

Examenadviesburo BV – dienstbaarheid aan diverse branches

□ Ad de Jongh en Alex van de Kerkhof

De redactie sprak met de algemeen directeur van Examenadviesburo BV, Maurice Simonis. Examenadviesburo organiseert examens of onderdelen ervan voor verschillende branches en bedrijven, zoals voor makelaars, voor de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, boekhouders en voor de Wet Financieel Toezicht. Afhankelijk van de vraag vanuit de branche worden activiteiten in het examineringproces gerealiseerd.

Via de makelaardij naar Examenadviesburo

Maurice Simonis is al geruime tijd betrokken bij het afnemen van examens. Hij is zijn loopbaan, na een studie bestuurskunde, gestart bij de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM) als secretaris lid-maatschapzaken. Tot 2001 verzorgde de Stichting Vakexamen Makelaardij (SVM) de examens voor de makelaars. In 2001 werd makelaar een vrij beroep. Een gevolg hiervan was dat de examens door een (ver)nieuw(d)e organisatie moesten worden georganiseerd. Vanaf dat moment werkte Simonis als projectmanager bij SVMNIVO, de voorloper van Examenadviesburo BV, waarvan hij vanaf 2010 algemeen directeur is. De coördinatie van alle activiteiten wordt uitgevoerd door het bureau in Nieuwegein waar ongeveer 20 medewerkers werkzaam zijn. De organisatie verzorgt primair examens voor het particulier onderwijs, dus geen examens in het kader van het regulier onderwijs zoals middelbare of hogere beroepsopleidingen.

Het ontwikkelen van examens voor SVMNIVO

De basis van het bedrijf is van oorsprong het examineren van makelaars. Het examen voor de makelaars bestaat uit zes theorie-examens die vooralsnog uit mc-vragen bestaan (50 vragen met elk 3 antwoordalternatieven). De theorie-examens zijn voorwaardelijk om toegelaten te worden tot het praktijkexamen (een proeve van bekwaamheid) waarbij de kandidaat de opdracht krijgt om twee woningen te taxeren en daarbij nog een aantal vragen te beantwoorden op het gebied van de woningen in die regio waarin de makelaar het examen aflegt.

Het land is opgedeeld in een aantal (56) regio's. Voor iedere regio heeft SVMNIVO diverse examinatoren. De examinatoren hanteren dezelfde beoordelingscriteria. Om de gelijkwaardigheid van afname in het gehele land gelijk te houden, vindt er naast het gebruik van dezelfde beoordelingscriteria ook nog afstemming plaats door vakkenisecoördinatoren (dat zijn makelaars van buiten de regio) die een soort toezicht uitoefenen op de examinatoren.

In de pioniersfase (2000/2001) heeft men gewerkt met proefpraktijkexamens. De beoordelingscriteria zijn uiteraard tot stand gekomen in samenspraak met branchegenoten.

Het ontwikkelproces van examens

Voor diverse branches wordt op gelijksoortige wijze een examen ontwikkeld. In het ontwikkelproces van de examens worden verschillende rollen onderscheiden, te weten de procesbegeleider, de externe deskundige, de onderwijskundige, de referent, de vakdeskundige en de voorzitter van de examencommissie. De procesbegeleider is een medewerker van Examenadviesburo die de constructieopdrachten geeft aan de externe deskundigen. De externe deskundige is een inhoudsdeskundige die de examenitems construeert. Examenadviesburo heeft enkele honderden externe deskundigen aangesteld. De geconstrueerde items worden door de procesbe-



Van toetsontwikkeling tot toetsafname: certificering van professionals

Verschillende labels

Examenadviesburo treedt onder de volgende labels naar buiten:

SVMNIVO

In 2001 is door de branche gekozen voor een systeem van persoonscertificatie. Sinds die tijd neemt SVMNIVO alle examens af (in opdracht van de stichting VastgoedCert) ten behoeve van de makelaardij branche. Tot 2001 werd SVMNIVO genoemd in de Wet van de Kamer van Koophandel als examenorganisatie voor de makelaardijbranche.

