



Utrecht  
University

# Calamiteitenplan Digitaal Toetsen

Universiteit Utrecht – SO&O - CAT

Januari 2023

Auteurs: Mirne van der Cammen, Joey Slijpen en Amber van Geerestein

# Inhoudsopgave

Aanleiding .....	3
Definities .....	3
Bevoegdheden en verantwoordelijkheden .....	5
Beslislijn .....	7
Calamiteiten en (eventuele) oplossingen/acties .....	8
Procesflow in de zaal in het geval van incidenten en/of calamiteiten .....	13

## Aanleiding

Binnen de Universiteit Utrecht (UU) worden sinds 2015 digitale toetsen afgenomen voor studenten van de Universiteit Utrecht en van het UMC Utrecht (UMCU).

Voor het merendeel van de toetsen wordt het web based programma Remindo Toets gebruikt. De toets wordt benaderd via een server van de leverancier van Remindo Toets in de 'Cloud'. Voor toetsen met een WRS-kenmerk (Wiskunde, Rekenen en Statistiek), is sinds 2020 het gedeeltelijk web based programma Numworx beschikbaar. De logistiek rondom de afname wordt geregeld door diverse afdelingen binnen de UU: CAT – digitaal toetsen, Functioneel Beheer Education Services, HTS Roostering, ITS Support, FSC en facultaire key-users. Naast Remindo Toets wordt binnen de Universiteit Utrecht, bij de faculteit Geneeskunde en het UMCU, getoetst met TestVision Online (TVO). Eventuele storingen met TestVision vallen buiten de scope van dit calamiteitenplan, aangezien het beheer van die software is belegd bij het UMCU.

De meerderheid van de toetsen in toetszalen wordt digitaal afgenomen. Het calamiteitenplan verschaft duidelijkheid wanneer zich een calamiteit voordoet in de toetszaal in combinatie met het toetsprogramma Remindo Toets of Numworx. Toetsen die thuis worden afgenomen of schriftelijk, vallen buiten de scope van dit calamiteitenplan.

## Definities

In deze paragraaf worden definities gegeven van de voor dit plan relevante aspecten rondom digitaal toetsen.

### **UU-toets-Chromebook**

Een Chromebook van de UU waar toetsen via de Kioskapp op het beveiligde UU-netwerk worden afgenomen. In het vervolg verder aangeduid als 'Chromebook'.

### **Digitale toets**

Een digitale toets is een toets die door de kandidaat volledig op een Chromebook via het beveiligde UU-toetsnetwerk wordt gemaakt.

### **Digitaal toetsprogramma**

Om digitale toetsen af te nemen worden meerdere tools gebruikt. Voor het overgrote deel van de digitale toetsen wordt het programma Remindo Toets van Paragin gebruikt. Dit is een volledig online programma, zowel voor vraagontwikkeling en toetsamenstelling als voor toetsafname, toetsbeoordeling en toetsanalyse.

Voor toetsen met een WRS-kenmerk (Wiskunde, Rekenen en Statistiek) is Numworx beschikbaar. Numworx bestaat uit twee omgevingen, de applicatie Numworx Author en de webbrowser Numworx Webapp. In de Author-omgeving worden de vragen en toetsen gemaakt en in de Webapp-omgeving worden toetsen gepland, afgenomen en

zijn de resultaten zichtbaar. Een derde toets programma dat gebruikt wordt is TestVision, het beheer hiervan ligt bij het UMC.

### **Kioskapp**

Dit is een applicatie op de Chromebooks die ervoor zorgt dat de toetsen veilig kunnen worden afgenomen. Alleen toetsen kunnen via het internet benaderd worden.

### **Server**

De server is de plek waarop de toetsdata (toetsvragen en metadata) staan en waarmee tijdens een toetsafname continu verbinding is. Voor Remindo Toets en Numworx zijn dit servers buiten de UU of het UMC Utrecht.

### **Hardware**

Onder hardware wordt de apparatuur verstaan die noodzakelijk is om een toets af te nemen, te weten Chromebooks, muizen en indien nodig koptelefoons of een extra scherm.

