiseerde processen geen deel uit van de proctoring. De vigerende ISO-certificering 27001 dekt tal van vereisten op het gebied van data-management en -veiligheid af en de organisatie is diep doordrongen van de noodzaak tot beveiliging op alle niveaus van toetsontwikkeling tot en met certificering en verificatie.

Identiteitscontrole van de kandidaat geschiedt bij beide testen in meerdere lagen: een ID-check, visuele bevestiging door de testafnemer, fotografisch vastleggen van de kandidaat bij de start van

de test en het opnemen van de stem van de kandidaat. De ruimte voor frauduleus handelen is naar het oordeel van de auditoren maximaal ingeperkt, zowel bij eigen testcentra als die van gecontracteerde derden.

De ETS-organisatie voert continu risicoscreeningen uit, zowel op locatie als administratief en op basis van statistische risico-analyses. De auditoren hebben in de gesprekken meerdere voorbeelden van incidenten (kleinschalig) besproken en hebben geverifieerd dat de organisatie hier adequaat op heeft gehandeld.

Conclusie standaard 3:

De auditoren zijn er door de documentatie gecombineerd met de verschillende gesprekken op de auditdag van overtuigd dat ETS voor zowel de TOEFL als de TOEIC-test ruim voldoet aan alle 18 vereisten van deze standaard. De auditoren hebben speciale waardering voor het gesprek met de Research Group waarin de wetenschappelijke basis van de test wordt bewaakt in een competitieve markt.

Bevindingen standaard 4 organisatie-eisen:

ETS heeft zich zowel schriftelijk als mondeling gedurende de auditdag bereid verklaard de LC toegang te verschaffen tot noodzakelijk geachte informatie (4.1.1, 4.1.10, 4.1.14). Data-beheer is van levensbelang voor ETS en informatie-uitwisseling geschiedt dan ook volgens strikte protocollen. De jaarlijkse ISO 9001-certificering ondersteunt deze zorgvuldigheid.

De toetsresultaten worden op itemniveau continu geanalyseerd, onder andere op moeilijkheidsgraad, exposure, regionale en genderverschillen. ETS ziet dit als corebusiness om zowel de intrinsieke kwaliteit als de gepercipieerde kwaliteit van de testen te bewaken.

De score-reports die ETS voor beide testen verstrekt zijn digitaal verifieerbaar en bevatten het overgrote deel van de vereisten uit het kader. De kenmerken die niet vermeld worden zijn: vakgebied, geboorteplaats (in veel landen expliciet ontraden te specificeren uit discriminatie-oogpunt) en de handtekening (certificaat alleen digitaal verstrekt en verifieerbaar). Daarentegen gebruikt ETS wel de pasfoto van de kandidaat op het certificaat, hetgeen fraude bemoeilijkt.

Conclusie standaard 4:

Tijdens de gesprekken op de auditdag en op basis van de documentatie komen de auditoren tot de conclusie dat de toetsleverancier aan de 20 vereisten van deze standaard voldoet. Voor criterium 4.20 geldt dit gedeeltelijk, maar de afwijkingen op de subvereisten zijn in de ogen van de auditoren begrijpelijk en niet zodanig cruciaal dat het criterium als niet voldaan beschouwd moet worden.

Standaard 5 producteisen

Gezien het feit dat ETS een bestaande, geregistreerde en gewaardeerde toetsaanbieder is, valt een specifieke productaudit buiten de scope van deze beoordeling.

Omdat een aantal van de proces- en organisatievereisten raken aan het product hechten de auditoren eraan waardering uit te spreken over de gestructureerde en onderbouwde manier waarop ETS de TOEFL- en TOEIC-toetsen samenstelt en de kalibratiepraktijk die men daarbij hanteert. Om dit te illustreren: de beoordelaars van ETS kunnen pas met het werk beginnen als ze een aantal kalibratievragen goed hebben beantwoord. Deze instrumentele inbouw van gezamenlijke normbepaling borgt voor een belangrijk deel de consistente beoordeling.

Overall conclusie:

De auditoren zijn ervan overtuigd door documentatie en de gesprekken tijdens de auditdag dat ETS voldoen aan de vereisten van het kader en adviseert de Landelijke Commissie de organisatie voor beide testen (TOEFL en TOEIC) op te nemen in het register.

1.3. English Summary

Characteristics of the Test Provider

Educational Test Service (ETS) is an American company with offices and partners worldwide. For instance, its Dutch subsidiary, ETS Global B.V., has branches in the Netherlands, France, Germany, Poland, Spain, Italy, and Turkey. ETS assesses candidates for various purposes globally. The vision of

ETS is described as providing innovative and meaningful measurement solutions to promote learning, expand educational opportunities, and support laws and regulations.

The TOEFL and TOEIC tests assess the English language proficiency of individual candidates (35 million candidates to date), and the TOEFL iBT test is accepted more than 13,000 educational institutions. ETS offers the TOEFL iBT test both online (home edition) and through test centers. The version of the test taken (online or in person) is reported to score users. The administration through the test centers is also digital, with speech assessments recorded to facilitate both human raters and AI scoring.

TOEFL and TOEIC assess the candidates separately on the four skills.

Certification at ETS is done via a Digital Score Report, which includes a QR code, passport photo, personal data, and subscores per skill. This certificate can be easily consulted by institutions for verification.

Executive Summary

Educational Test Service (ETS) is a test provider with a long history. In this context, the TOEFL (for academic purposes) and TOEIC (for professional purposes) tests are relevant and evaluated within the framework of (re)registration.

