

Creatief ondernemen met lef! Hoffelijk

□ Rena Punt en Desirée Joosten-ten Brinke

Een examenlocatie in een bus? Daar willen we meer van weten! Geïnteresseerd in het ontstaan van het idee, de uitwerking en de toekomstverwachtingen komen we in Rotterdam terecht bij Wesley van 't Hof, algemeen directeur van Hoffelijk.

Hoffelijk Financieel heeft als doel consumenten te helpen met financiële vraagstukken, banken kwalitatief goede medewerkers te bieden en adviseurs te helpen om hun cliënten beter te bedienen. Zo op het eerste gezicht niet direct een link met de examenwereld.

Hoe is Hoffelijk Financieel in de examenwereld beland?

"Nadat ik 5 jaar fulltime bij de Rabobank had gewerkt, ben ik een jaar als consultant aan de slag gegaan. Het doceren over financiële dienstverlening en het implementeren van adviezen vond ik zo leuk, dat ik op mijn tweeëntwintigste mijn eigen bedrijf heb opgericht, Hoffelijk Financieel. Doel was aanvankelijk de dienstverlening in de financiële sector te verbeteren door zelf advies aan bedrijven te geven, maar daar kwam heel snel 'het ontwikkelen van mensen door middel van scholing' bij. In het ideale geval is de financiële professional elke dag met zijn ontwikkeling bezig, in plaats van een paar uurtjes per jaar. Dan ben je immers pas écht met Permanente Educatie (PE) bezig, en ons opleidingsconcept – PE 2.0 – sluit hier op aan".

Sinds 2014 zijn er nieuwe landelijk vastgestelde, wetelijke vakbekwaamheidseisen voor de doelgroep



Wesley van 't Hof, algemeen directeur van Hoffelijk

uit de financiële sector. Tevens kwam er een centrale landelijke examenbank waarmee kennis, begrip, vaardigheden, competenties en professioneel gedrag geëxamineerd moesten worden. Niet alleen nieuwe medewerkers moeten aan de vakbekwaamheidseisen voldoen, ook de oude instroom moest zich opnieuw kwalificeren. Het gevolg is een groot aantal examen-kandidaten: in de overgangsperiode tussen januari 2014 en (inmiddels) januari 2017 worden tussen de

Een bus als examenlocatie en daarmee naar de opdrachtgevers



200.000 en 300.000 examens afgenomen. PE 2.0 (mede als invulling van de eis om permanent actueel vakbekwaam te zijn) is het concept waarmee Hoffelijk Financieel groot geworden is. Werkgevers in de financiële sector vroegen het bedrijf of ze ook de initiële opleidingen wilden verzorgen. Voor deze opleidingen moet een landelijk examen worden afgelegd. Ze twijfelden toen of ze daar een rol in wilden spelen omdat examinering niet bij de kerntaken van Hoffelijk Financieel behoorde.

Van 't Hof: "Op dat moment zagen we het examen nog als een noodzakelijk kwaad. Ons sterke punt ligt in het verzorgen van de logistiek van opleiden en als er dan al een centrale examenbank beschikbaar is, is het misschien wel interessant om je te richten op de logistieke kant van de examenafnames. We hebben de partners en de strategische logistiek voor het afnemen van examens en voor het opleveren van diploma's. Als het ontwikkelen van de examens erbij was gekomen, waren we er destijds waarschijnlijk niet ingestapt."

Inmiddels hebben ze bij Hoffelijk Financieel wel degelijk ervaring met het ontwikkelen van toetsvragen. "We hebben een itembank met meer dan 12.000 vragen voor diagnostisch gebruik. De deelnemers aan onze opleidingen krijgen van ons een 100%-slaag-garantie en om dat te realiseren is deze diagnostische toets cruciaal. In onze itembank hebben we een grote variatie aan itemvormen en met itemanalyse bewaken we de kwaliteit van de toetsvragen."