### **Calamiteit**

De omstandigheden direct voor of tijdens de toetsafname ontwikkelen zich plotseling en onverwacht zodanig dat digitale toetsafname voor een substantieel deel van de groep of de gehele groep onmogelijk is. De duur van deze situatie is naar verwachting zodanig dat toetsafname op de overeengekomen dag en tijd niet meer mogelijk is. Hierbij valt te denken aan algehele stroomuitval, extreme weersomstandigheden, netwerkstoringen of een storing in het gebruikte toetsprogramma.

### **Storing**

Een storing is een hinderlijke onderbreking in het digitale toetsproces waardoor toetsafname tijdelijk niet mogelijk is. Afhankelijk van de duur en de omvang van de storing moet de toets al dan niet worden afgelast.

## Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Bij de organisatie van digitale toetsen zijn meerdere personen betrokken. Ieder heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden. De volgende personen zijn direct betrokken bij een toetsafname en hebben verantwoordelijkheden wanneer zich een calamiteit of storing voordoet.

### **Examinator**

De examinator die verantwoordelijk is voor de afname van de toets (bij GW: de examinator die cursuscoördinator is van het onderwijsonderdeel) beslist over eventuele wijzigingen in de toetsafname, zoals uitstel of beëindiging van de toets. De examinator informeert de examencommissie hier zo spoedig mogelijk over. De examinator is daarnaast verantwoordelijk voor het regelen van de benodigde onderwijs surveillanten.

### **Examencommissie**

De examencommissie beslist op verzoek van de hierboven genoemde examinator over eventuele wijziging in de toetsvorm. Indien het besluit over wijziging van de toetsvorm direct genomen moet worden en de examencommissie niet beschikbaar is, beslist de examinator; deze informeert de examencommissie zo spoedig mogelijk.

### **Facultaire Key-user**

De key-user zorgt voor de controle van de toets (qua functies en instellingen in Remindo/Numworx), het koppelen van de kandidaten aan de toets en het klaarzetten van de toets voor afname binnen Remindo of Numworx, zodat de toetsen op de Chromebooks in de beveiligde modus (kiosk app) kunnen worden afgenomen.

### **Functioneel beheerder Remindo en Numworx.**

De functioneel beheerder is degene die storingen binnen de applicatie zo snel mogelijk dient op te lossen en hierover contact onderhoudt met de examinator en eventueel leverancier. Dit contact loopt in principe via de aanwezige e-assistent.

### **E-assistent/E-surveillant**

De e-assistent zorgt ervoor dat de voorzieningen op de toetslocatie aanwezig zijn. Dit betreft het klaarzetten van de Chromebooks met de laptopmuizen op de toetslocatie en deze na afloop van de toets weer opbergen. Indien nodig en aangevraagd zorgt de e-assistent voor een groot scherm en koptelefoons. Tijdens de toets is de e-assistent beschikbaar voor soft- en hardware gerelateerde vragen van de studenten en de examinator. Ook kan de e-assistent aan de examinator assistentie verlenen bij calamiteiten en de juiste hulplijnen inschakelen.

### **Hoofdsurveillant/surveillanten**

Een hoofdsurveillant geeft leiding aan het team van surveillanten tijdens een grote toets. De hoofdsurveillant heeft tijdens de toetsafname contact met de examinator van de toets en communiceert eventuele wijzigingen en/of beslissingen naar de

surveillanten. De hoofdsurveillant verzorgt de instructie aan surveillanten voorafgaand aan de digitale toetsafname.