WFTNIVO

WFTNIVO is op 15 mei 2007 door CDFD geaccrediteerd als WFT-exameninstituut. Vanaf 1 september 2007 biedt WFTNIVO de verschillende WFT-examens aan. Gediplomeerden via WFTNIVO komen in het officiële register RFD® en tonen daarmee aan dat ze deskundig zijn op hun vakgebied.

CreatiefNivo

CreatiefNivo diplomeert onder andere Interieurdesigners, Tuin-

designers, Stylisten, Verkoopstylisten en Etaleurs/Eventstylisten. Gediplomeerden via CreatiefNivo komen in het officiële register GCP® en tonen daarmee aan dat ze deskundig zijn op hun vakgebied. Een diploma van CreatiefNivo is de nieuwe standaard voor de creatieve beroepen.

Stibex

Stibex B.V. is het examenbureau voor de administratieve/financiële sector. In opdracht van Stibex B.V. nemen wij onder de naam STIBEX de examens af voor het diploma Praktijk Diploma Boekhouden, Moderne BedrijfsAdministratie en andere examens voor de administratieve professional.

Examenplein.nl

Examenkandidaten ontmoeten elkaar op Examenplein.nl. Dit forum is een initiatief van Examenadviesburo. Doel van dit forum is dat kandidaten met elkaar in contact komen en van elkaar leren. Inhoudelijke vragen van kandidaten/opleiders worden ook door Examenadviesburo beantwoord.

geleider naar de onderwijskundige gestuurd. Deze toetst elk item aan de constructieopdracht en de handleiding waarin de eisen staan waaraan het item moet voldoen. Wanneer het item de toets der kritiek van de onderwijskundige heeft doorstaan, gaat het naar een referent. Deze referent is een inhoudsdeskundige die het item op inhoud toetst. Het resultaat van deze actie gaat weer naar de procesbegeleider. Wanneer het item als voldoende wordt aangemerkt, gaat het naar de examencommissie, bestaande uit twee vakdeskundigen en een technisch voorzitter (directeur Examens Examenadviesburo) die het item vaststellen. Het vastgestelde item wordt opgenomen in de toetsenbank. Uit de items wordt het examen samengesteld. Het processchema van de ontwikkeling van examenvragen is weergegeven in figuur 1.

Producten

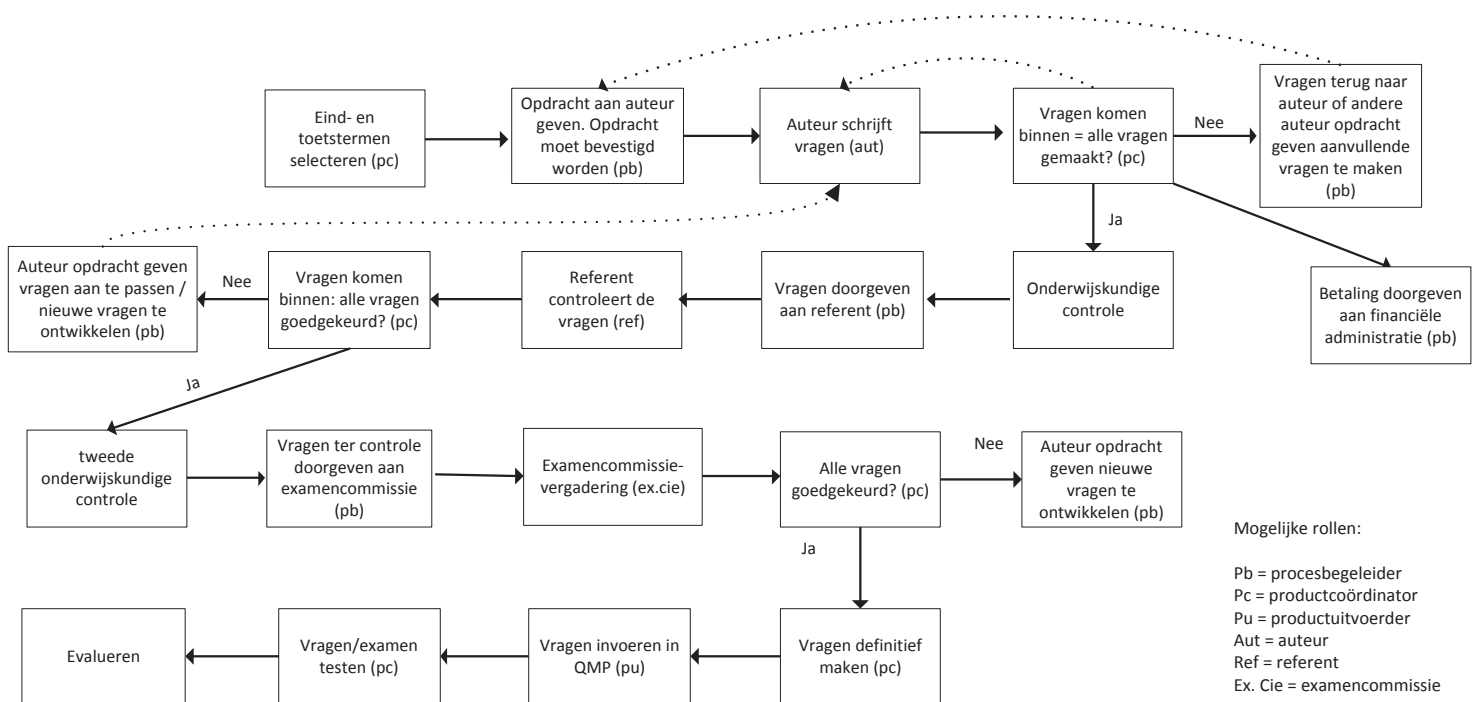
De afname van de in de toetsenbank opgenomen mc-examens is volledig geautomatiseerd. Na afname