Terug naar het afnemen van de formele examens. Je geeft aan dat je het afnemen van examens aanvankelijk aan partijen wilde overlaten die daar hun core business van hebben gemaakt. En toch is Hoffelijk dit zelf gaan doen. Hoe zit dat?

"In het logistieke traject van de toetsafname werken we samen met verschillende partners vanuit het idee dat elke partner moet doen waar hij het beste in is. We constateerden echter dat die instellingen helemaal niet dezelfde hoge kwaliteitseisen hanteren als wij. Ik wilde dat de lat nóg hoger kwam te liggen en vond dat wij het zelf beter zouden kunnen."

Aangezien Van 't Hof werkt met goede en gepassioneerde medewerkers, dacht hij dat ze het hele toetsproces ook zelf goed zouden kunnen uitvoeren. Langzaam maar zeker kwam er een nieuwe passie bij en ging Van 't Hof zich realiseren dat er sprake was van een nieuwe focus. Een belangrijk nadeel van het inhuren van externe locaties was namelijk het ontbreken van controle. En dat was voor 'controlefreak' Van 't Hof lastig om te accepteren. Na enkele negatieve ervaringen werd vervolgens een aantal toetslocaties niet meer geschikt bevonden voor het afnemen van deze examens. Toen stond Van 't Hof naar eigen zeggen met de rug tegen de muur. Er moest iets gebeuren om een negatieve spiraal te doorbreken. Op dat moment haalde hij zijn eerdere 'gekke' idee uit de kast, dat hij eerder als niet realistisch had beschouwd: "Laten we een bus inrichten als examenlocatie en daarmee naar onze opdrachtgevers toegaan."

Iedereen verklaarde hem voor gek, maar samen met een collega werkte hij nachten door om alle variaties op bussen door te rekenen, juridische procedures uit te spitten en technische mogelijkheden te onderzoeken. De conclusie na een week was dat er voldoende basis was om het plan uit te werken!

Na overleg met een grote busmaatschappij werd een grote touringcar aangeschaft. De inrichting werd gebouwd, led-verlichting en stroom- en internetvoorzieningen werden aangelegd en stap voor stap werd de mobiele toetslocatie gerealiseerd. Aangezien Van 't Hof 'in control' wilde zijn in het hele proces om niet voor verrassingen te komen staan achteraf, nam hij al voor de bouw contact op met de Examenkamer om precies op de hoogte te zijn van alle eisen die gesteld worden aan de toetslocaties. Elke bouwtekening is langs de Examenkamer gegaan. Daarnaast werd er heel veel vakliteratuur over examineren gelezen. Uiteindelijk was na 1,5 maand de bus gerealiseerd. Van 't Hof vertelt ons een pijnlijke anekdote: Op het allerlaatst moest de bus alleen nog gekeurd worden door de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer). Toen bleek dat het voertuig, na alle aanpassingen en het verwijderen van alle stoelen, volgens de wet geen bus meer was. De RDW kon het voertuig zo niet goed keuren. Om een bus te blijven, moesten er weer acht



Per dag naar drie examenlocaties met de bus



originele stoelen in gezet worden, die niet gebruikt worden.

Vanaf 1 april 2015 rijdt de bus naar twee of drie locaties per dag. De bus rijdt naar een bedrijf toe of parkeert bij een makkelijk te bereiken locatie zoals een hotel. Per keer kunnen 20 deelnemers examen afleggen. Daarnaast zijn er twee extra plekken, voor het geval er een computer uitvalt. In geval van pech langs de weg, staat er een mobiele examineringssset klaar met laptops, opklapbare schermen, wettenbundels et cetera. In noodgevallen kan hiermee binnen een korte tijd een vergaderzaal in een examenlocatie worden omgebouwd.

Wat zijn belangrijke voordelen van de bus ten opzichte van de oude situatie met vaste toetslocaties?