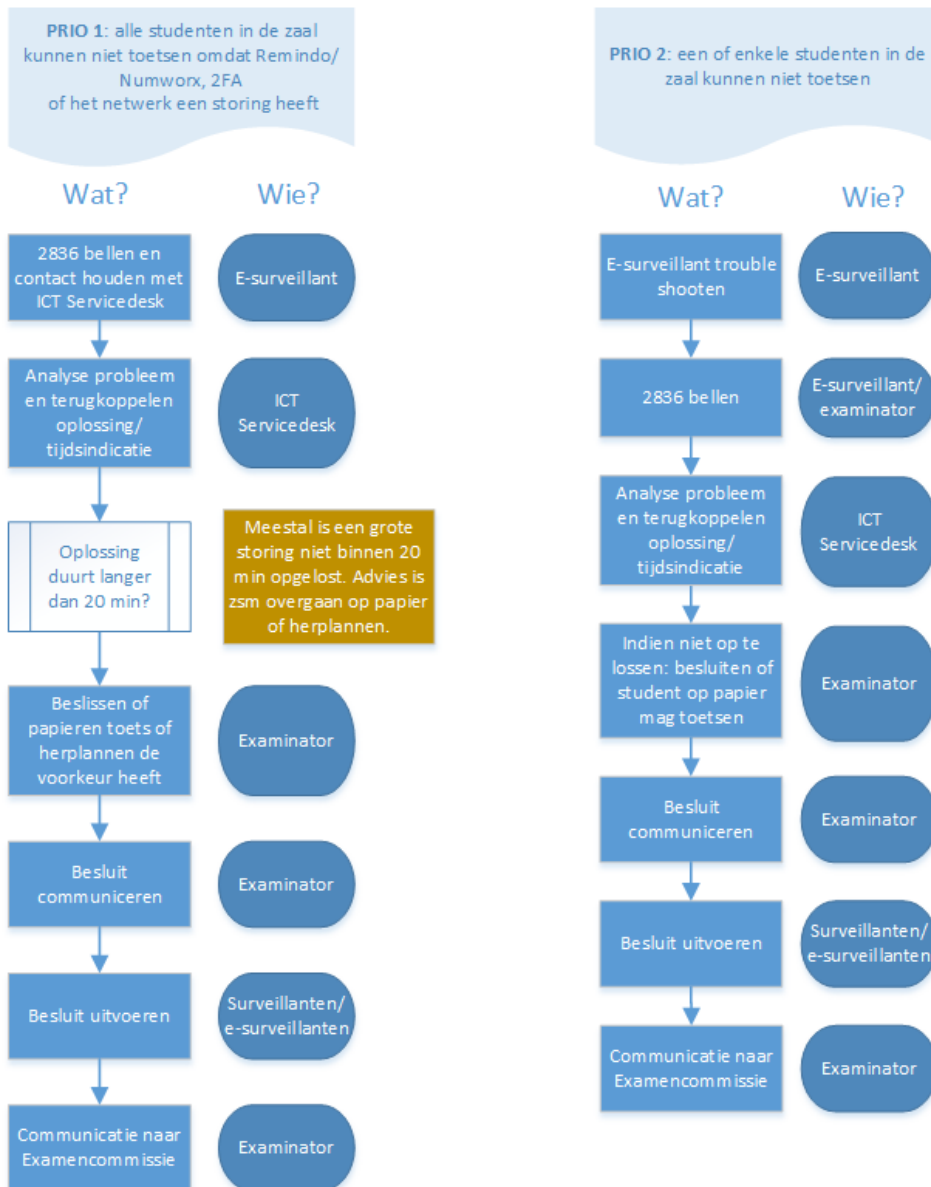
De surveillanten controleren de identiteit van de deelnemers aan de hand van legitimatiebewijs en naamweergave op het scherm. Tijdens de toets zijn zij verantwoordelijk voor het ordelijk verloop van de toets en het voorkomen van fraude. Zij geven in hun ruimte het startsein voor de toets en ook het sein voor beëindiging van de toets.

### **ICT Servicedesk**

De ICT Servicedesk is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de telefoon als er naar het prio nummer wordt gebeld. Zij beoordelen het gemelde probleem en schakelen de juiste partij in om het op te lossen, dit zijn bijvoorbeeld de afdeling Netwerk ITS of Functioneel Beheer Remindo en Numworx. De ICT Servicedesk is op weekdays bereikbaar van 07:15 tot 21:30.

# Beslislijn

Als zich een storing of calamiteit voordoet tijdens een digitale toetsafname op Chromebooks in een fysieke toetszaal van de UU, wordt de onderstaande beslislijn gevolgd.