worden de examens (statistisch) geanalyseerd. De analyse heeft tot doel het verbeteren van de examenitems.

Er worden 40 tot 45 verschillende examens samengesteld en afgenomen waaraan jaarlijks enkele tienduizenden kandidaten deelnemen.

Examenadviesburo kenmerkt zich door een flexibele instelling. Vrijwel elk examenproces of onderdeel van een examenproces kan verzorgd worden. Een verzoek van een organisatie of een branche kan doorgaans worden gehonoreerd. Simonis geeft als voorbeeld dat zijn organisatie binnenkort een examen afneemt voor 300 seksuologen over de gehele wereld. Het examen zelf is elders ontwikkeld. Zijn bedrijf kan dit examen organiseren zonder daarbij de inhoud van het examen geleverd te hebben. Hier is Examenadviesburo puur faciliterend.

Wanneer naar de producten gekeken wordt, kan een onderscheid gemaakt worden in twee soorten



Figuur 1. Het processchema van de ontwikkeling van examenvragen

producten. De 'standaardproducten' zijn de examens die door Examenadviesburo zelf ontwikkeld zijn, het 'maatwerk' is de oplossing die Examenadviesburo vindt voor een probleem op toetsgebied dat het door een organisatie krijgt voorgelegd.

De examenproducten worden steeds meer divers. Bestonden de eerste examens nog louter uit mc-vragen en/of een praktijktoets, momenteel worden ook andere toetsvormen toegepast zoals open vragen, cases, vaardigheidstoetsen, rollenspelen. Er is steeds meer sprake van een examenmix. Het gevolg is wel dat het proces arbeidsintensiever wordt en daarmee ook duurder.

Kwaliteitsbewaking

Examenadviesburo heeft te maken met meerdere toezichthouders, zoals Dekra, Qanu, Stichting Examenkamer. De toezichthouder houdt toezicht op het examen dat voor de desbetreffende branche is

bedoeld. Elke branche heeft een toezichthouder, maar de wijze van toezicht varieert. Examenadviesburo is ISO 9001:2008 gecertificeerd.

Daarnaast organiseert het bedrijf klanttevredenheids-onderzoeken. Deze liggen vooral op het gebied van serviceverlening en klantgerichtheid naar de kandidaten en naar de branches waarvoor de examens gerealiseerd worden.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de klanten over het algemeen zeer tevreden zijn.