After studying the extensive documentation (see Appendix 1) and five rounds of discussions at the ETS Global location in Amsterdam (see Appendix 2), the auditors concluded that both tests and the offering organization meet the set requirements.

Findings Standard 3: Process Requirements

Regarding test construction (standard 3.1), the organization has demonstrated that the items and tests are centrally developed based on current insights in education and psychometrics, and that the test constructors, verifiers, and administrators have completely separate roles.

The standardization relative to CEFR on the four skills is deemed adequate by the auditors, meaning the B2 level of TOEFL and TOEIC is at least equivalent to the CEFR level B2 and makes successful participation in higher education likely. The scientific substantiation of the level scales of the ETS subscores relative to the CEFR levels has been supported by ETS in two phases. The auditors discussed the scientific substantiation with the ETS Research Group during the audit. This discourse led to the conclusion that ETS has an excellent understanding of scientific developments in the field of assessment and linguistics.

Test administration at ETS is strictly protocolled and secured through AI and real-time human proctoring globally. For tests taken in test centers, no AI or automated processes are part of the proctoring. The current ISO certification 27001 covers numerous requirements in data management and security, and the organization is deeply aware of the necessity for security at all levels from test development to certification and verification.

Candidate identity verification for both tests involves multiple layers: an ID check, visual confirmation by the test administrator, photographic recording of the candidate at the start of the test, and voice recording of the candidate. The auditors believe that the room for fraudulent activities is maximally limited, both at ETS test centers and those of contracted third parties.

ETS continuously conducts risk screenings, both on-site and administratively, and based on statistical risk analyses. The auditors discussed several examples of incidents (small scale) and verified that the organization responded adequately.

Conclusion Standard 3:

The auditors are convinced by the documentation combined with the various discussions on the audit day that ETS for both the TOEFL and TOEIC tests more than meets all 18 requirements of this

standard. The auditors have special appreciation for the discussion with the Research Group, where the scientific basis of the test is maintained in a competitive market.

Findings Standard 4: Organizational Requirements

ETS has declared both in writing and verbally during the audit day its willingness to provide the LC with access to necessary information (4.1.1, 4.1.10, 4.1.14).

Data management is of vital importance to ETS, and information exchange is carried out according to strict protocols. The annual ISO 9001 certification supports this diligence.

Test results are continuously analyzed at the item level, including for difficulty, exposure, regional and gender differences. ETS sees this as core business to maintain both the intrinsic and perceived quality of the tests.

The score reports that ETS provides for both tests are digitally verifiable and contain most of the requirements from the framework. The features not listed are: field of study, place of birth (explicitly discouraged in many countries for discrimination reasons), and the signature (certificate only provided digitally and verifiable). However, ETS does use the candidate's passport photo on the certificate, which makes fraud more difficult.

Conclusion Standard 4:

During the discussions on the audit day and based on the documentation, the auditors conclude that the test provider meets the 20 requirements of this standard. For criterion 4.20, this is partially true, but the deviations on the sub-requirements are deemed understandable and not so crucial that the criterion should be considered unmet.

Standard 5: Product Requirements

Given that ETS is an existing, registered, and valued test provider, a specific product audit is outside the scope of this evaluation.

Since several process and organizational requirements affect the product, the auditors wish to express appreciation for the structured and substantiated way ETS composes the TOEFL and TOEIC tests and the calibration practice it maintains. To illustrate this: ETS assessors can only start work after correctly answering a number of calibration questions. This instrumental inclusion of joint standard-setting ensures consistent assessment to a significant extent.

Overall Conclusion:

The auditors are convinced by the documentation and the discussions during the audit day that ETS meets the framework requirements and advises the National Committee to include the organization for both tests (TOEFL and TOEIC) in the register.

1.4. Basisgegevens

NAAM INSTELLING	Educational Testing Service
Beoordeelde taaltoets(en)	TOEFL en TOEIC
Locaties voor afname	In 160 landen
Datum audit	10 juli 2024

2. PROCESBESCHRIJVING

2.1. Doel van de audit

Artikel 5.2 van de Gedragscode Internationale Student Hoger Onderwijs is herzien. Hierdoor is het mogelijk om nieuwe taaltoetsleveranciers op te nemen in de taaltabel dat onderdeel uitmaakt van dit artikel. Hiervoor is een norm en een procedure opgesteld. Wanneer deze succesvol wordt doorlopen bij een validerende autoriteit kan de Toetscommissie, gemandateerd door de koepelorganisaties van het hoger beroepsonderwijs in Nederland, besluiten de taaltoets op te nemen in de taaltabel.

2.2. Korte CVs audit team

V. Bartelds – Voorzitter van NVAO accreditatie panels; gecertificeerd NVAO accreditatie secretaris; adviseur kwaliteitszorg Onderwijs en Onderzoek; voormalig docent-onderzoeker aan de Hanzehogeschool Groningen; opsteller Engelstalige eisen aan docenten voor BKE; Engels op C2 niveau.

P. Shapiro – Gecertificeerd ISO 9001 lead auditor; gecertificeerd NVAO accreditatie secretaris; voormalig universitaire bijlesdocent academisch schrijven in het Engels; Engels moedertalig.

L. van Loon – Hoofddocent aan de Hogeschool Utrecht; Lerarenopleider docenten Engels Bachelor & Master binnen instituut Archimedes; docent en voormalig hoofd curriculum binnen de leerlijn methodology, didactics en testing theory; Engels moedertalig.