## Calamiteiten en (eventuele) oplossingen/acties

Als er tijdens een toets een storing of calamiteit optreedt, zijn er verschillende oplossingen of alternatieven mogelijk. Elk incident is anders en de uiteindelijke oplossing kan anders uitvallen dan de aangedragen oplossing in deze tabel. De verantwoordelijke voor de toets beslist hierover.

Storing/calamiteit	Gevolg	Wie neemt actie?	Wie beslist?	Oplossing/ Alternatief
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wifi-storing</b></li> <li>• Stroomuitval (leidt mogelijk tot uitval Wifi)</li> </ul> <p>Bij meerdere studenten/toetsen is een Wifi storing die niet binnen 20 minuten na melding bij de ICT Servicedesk op te lossen is.</p>	Digitale afname toets is niet mogelijk.	E-assistent neemt via spoedtelefoonnummer 030-253 <b>2836</b> contact op met ICT Servicedesk, deze licht de afdeling Netwerk in en na terugkoppeling licht e-assistent de examinator in.	Examinator beslist en licht surveillanten en kandidaten in over al dan niet laten doorgaan van toets.	<p>1. Toets is qua vraagtypen geschikt voor papieren afname: Kopieer de toets (indien mogelijk bij netwerkstoring) en ga over op papieren afname. De examinator beschikt zo mogelijk bij aanvang van de toets over een printversie van de toets. Examinator kan ook besluiten tot digitale herkansing op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.</p> <p>2. Toets is qua vraagtypen <u>niet</u> geschikt voor papieren afname: Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.</p> <p>NB: Bij een netwerkstoring, waar al antwoorden zijn ingevuld moeten de Chromebooks open en aan blijven staan, zodat zodra het netwerk weer</p>



Storing/calamiteit	Gevolg	Wie neemt actie?	Wie beslist?	Oplossing/ Alternatief
				beschikbaar is, weer verbinding gemaakt kan worden met de server en de antwoorden alsnog verstuurd en verwerkt kunnen worden in Remindo/Numworx.
<b>Storing Remindo/Numworx</b> Er is een storing in de toets software Remindo of Numworx.	Digitale afname toets is niet mogelijk voor alle op dat moment geplande toetsen.	E-assistent neemt via spoedtelefoon nummer contact op met de ICT Servicedesk. De Servicedesk neemt contact op met FB Remindo. FB Remindo gaat de storing oplossen, zo nodig met hulp van de leverancier Paragin. De e-assistent is de schakel tussen de IT partijen en de examinator in de zaal.	Examinator beslist en licht surveillanten en kandidaten in over al dan niet laten doorgaan van toets.	1. Toets is qua vraagtypen geschikt voor papieren afname: Kopieer de toets en ga over op papieren afname. De examinator beschikt zo mogelijk bij aanvang van de toets over een printversie van de toets. Examinator kan ook besluiten tot digitale herkansing op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.  2. Toets is qua vraagtypen <u>niet</u> geschikt voor papieren afname: Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<b>UU inlog scherm</b> (Identity and Access Management) niet beschikbaar.  Het is niet binnen 20 minuten na melding op te lossen	Identiteit kandidaat kan niet worden gecheckt en/inloggen is helemaal niet mogelijk,	E-assistent neemt via spoedtelefoonnummer contact op met ICT Servicedesk, deze neemt contact op met afdeling IAM van ITS. E-assistent schakelt tussen	Examinator beslist en licht surveillanten, e-assistants en kandidaten in dat de toets wordt afgelast.	Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.