Er is meer controle over de kwaliteit van onder andere de toezichthouders (de surveillanten): er kan geborgd

worden dat ze op een gelijke manier werken én dat ze goed zijn toegerust voor hun taak. Er hoeven nu maar vier toezichthouders opgeleid te worden. Van 't Hof: De toezichthouders hebben ook een opleiding gevolgd tot touringcarchauffeur. Een belangrijk onderdeel van wat kan is gastvrijheid. Van 't Hof noemt nog een voordeel: We hebben veel minder wettenbundels en rekenmachines nodig. Per afnamelocatie moesten we voldoende setjes hebben om een volle examenzaal te kunnen bedienen, nu zijn dat in totaal nog 20 setjes. Een enorm kostenvoordeel. Hoffelijk heeft in deze situatie veel grip op het verloop van het examenproces: bijna alle factoren zijn getest, gestandaardiseerd en controleerbaar, zodat de kandidaten kunnen rekenen op een gelijkwaardige en prettige examenafname.

Op welke manier borgen jullie de kwaliteit van de examenafname?

"Dat doen we zowel preventief als evaluatief. Pre-



ventief zorgen we voor goede toezichthouders. Er zijn ook altijd twee toezichthouders aanwezig bij de afname, terwijl er volgens de richtlijnen bij 20 deelnemers maar één toezichthouder nodig is. Achteraf voeren we evaluaties uit. We bevragen de deelnemers en werken met mystery guests. Dit zijn kandidaten die vooraf door ons geïnstrueerd zijn om te letten op allerlei kwaliteitsaspecten.

Wat vinden de examenkandidaten eigenlijk van de bus?

De deelnemers zijn heel positief. Alles in de bus is heel fris. De bus heeft een huiselijke sfeer en er is veel en goed licht. Ook heel belangrijk, de examenlocatie komt naar de kandidaten toe, in plaats van andersom, waardoor de reistijd heel beperkt is.

Is één bus genoeg?

De bus is erg kostbaar, maar als we ons meer gaan richten op examinering, is de kans groot dat we een extra bus nodig hebben. Daar denken we over na. Wat we nu al gaan doen is bedrijven een vast rooster bieden. Bijvoorbeeld elke eerste maandag van de maand staan we van 9 tot 11 uur bij u voor het bedrijf. Dan weten bedrijven precies waar ze aan toe zijn. De mobiele examineringsset die we nu voor nood-

gevallen achter de hand hebben, kunnen we als het nodig is inzetten als uitbreiding van het aantal afnameplekken.

Van 't Hof: "We kunnen een enorm hoog servicelevel bieden. Wij vinden dat mensen daar recht op hebben. We willen een markt opschudden."

Wanneer ben je optimaal tevreden?

"Ik vind dat examineren geen doel is, maar een hulpmiddel. Je moet vaststellen wat iemand weet. Dat vaststellen moet je zo objectief en neutraal en zo natuurlijk mogelijk doen.

Dus ik ben optimaal tevreden als we met elkaar een sfeer kunnen creëren die het maximale uit iemand naar boven haalt qua capaciteiten en als mensen niet gehinderd worden door zenuwen of ergernissen aan het proces ervoor of erna. Dus als onze deelnemers optimaal de mogelijkheid hebben om aan te tonen wat ze echt kunnen. Als we dat mijn team kunnen realiseren, krijgt de deelnemer wat hij verdient."

□ Mw. Drs Rena Punt is redactielid van *EXAMENS* en Mw. Dr. Desirée Joosten-ten Brinke is hoofdredacteur van *EXAMENS*. E-mail rpunt@cinop.nl

Gesignaleerd

Onderwijs is meer dan meten en toetsen

De onderwijsraad is niet gerust op de toekomst van het Nederlandse onderwijs. Meetbare doelen zijn de maatstaf geworden voor de onderwijskwaliteit en dat is vershraling van het onderwijs.

Bron: www.Nu.nl 27-10-2015