2.3. Werkwijze

Onderstaande stappen zijn gezet in het uitvoeren en rapporteren van de audit:

1. De taaltoetsen van ETS zijn reeds opgenomen in de taaltabel. De audit voor deze toetsleverancier betreft derhalve een procesaudit die betrekking heeft op hoofdstukken 3 en 4 van de norm. Hoofdstuk 5 is geen onderdeel van de scope van deze audit.
2. De heer Shapiro heeft afspraken gemaakt met ETS over de aan te leveren documentatie. Hierbij was het advies om per normelement in de zelfevaluatie een toelichting op te nemen waaruit blijkt dat zij aan de norm voldoen en waar in de documenten dit terug te vinden is. ETS heeft een concept auditprogramma aangeleverd aan de hand van de procesbeschrijving en haar interne structuren.
3. De heren Bartelds en Shapiro hebben de documenten doorgenomen waarbij de zelfevaluatie leidend was. Op basis van de documentanalyse zijn openstaande vragen geformuleerd voor de gespreksrondes op de auditdag, waar nog verduidelijking nodig was.
4. De auditgespreken zijn gevoerd met diverse collega's bij ETS (zie auditprogramma in bijlage 2). Zoals typerend is voor de werkwijze van Hobéon zijn de gesprekken met een open benadering aangegaan waarbij het uitgangspunt wederzijds vertrouwen is. Alle vooraf geplande thema's zijn besproken.
5. Aan de einde van de audit dag hebben de auditoren de standaarden doorgenomen en geconstateerd dat ETS aan de eisen van de norm voldoet. Dit is aan de organisatie teruggekoppeld.
6. De heren Shapiro en Van Loon hebben inhoudelijk gekeken naar de relatering die ETS maakt tussen het toetsinstrument en het CEFR. Hierbij is gekeken naar de wetenschappelijke onderbouwing die ETS heeft aangeleverd, de itemcriteria voor toetsschrijvers, en de beoordelingscriteria. Op basis van de analyse van de documenten hebben de auditoren geconstateerd dat de CEFR-relatering van ETS valide en navolgbaar is. Zie bijlage 3 voor meer informatie over de scores van ETS.
7. De rapportage is geschreven door de heren Bartelds en Shapiro. De samenvatting beschrijft het integrale eindoordeel van de auditoren. Gezien de omvang van de norm en het aantal normelementen die in de uitvoering overlap vertonen, is op normelement-niveau alleen een

nadere toelichting opgenomen wanneer dit relevant is of wanneer er een afwijking is geconstateerd.

8. ETS heeft het rapport gelezen om eventuele feitelijke onjuistheden te voorkomen. Er zijn na aanleiding van deze check kleine wijzigingen in het rapport aangebracht.

3. BEVINDINGEN STANDAARD 3, PROCES VEREISTEN

3.1. Standaard 3.1 Toetsconstructie

Norm	
3.1.1	Er is een vastgestelde werkwijze voor het construeren en vaststellen van taaltoetsen. Deze is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.
3.1.2	Er is beschreven hoe de scheiding tussen constructeur en vaststeller is geborgd en georganiseerd, inclusief een taakverdeling tussen beiden.
3.1.3	De onafhankelijkheid en scheiding tussen toetsconstructeur(s) en vaststeller(s) is geborgd in een procedure en deze wordt in de praktijk gehandhaafd.
3.1.4	Er is vastgelegd hoe constructeurs en vaststellers op de hoogte worden gehouden van aan hen gestelde eisen.
3.1.5	Er is vastgelegd welke kwaliteitscriteria worden gebruikt en hoe deze worden toegepast bij de constructie van vragen/opdrachten, antwoorden/beoordelingscriteria en de cesuur.
3.1.6	De ontwikkeling van de beoordelingsinstrumenten is geborgd in een procedure, waarin een passende relatie tussen het vereiste niveau (dat ligt in de niveaurange B1 tot C1 zoals vastgelegd in het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader, verder te noemen CEFR), de vraagstelling/opdrachten, de antwoordmogelijkheden/beoordelingscriteria leidraad zijn. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
3.1.1	Conform norm	Op het gebied van toetsconstructie (3.1) heeft de organisatie inzichtelijk gemaakt dat de items en toetsen centraal worden ontwikkeld op basis van de actuele inzichten op het gebied van educatie en psychometrie en dat de toetsconstructeurs, -vaststellers en -afnemers volstrekt gescheiden rollen vervullen.
3.1.2	Conform norm	Zie 1.1.1
3.1.3	Conform norm	
3.1.4	Conform norm	
3.1.5	Conform norm	Een specifieke productaudit valt buiten de scope van deze beoordeling. Omdat een aantal van de procesvereisten raken aan het product hechten de auditoren eraan waardering uit te spreken over de gestructureerde en onderbouwde manier waarop ETS de TOEFL- en TOEIC-toetsen samenstelt en de kalibratie-praktijk die men daarbij hanteert. Om dit te illustreren: de beoordelaars van ETS kunnen pas met het werk beginnen als ze een aantal kalibratievragen goed hebben beantwoord. Deze instrumentele inbouw van gezamenlijke normbepaling borgt voor een belangrijk deel de consistente beoordeling.
3.1.6	Conform norm	De normering ten opzichte van CEFR op de vier vaardigheden is in de ogen van de auditoren aan de maat, dat wil zeggen: het B2 niveau van TOEFL en TOEIC is minimaal overeenkomstig aan het CEFR-niveau B2 en maakt succesvolle participatie in het hoger onderwijs aannemelijk. De wetenschappelijke onderbouwing van de niveauschalen van de ETS-subscores ten opzichte van de CEFR-niveaus heeft ETS in twee fasen gefundeerd. ETS past een periodieke evaluatie toe op de validiteit van de bandbreedte waarbij Concordance-studies, feedback van afnemers en kandidaten worden betrokken. Zie bijlage 3 voor meer uitleg over de score structuren van ETS en de relatie met het CEFR en andere toetsen.