Concurrenten

Simonis afficheert zijn bedrijf als een breed bedrijf - hij richt zich op meerdere branches - maar met alle aandacht voor de klant. Een bedrijf dat het gehele examenproces kan bestrijken, maar ook losse onderdelen uit het examenproces kan realiseren. Hij kent eigenlijk geen concurrenten die zich op zo'n breed gebied richten als Examenadviesburo.



Dienstbaar zijn aan klanten uit verschillende sectoren

Er is, daar is Simonis eerlijk over, wel zorg over het mogelijk wegvallen van een activiteit. Wanneer een branche besluit om de activiteiten in het kader van de examinering te beëindigen of bij een andere organisatie onder te brengen, heeft dat direct gevolgen voor Examenadviesburo. Zo heeft hij momenteel zorg over de ontwikkelingen bij de examens in het kader van de Wet Financieel Toezicht. Er is een ontwikkeling gaande te komen tot een centrale itembank waaruit diverse organisaties (opleidingsinstituten) kunnen putten. Als dat zich verder ontwikkelt, heeft dat mogelijk verstrekende gevolgen voor de activiteiten van zijn organisatie.

Toekomst

Maurice Simonis ziet nog veel mogelijkheden voor de toekomst. Die mogelijkheden moeten uiteraard wel passen in de missie van het bedrijf. Hij omschrijft die missie als 'bijzondere gedrevenheid om de klanten die we hebben tevreden te stellen'. Examenadviesburo stelt zich innovatief op. Als voorbeeld noemt hij dat zij één van de eerste organisaties waren die de examens digitaal afnamen.

Toekomst wordt gezien in het gestaag uitbreiden van de activiteiten naar andere sectoren. Wanneer het economisch in een sector niet goed gaat, heeft dat direct gevolgen voor de bedrijfsactiviteiten. Nu het in de vastgoedsector minder gaat, neemt het aantal examens in de makelaardij sterk af en dat merkt Examenadviesburo direct. Gelet op de continuïteit van het bedrijf is het dan belangrijk om een uitbreiding van de activiteiten te realiseren in een sector waar nog groei in zit.

De uitbreiding wordt derhalve gezocht in de breedte, dat wil zeggen dat er klanten uit andere sectoren, waarvoor Examenadviesburo op dit moment nog geen activiteiten ontplooit, worden gezocht. Simonis, die met enthousiasme en met verve zijn ideeën uiteenzet, ziet toekomst in de spreiding van activiteiten, waarbij hij wel aangeeft dat er geen ambitie is om een flinke groei in aantal medewerkers te realiseren. Zo'n toekomstvisie houdt ook in dat het bedrijf actief moet zijn in acquisitie. Acquisitie wordt voornamelijk bedreven door het maken van reclame op internet en door te netwerken in die branches die nog niet tot het klantenbestand van het bedrijf behoren. Het bedrijf afficheert zich dan met de deskundigheid: wij hebben veel verstand van examinering.

Wij zijn pas tevreden als ...

Maurice Simonis aarzelt even bij het afmaken van deze zin. Hij begint met te zeggen dat hij tevreden is wanneer zijn organisatie in de breedte kan uitbreiden en hij van de overheid meer ruimte krijgt om te concurreren. Maar hij is toch vooral ook tevreden wanneer hij op integere wijze dienstbaar kan zijn aan zoveel mogelijk klanten. Hij zal daarom niet alles klakkeloos doen wat een nieuwe klant vraagt. Het moet passen in de missie en doelstelling van zijn organisatie.

□ De heer drs. A.J.C.M. de Jongh en de heer drs. A.J.M. van de Kerkhof zijn beiden lid van de redactie van *EXAMENS*.
E-mail: addejongh@home.nl.

In het volgende nummer van *EXAMENS* komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- Nakijken van examenwerk
- Het ZelCommodel, grip op competentieniveaus
- Staatsexamens voortgezet onderwijs
- Examens in bedrijf

EXAMENS 2, 2013 verschijnt in mei