Storing/calamiteit	Gevolg	Wie neemt actie?	Wie beslist?	Oplossing/ Alternatief
	dus veilig toetsen komt in gevaar.	examinator en ICT Servicedesk.		
<b>2FA-storing</b> Niet binnen 20 minuten na melding op te lossen	Digitale afname toets is niet mogelijk omdat de docent niet kan inloggen op de toets te starten.	E-assistent neemt via spoedtelefoonnummer contact op met ICT Servicedesk, deze neemt contact op met afdeling IAM (Identity and Access Management). De e-assistent schakelt tussen examinator en ICT Servicedesk.	Examinator beslist en licht surveillanten, e-assistants en kandidaten in over al dan niet laten doorgaan van toets.	1. Toets is qua vraagtypen geschikt voor papieren afname: Kopieer de toets en ga over op papieren afname. De examinator beschikt bij aanvang van de toets over een printversie van de toets. Examinator kan ook besluiten tot digitale herkansing op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.  2. Toets is qua vraagtypen <u>niet</u> geschikt voor papieren afname: Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<b>Extreme weersomstandigheden</b> (code rood)	Kandidaten kunnen niet naar de toetsgelegenheid komen of wegen worden ontoegankelijk zodat men niet meer naar huis kan.	Afdeling communicatie plaatst een bericht op de UU websites/intranet. Ketenmanager communiceert besluit van CvB naar key-users Remindo en contactpersonen uit de keten.	CvB, i.v.m. veiligheid studenten en docenten.	De toets wordt afgebroken en/of voortijds afgelast. Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<b>Staking Openbaar Vervoer.</b> Afhankelijk	Kandidaten kunnen niet	Bij een landelijke staking: afdeling	NO en Hoofd Onderwijs	Wanneer een student of groep studenten

Storing/calamiteit	Gevolg	Wie neemt actie?	Wie beslist?	Oplossing/ Alternatief
van de omstandigheden (wel/niet aangekondigd) kan hier sprake zijn van overmacht en daarmee een calamiteit.	naar de toetsgelegenheid komen.	communicatie plaatst een bericht op de UU websites/intranet met besluit NO/Hoofd Onderwijs. Ketenmanager communiceert besluit van CvB naar key-users Remindo en contactpersonen uit de keten.  Bij een regionale staking: examiner neemt contact op met studenten over of het wel of niet doorgaat.	SO&O besluiten samen bij grootschalige landelijke staking.  Examinator/faculteit bij een kleinschalige regionale staking.	door overmacht niet kon komen wordt er een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<b>Brand</b> in toetslocatie of aanpandige percelen.	Toetslocatie is niet beschikbaar.	E-assistent belt 030-253 <b>4444</b> en licht examiner in. Iedereen verlaat het pand.	Examinator beslist en licht surveillanten en kandidaten in dat de toets wordt afgelast.	Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<b>De e-assistent is niet op tijd aanwezig</b> bij het toetsmoment waardoor de start van de toets mogelijk vertraging oploopt.	Toetslocatie kan mogelijk niet op tijd in gereedheid worden gebracht om de toets nog op hetzelfde moment door te kunnen laten gaan.	Aanwezige surveillant of examiner belt 030-253 <b>2836</b> . Er wordt zo snel mogelijk een vervangende e-assistent gestuurd om de toets op te bouwen.	Examinator beslist en licht surveillanten, e-assistenten en kandidaten in over of de toets wordt afgelast.	Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.
<i>Alleen voor de SPSS/JASP toetsen van de Faculteit Sociale Wetenschappen:</i> <b>Storing bij SolisWorkspace.</b> Hierdoor kan SPSS mogelijk niet geopend worden tijdens de toets.	De toets kan vertraging oplopen of niet doorgaan doordat SPPS (of JASP) niet te bereiken is via SolisWorkspace.	Aanwezige e-assistent belt 030-253 <b>2836</b> . De ICT Servicedesk kan individuele problemen oplossen, bij een grote storing wordt de betreffende oplosgroep	Examinator beslist en licht surveillanten, e-assistenten en kandidaten in over of de toets wordt afgelast.	Studenten wordt een digitale herkansing geboden, op de eerstvolgende mogelijkheid zo spoedig mogelijk na de oorspronkelijke toetsdatum.

Storing/calamiteit	Gevolg	Wie neemt actie?	Wie beslist?	Oplossing/ Alternatief
		ingeschakeld. De ICT Servicedesk schakelt met de e-assistent tijdens de storing.		

# Procesflow in de zaal in het geval van incidenten en/of calamiteiten