Oordeel standaard 3.1

Conform norm

3.2. Standaard 3.2 Toetsafname en Logistiek

Norm	
3.2.1	De afname van toetsen in de toetscentra is geborgd in duidelijke, transparante en vaststaande procedures. Deze zijn bij alle betrokkenen bekend en worden opgevolgd. Toetscentra hebben hiervoor toegang tot regelgeving.
3.2.2	De identiteitscontrole van kandidaten is in een procedure geborgd. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd. Als er zich op dit terrein opvallende zaken voordoen, is er een duidelijk beschreven handelingsrepertoire voorhanden.
3.2.3	Er is beschreven wat er wordt gedaan om onregelmatigheden bij afname van toetsen te voorkomen. In geval van onregelmatigheden zijn er passende procedures aanwezig over hoe te handelen in dat geval. Alle relevante betrokkenen zijn van deze procedures op de hoogte en deze procedures worden opgevolgd.
3.2.4	Er wordt een logboek van incidenten bijgehouden en incidenten worden onderzocht. Waar nodig worden er maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Bij incidenten mag de LC bepalen welk onderzoeksbureau er wordt aangesteld om nader onderzoek te doen naar het betreffende incident.
3.2.5	Er bestaat een meldplicht van incidenten bij de toetsleverancier/eigenaar van de toets. Bewijsmateriaal van meldingen van incidenten wordt geborgd in de het logboek van incidenten.
3.2.6	De beveiliging van transport van toetsen naar de toetscentra is in een procedure geborgd. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.
3.2.7	De informatiebeveiliging is geborgd in procedures. Deze procedures zijn bij alle betrokkenen bekend en deze worden opgevolgd. De organisatie dient risicobeoordelingen van informatiebeveiliging met geplande tussenpozen uit te voeren, of als significante veranderingen worden voorgesteld en/of zich voordoen, rekening houdend met de gestelde informatiebeveiligingsdoelstellingen. De organisatie moet gedocumenteerde informatie bewaren van de resultaten van de risicobeoordelingen van informatiebeveiliging.
3.2.8	De geheimhouding en vertrouwelijkheid van resultaten, certificaten en daaraan gerelateerde data wordt in procedures gewaarborgd in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Deze procedures zijn bij alle betrokkenen bekend en worden opgevolgd. Kandidaten worden op de hoogte gesteld van hun rechten om toegang tot de data te krijgen.
3.2.9	De logistiek van toetsafname is beschreven in een procedure. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd. Daarbij moet duidelijk worden gemaakt dat er op beveiligde en controleerbare wijze met alle toetsdocumenten wordt omgegaan en de vertrouwelijkheid van alle procedures gewaarborgd kan worden.
3.2.10	De controle op de resultaatverstrekking door afnemende instanties is geborgd in een procedure. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd. Er is documentatie en bewijs voorhanden om aan te tonen hoe de betrouwbaarheid van de beoordelingen ingeschat wordt en hoe de data met betrekking tot de prestatie van de beoordelaars van geschreven en mondelinge toetsen verzameld en geanalyseerd wordt.
3.2.11	De beveiliging tegen ongeautoriseerde vrijgave, verlies, ongeautoriseerd gebruik en ongeoorloofde mutaties is geborgd in een procedure. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.

3.2.12	Er is een procedure waarin de communicatie naar kandidaten over de bedoelde context, het doel en het gebruik van de toets, over de inhoud ervan en de betrouwbaarheid van de toetsresultaten wordt geborgd. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.
3.12.13	Er is beschreven welke informatie voorhanden is om belanghebbenden te helpen de toetsresultaten te interpreteren en op de juiste wijze te gebruiken.
3.2.14	Kandidaten voor de taaltoetsen worden voorzien van adequate ondersteuning, bijvoorbeeld een telefonische helpline, webdiensten, oefenmateriaal etc.
3.2.15	Er zijn voorzieningen voor kandidaten met speciale noden. De toepassing van deze voorzieningen is in een procedure vastgelegd. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
3.2.1	Conform norm	Toetsafname is in het geval van ETS strikt geprotocolleerd en geborgd via geautomatiseerde proctoring van testcentra in 160 landen. De ISO-certificering dekt tal van vereisten af en de organisatie is diep doordrongen van de noodzaak tot beveiliging op alle niveaus van toetsontwikkeling tot en met certificering en verificatie.
3.2.2	Conform norm	Identiteitscontrole van de kandidaat geschiedt in meerdere lagen: een ID-check, visuele bevestiging door de testafnemer, fotografisch vastleggen van de kandidaat bij de start van de test en het opnemen van de stem van de kandidaat. De ruimte voor frauduleus handelen is naar het oordeel van de auditoren maximaal ingeperkt, zowel bij eigen testcentra als die van gecontracteerde derden.
3.2.3	Conform norm	
3.2.4	Conform norm	
3.2.5	Conform norm	
3.2.6	Conform norm	
3.2.7	Conform norm	De ETS-organisatie voert continu risicoscreeningen uit, zowel op locatie als administratief en op basis van statistische risico-analyses. De auditoren hebben in de gesprekken meerdere voorbeelden van (kleinschalige) incidenten besproken en hebben geverifieerd dat de organisatie hier adequaat op heeft gehandeld.
3.2.8	Conform norm	
3.2.9	Conform norm	
3.2.10	Conform norm	
3.2.11	Conform norm	
3.2.12	Conform norm	
3.12.13	Conform norm	
3.2.14	Conform norm	
3.2.15	Conform norm	

Oordeel standaard 3.2:

Conform norm

4. BEVINDINGEN STANDAARD 4 ORGANISATIE VEREISTEN

Norm	
4.1	Relevante documentatie en gegevens worden overzichtelijk beheerd en, als daar door de LC om gevraagd wordt, beschikbaar gesteld.
4.2	Er wordt door de toetsleverancier een track record bijgehouden. Hierin dient de toetsleverancier zich te verantwoorden over het aantal afgenomen toetsen en het locatiebereik hiervan.
4.3	Er is vastgelegd hoe de instantie zorg draagt voor kennis van actuele wet- en regelgeving. Tevens is er een werkwijze om de consequenties van eventuele wijzigingen in die wet- en regelgeving op de eigen processen te beoordelen en te implementeren. Deze werkwijzen zijn bij alle betrokkenen bekend en worden opgevolgd.
4.4	Er wordt beschreven welke criteria gehanteerd zijn om de deskundigheid van de personen die taaltoetsen construeren en vaststellen te borgen.
4.5	De toetsleverancier dient kennisontwikkeling passend en aantoonbaar te faciliteren.
4.6	De eisen die een instantie aan de personen die taaltoetsen construeren en vaststellen stelt zijn aantoonbaar terug te vinden. Daarbij moet tevens aangetoond worden dat personen die daadwerkelijk zijn ingezet voor het construeren of vaststellen van taaltoetsen aan deze eisen voldoen.
4.7	Een instantie moet aantonen dat zij over de capaciteit beschikt om de ontwikkeling en aflevering van toetsen en toekenning van certificaten op efficiënte wijze uit te voeren.
4.8	Er is een deugdelijk kwaliteitszorgsysteem ingericht dat jaarlijks geëvalueerd en indien noodzakelijk aangepast wordt.
4.9	Jaarlijks voert de instantie een interne kwaliteitsaudit uit, waarbij kandidaten, assessoren en ontwikkelaars betrokken zijn. Er is zichtbaar welke verbeterpunten hieruit naar voren komen en hoe deze zijn doorgevoerd (en welk effect dat heeft). Van dit alles is verslaglegging beschikbaar.
4.10	Eén keer in de zes jaar vraagt de instantie een (her)certificering aan. Tenzij er incidenten zijn die wijzen op (vermoedens) van fraude. Bij een dergelijk incident voert de Toetsingscommissie, gemandateerd door de LC, een risicoanalyse uit. Op basis daarvan kan de LC een onderzoek laten instellen en dat kan eventueel een nieuwe validatie tot gevolg hebben.
4.11	De beveiliging tegen ongeautoriseerde vrijgave, verlies, ongeautoriseerd gebruik en ongeoorloofde mutaties is geborgd in een procedure. Deze procedure is bij alle betrokkenen bekend en wordt opgevolgd.
4.12	Instanties doen er alles aan om onregelmatigheden bij ontwikkeling, levering en afname van toetsen te voorkomen. In geval van onregelmatigheden zijn er passende procedures aanwezig over hoe te handelen in dat geval. Alle relevante betrokkenen zijn van deze procedures op de hoogte en deze procedures worden gevolgd.
4.13	Er wordt een logboek bijgehouden van incidenten en incidenten worden onderzocht. Waar nodig worden er maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.
4.14	Er bestaat een meldplicht van incidenten bij de toetsleverancier. Deze bepaalt vervolgens of de aard en de frequentie hiervan dusdanig is dat de informatie, veiligheid en/of het toetsresultaat hierdoor beïnvloed is. In dat geval doet de toetsleverancier melding bij de Landelijke Commissie. Bewijsmateriaal van meldingen van incidenten wordt geborgd in de het logboek van incidenten.
4.15	Toetsen worden geanalyseerd, zodat aangetoond kan worden dat toetsresultaten niet beïnvloed worden door factoren als moedertaal, land van herkomst, geslacht, leeftijd en etnische achtergrond.

4.16	Er wordt bij een adequate steekproef van kandidaten data verzameld op item- en taakniveau (bijvoorbeeld om de moeilijkheid, het onderscheidend vermogen, de betrouwbaarheid en de standaardfout van de toets in te schatten). De resultaten van deze steekproef worden geborgd in verslaglegging en eventuele vervolgacties worden aantoonbaar opgevolgd.
4.17	Indien er voor afname gewerkt wordt met derden dan moeten er duidelijke afspraken gemaakt worden over de te volgen richtlijnen bij afname, moet de kennis van de afnemende instantie up-to-date zijn en dient er snel ingegrepen te worden als derden een risico lijken te vormen. De samenwerking is vastgelegd op schrift en moet te handhaven/controleren zijn.
4.18	Er is een klachtenprocedure ingericht en deze wordt gepubliceerd en aantoonbaar gevolgd. Onderdeel van de klachtenprocedure is het bijhouden van een klachtenoverzicht.
4.19	Toetsresultaten moeten online geverifieerd kunnen worden.
4.20 ¹	De informatie op de uitgereikte certificaten voldoet aan de gestelde eisen. Dit betekent dat de tenminste de volgende gegevens op de uitgereikte certificaten worden opgenomen: a. Volledige naam toekennende organisatie b. In geval van online afname een ISO 27001 vermelding c. Persoonsgegevens kandidaat (volledige naam en geboortedatum en -plaats) d. Uniek kenmerk waarmee de persoon vindbaar is in de database van de toetsaanbieder/QR-code ter verificatie e. Vakgebied f. Naam toets g. Behaald niveau h. Behaalde totaalscores en subscores i. Datum toetsafname j. Locatie toetsafname of uniek kenmerk toetscentrum k. Datum afgifte l. Geldigheidsduur m. Handtekening toekennende organisatie

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
4.1	Conform norm	Data-beheer is van levensbelang voor ETS en informatie-uitwisseling geschiedt dan ook volgens strikte protocollen. De jaarlijkse ISO 9001-certificering ondersteunt deze zorgvuldigheid.
4.2	Conform norm	
4.3	Conform norm	

¹ Ad criterium 4.20: De Landelijke Commissie hanteert de lijst van vereisten aan het certificaat als onderdelen die bijdragen aan het voorkomen van fraude. In de voorbereiding op de audits is gebleken dat de vereisten om vakgebied, geboorteplaats, handtekening en geldigheid op certificaten te benoemen niet overeenkomt met de gangbare praktijk in de markt van taaltoetsaanbieders. De taaltoetsaanbieder is zich terdege bewust van de noodzaak om frauduleus handelen rondom certificaten te voorkomen, ook van uit het bedrijfsbelang. Het ontbreken van de genoemde vier aspecten is geen belemmering voor een positief advies om de aanbieder te accepteren voor de toetstabel. De afname- of verstrekingsdatum van het certificaat is overigens wél cruciaal om de validiteit van de taalcompetentie op het moment van aanmelding te kunnen classificeren.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
4.4	Conform norm	
4.5	Conform norm	
4.6	Conform norm	
4.7	Conform norm	
4.8	Conform norm	
4.9	Conform norm	
4.10	Conform norm	
4.11	Conform norm	Zie 2.1.12
4.12	Conform norm	De ETS-organisatie voert continu risicoscreeningen uit, zowel op locatie als administratief en op basis van statistische risico-analyses. De auditoren hebben in de gesprekken meerdere voorbeelden van incidenten (kleinschalig) besproken en hebben geverifieerd dat de organisatie hier adequaat op heeft gehandeld.
4.13	Conform norm	
4.14	Conform norm	De toetsresultaten worden op itemniveau continu geanalyseerd, onder andere op moeilijkheidsgraad, exposure, regionale en genderverschillen. ETS ziet dit als corebusiness om zowel de intrinsieke kwaliteit als de gepercipieerde kwaliteit van de testen te bewaken.
4.15	Conform norm	
4.16	Conform norm	
4.17	Conform norm	
4.18	Conform norm	
4.19	Conform norm	
4.20	Minimale afwijking	De score reports die ETS voor beide testen verstrekt zijn digitaal verifieerbaar en bevatten het overgrote deel van de vereisten uit het kader. De kenmerken die niet vermeld worden zijn: vakgebied, geboorteplaats (in veel landen expliciet ontraden te specificeren uit discriminatie-oogpunt) en de handtekening (alleen digitaal verstrekt en verifieerbaar). Daarentegen gebruikt ETS wel de pasfoto van de kandidaat op het certificaat, hetgeen fraude laagdrempelig bemoeilijkt.

Oordeel standaard 4:

Conform norm

5. BEVINDINGEN STANDAARD 5 PRODUCT VEREISTEN

5.1. Standaard 5.1 Algemeen

Norm	
5.1.1	Er is duidelijk kenbaar gemaakt dat het gaat om een taaltoets in de niveaurange B1 – C1 (CEFR), gericht op de taalvaardigheid die nodig is om op dit niveau te kunnen studeren. Scores worden gerelateerd aan het niveau B1 – C1 van CEFR.
5.1.2	Er is duidelijk gemaakt dat het gaat om een toetsinstrument met vaste toetsopdrachten, waarmee de verschillende taalvaardigheden getoetst worden.
5.1.3	Taaltoetsen zijn aantoonbaar wetenschappelijk onderbouwd en gevalideerd.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
5.1.1	nvt	
5.1.2	nvt	
5.1.3	nvt	<p>De normering ten opzichte van CEFR op de vier vaardigheden is in de ogen van de auditoren aan de maat, dat wil zeggen: het B2 niveau van TOEFL en TOEIC is minimaal overeenkomstig aan het CEFR-niveau B2 en maakt succesvolle participatie in het hoger onderwijs aannemelijk. De wetenschappelijke onderbouwing van de niveauschalen van de ETS-subscores ten opzichte van de CEFR-niveaus heeft ETS in twee fasen gefundeerd.</p> <p>ETS past een periodieke evaluatie toe op de validiteit van de bandbreedte waarbij Concordance-studies, feedback van afnemers en kandidaten worden betrokken. De auditoren hebben de wetenschappelijke onderbouwing bediscussieerd met de Research Group van ETS gedurende de audit. Dit discours leidde tot de conclusie dat ETS uitstekend zicht heeft op de wetenschappelijke ontwikkelingen op het gebied van assessment en linguïstiek.</p>

5.2. Standaard 5.2 Afstemming met kwalificatie-eisen

Norm	
5.2.1	De taaltoets is afgestemd op het vereiste niveau en de doelgroep.
5.2.2	De kandidaat wordt getoetst op het vereiste niveau, dat in de niveaurange B1 – C1 ligt, zoals vastgelegd in het CEFR. Dit wordt gestaafd met bewijsmateriaal, bijvoorbeeld in de toetsmatrijs of een vergelijkbare tabel.
5.2.3	De volgende vaardigheden worden in de taaltoets getoetst: a. Mondelinge vaardigheden b. Schrijfvaardigheid

	c. Luistervaardigheid d. Leesvaardigheid
5.2.4	Indien het toetsinstrument uit meerdere onderdelen bestaat, past de omvang van ieder onderdeel bij het belang van de kwalificatie-eisen.
5.2.5	De vorm waarin getoetst wordt, is afgestemd op de inhoud.
5.2.6	De inhoud van het toetsinstrument is voor één uitleg vatbaar.
5.2.7	Indien de vaardigheden geïntegreerd worden getoetst moet duidelijk zijn gemaakt op welke manier de relatie met het CEFR is vormgegeven.
5.2.8	Paralleltoetsen zijn vergelijkbaar over verschillende afnamemomenten in termen van inhoud, stabiliteit, consistentie en cesuur.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
5.2.1	nvt	
5.2.2	nvt	
5.2.3	nvt	
5.2.4	nvt	
5.2.5	nvt	
5.2.6	nvt	
5.2.7	nvt	
5.2.8	nvt	

5.3. Standaard 5.3 Beoordeling

Norm	
5.3.1	Iedere toets is voorzien van een beoordelingsinstrument.
5.3.2	Het beoordelingsinstrument bevat een beoordelingsvoorschrift voor de beoordelaar met instructies voor de beoordeling.
5.3.3	Het beoordelingsinstrument maakt een valide, objectieve en eenduidige beoordeling van de prestatie van de kandidaat mogelijk. Hieruit moet blijken dat de kandidaat het beoogde niveau beheerst.
5.3.4	Het beoordelingsinstrument is voorzien van richtlijnen die leiden tot een onafhankelijke beoordeling.

5.3.5	De beoordelingscriteria zijn eenduidig en volledig.
5.3.6	Er is sprake van een passende relatie tussen het vereiste niveau (dat in de niveaurange B1 – C1 ligt, zoals vastgelegd in het CEFR), de vraagstelling/opdrachten, de antwoordmogelijkheden en de beoordelingscriteria.
5.3.7	Het beoordelingsinstrument bevat een scoremodel dat inzichtelijk maakt hoe een waardering voor de prestatie van de kandidaat tot stand komt.
5.3.8	Het scoremodel kent een evenwichtige puntenverdeling over de vragen of taken.
5.3.9	Het beoordelingsinstrument geeft de maximum score en de mogelijke deelwaardering per onderdeel/deelvraag aan.
5.3.10	De beoordelaar kan de gegeven waarderingen conform het beoordelingsvoorschrift herleidbaar onderbouwen.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
5.3.1	Nvt	
5.3.2	Nvt	
5.3.3	Nvt	
5.3.4	Nvt	
5.3.5	Nvt	
5.3.6	Nvt	
5.3.7	Nvt	
5.3.8	Nvt	
5.3.9	Nvt	
5.3.10	nvt	

5.4. Standaard 5.4 Cesuur

Norm	
5.4.1	De onderliggende systematiek die gebruikt is voor het bepalen van de cesuur is inzichtelijk.
5.4.2	De cesuur is zodanig opgesteld dat de prestatie van de kandidaat minimaal op het vereiste niveau ligt.
5.4.3	Er is sprake van een evenwichtige weging van (onderdelen van) het toetsinstrument, die recht doet aan het belang van de betreffende kwalificatie-eisen.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
5.4.1	Nvt	
5.4.2	Nvt	
5.4.3	Nvt	

5.5. Standaard 5.5 Informatie

Norm	
5.5.1	Iedere taaltoets is voorzien van informatie over de toetsvorm, de toetsduur, de cesuur, de afnamecondities, de eventueel toegestane hulpmiddelen en op welke termijn beoordeling plaatsvindt.
5.5.2	De informatie over het beoordelingsinstrument is aantoonbaar opgenomen en helder beschreven als onderdeel van het toetsinstrument.
5.5.3	De informatie over instructies en achtergrondinformatie voor de kandidaat is aantoonbaar opgenomen en helder beschreven als onderdeel van het toetsinstrument.
5.5.4	De informatie voor toetsafnemers en toetsbeoordelaars is aantoonbaar opgenomen en helder beschreven als onderdeel van het toetsinstrument: instructies en achtergrondinformatie voor beoordelaar. De afname- en beoordelaarinstructie heeft betrekking op zaken als: algemene richtlijnen over de wijze waarop de prestaties van kandidaten beoordeeld moeten worden, het al of niet geven van aanwijzingen aan de kandidaat tijdens de afname, het voortijdig beëindigen van een examen, het komen tot een eenduidige beoordeling in geval van twee of meer beoordelaars.

Norm	Oordeel auditor	Opmerkingen
5.5.1	Nvt	
5.5.2	Nvt	
5.5.3	Nvt	
5.5.4	Nvt	

Oordeel standaard 5:

nvt

6. BIJLAGES

Bijlage 1: Documentatieoverzicht

De volgende documenten zijn voorafgaand of na afloop van de auditdag bestudeerd:

Self Assessment
Assessment Designer Job Description
Assessment Specialist Job Description
Background and Goals of the TOEIC Listening and Reading update project
Criteria to select TOEFL reading and listening items
Quality Assurance of Statistical Analyses for the TOEIC listening and reading test
Quality Assurance of Statistical Analyses for the TOEIC speaking and writing test
Quality Assurance of Statistical Analyses for the TOEFL iBT Test
Test development Platform
TOEFL Listening Item development Proces
TOEFL Reading Item development proces
TOEFL Speaking item development proces
TOEFL Writing item development proces
TOEIC Listening Item development Proces
TOEIC Reading Item development proces
TOEIC Speaking item development proces
TOEIC Writing item development proces
TOEIC Listening Item Writing Guidelines
TOEIC Reading Item Writing Guidelines
TOEIC Speaking Item Writing Guidelines
TOEIC Writing Item Writing Guidelines
Training materials for TOEFL listening item writing development
Training materials for TOEFL speaking item writing development
Training materials for TOEFL reading item writing development
Training materials for TOEFL writing item writing development
ETS Irregularity report for TOEFL
ISO27001 Information Security Management System Certificate
Monitoring Individual Rater Performance for the TOEIC speaking and writing test
TOEFL Certified Test Administrator Services Manual
TOEFL Score Verification Service User Information
TOEFL Security Overview
TOEFL Test Delivery Platform
TOEFL Administration Supplement for Testtakers with disabilities
TOEIC Data Transfer Agreement with ETS Global
TOEIC Incident Notification Proces
TOEIC IOPS User Administration Procedures
TOEIC Test Administration Procedures
ETS Preferred Network Policies and Procedures for TOEIC
ETS Records Management Policy
QMS Description
TOEFL Capacity Utilization Report
TOEFL Complaint Resolution Process Management
TOEFL Incident Review Process
TOEIC Digital Score Report Verification System
TOEIC Listening Item Review Process ½
TOEIC Reading Item Review Process
TOEIC Test Center Volume Management
TOEIC Test Taker Score Report
TOEIC Writing Email Item Review Process
TOEIC Writing Opinion Item Review Process
TOEFL iBT Test Blueprint
TOEFL Listening Section Specifications

TOEFL Reading Section Specifications
TOEFL Writing Section Specifications
TOEFL Speaking Section Specifications
Building a Validity Argument for the Test of English as a Foreign Language
TOEFL Speaking Rater Manual
TOEFL Writing Rater Manual
TOEFL Speaking and Writing One Scoring for Scoring Leadership
TOEIC Speaking Test Tutorial for Prospective Raters
TOEIC Speaking Test Tutorial
TOEIC Writing Test Tutorial for Prospective Raters
TOEIC Writing Test Tutorial
Validity. What does it mean for the TOEIC test

Bijlage 2: Programma auditdag

Gedurende de auditdag hebben de auditoren in hybride-gespreksrondes gesproken met:

300 CEST / 7AM ET Management and Q&A processes

Executive Director, TOEFL Product
Director, TOEIC Product Operations
TOEIC Associate Director
Academic Relations Lead
TOEFL Strategic Partnerships Director

1400 CEST / 8AM ET Customer Journey

Executive Director, TOEFL Product
Executive Director, Test Centers (TOEFL)
Head of Customer Success (TOEIC)
Director, Customer Care (TOEFL)
Test Center Capacity Management
Executive Director, Test Security
Academic Relations Lead
TOEFL Strategic Partnerships Director

1500 CEST / 9AM ET Task Writing and Test Construction

Executive Director, English Language Learning Assessment
Director, English Language Learning Assessment

1600 CEST / 10AM ET Research, Concordance, Validation

Director, Research
TOEFL Principal Measurement Scientist
TOEIC Senior Research Scientist
Director, Psychometric and Analysis (TOEFL)
Psychometrician (TOEIC)

1700 CEST / 11AM ET Test Security, Test Center Management

Executive Director, Test Centers
Test Center Capacity Management
Executive Director, Test Security
Senior Coordinator, Operations & Quality
Academic Relations Lead

Bijlage 3: Informatie over scores

De organisatie heeft veel onderzoek uitgevoerd naar de relatie tussen de score modellen van TOEFL iBT, TOEIC en het CEFR. Ook heeft ETS concordance onderzoek uitgevoerd met de toetsen van andere aanbieders (bijvoorbeeld IELTS). In 2015 heeft de organisatie onderstaand tabel gepubliceerd met hun inschatting van de cutoff scores voor de CEFR niveaus B1 tot C1.

	Reading (0-30)	Listening (0-30)	Speaking (0-30)	Writing (0-30)	Total (0-120)
C1	24	22	25	24	95
B2	18	17	20	17	72
B1	4	9	16	13	42

De organisatie rondt momenteel een concordante onderzoek af met IELTS. Dit onderzoek hebben de auditoren deels kunnen inzien. Onderstaande tabel geeft de (voorlopig) totaal scores weer afgezet tegen het vergelijkbare IELTS score. Hier geven we enkel de scores in de range B1 tot C1 weer.

IELTS Band	Total TOEFL iBT
7.5	100
7	91
6.5	81
6	67
5.5	51
5	37

De auditoren achten deze inschattingen over het niveau van TOEFL iBT als realistisch en goed onderbouwd. Mocht de commissie meer advies willen over het zetten van cutoff scores dan stellen de auditoren voor om dit verder te bespreken.

Hobéon 

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
+31 (0)70 30 66 800
info@hobeon.nl
www.hobeon.nl