

# RIA VAN 'T KLOOSTER: "ONZE LEDEN ONDERSCHIEDEN ZICH"

Sinds vorig jaar is het VCA-opleiders weer toegestaan om in eigen huis examens te laten plaatsvinden, mits hun locatie geschikt is voor 'computer based testing'. Een tweede voorwaarde is dat ze lid zijn van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO).

Wat is en wat doet de NRTO eigenlijk? En waarom heeft de SSVV deze voorwaarde gesteld?



Voor we NRTO-directeur Ria van 't Klooster aan het woord laten, leggen we die laatste vraag voor aan SSVV-directeur Willem Wagemakers. Hij gaat terug naar 2011: er had fraude plaatsgevonden en er moest iets gebeuren om herhaling tegen te gaan. Er werd besloten dat de examens (die afgenomen moeten worden door erkende exameninstellingen) niet langer mochten plaatsvinden bij een (privaat) opleidingsbedrijf. Omdat reguliere onderwijsinstellingen als ROC's onder overheidstoezicht staan, vond de SSVV dat voor hen een uitzondering op haar plaats was. Wagemakers: "Niet iedereen was blij met de nieuwe regel. Het onderscheid tussen ROC's en particuliere opleiders werd als ongelijkheid ervaren. En er werden ook dingen op verzonnen. Bijvoorbeeld door examens te laten afnemen in het café op de hoek, of in een voor de poort geparkeerde container." Iets anders wat er gebeurde is dat de NRTO contact zocht, om uit te leggen dat NRTO-leden ook aan kwaliteitsborging doen en zich aan bepaalde voorwaarden houden, waaronder een gedragscode. Wagemakers: "Dat vonden we een eerlijk verhaal." Het resultaat is dat opleidingsbedrijven die zijn aangesloten bij de NRTO nu ook op eigen locatie VCA-examens mogen laten afnemen, onder verantwoordelijkheid van een examen centrum, mits die locatie geschikt is voor computer

**Ria van 't Klooster: "Als schrijver van veiligheids-handboeken vroeg ik me al af hoe we zorgen dat het gaat zoals het er staat"**

based testing. Want met ingang van 2017 zullen alle VCA-examens op die manier plaatsvinden.

## ONDERSCHIED

Wagemakers vertelt dat er in Nederland elk jaar 150 duizend VCA-examens worden afgenomen. Hoeveel VCA-opleiders er zijn, weet niemand. Het zijn er vele honderden. Daar zit ongetwijfeld van alles tussen. De eerste vraag aan Ria van 't Klooster ligt daarom voor de hand.

Waarom onderscheiden NRTO-opleiders zich?

"In kwaliteit en betrouwbaarheid. Daar stellen we eisen aan en daar worden onze leden op getoetst door de kwaliteitscommissie. Iets wat ik heel belangrijk vind, is dat ze zich willen verbeteren door zich met elkaar te verbinden en kennis te delen. Het bureau van de NRTO speelt daar een belangrijke rol in. Daarnaast zijn wij een vereniging die de belangen van de leden behartigt, ook in het Haagse. Onze leden zijn

allemaal opleiders die niet betaald worden door de overheid, ondernemers dus."

"Binnen de NRTO kennen we verschillende groepen leden, afhankelijk van het terrein waarop zij actief zijn. Vorig jaar is daar een groep VCA-opleiders bij gekomen. Die ging snel van nul naar 28 leden, en dat aantal zal nog groeien. Het afgelopen jaar organiseerden we voor hen twee themabijeenkomsten, zoals we voor alle ledengroepen doen. Een over taal en een over computer based testing. Voor de eerste hadden we de Stichting Lezen & Schrijven uitgenodigd. Als je het over VCA-examens hebt, moet je namelijk altijd stilstaan bij de vraag: toets

je iemands kennis van veiligheidsregels, of is het eigenlijk de taalkennis waar iemand op zakt? Dat taalniveau kun je voorafgaand aan een examen vaststellen. De Stichting Lezen & Schrijven heeft daarvoor een taalmeter ontwikkeld, en dat was voor veel leden van de VCA-groep heel interessant."

"Wat het onderwerp computer based testing betreft: onze leden weten natuurlijk dat het in 2017 verplicht wordt, maar 2017 lijkt nog ver weg. Op onze bijeenkomsten hierover - in april komt er nog een, want je moet herhalen en nog eens herhalen - doordringen we onze leden van wat het betekent en voorzien we ze van praktijkvoorbeelden."

"Dit zijn allebei voorbeelden van professionalisering zoals de NRTO die voorstaat: werken aan verbetering door je als opleidingsbedrijven, klein en groot, met elkaar te verbinden en kennis te delen. Het is mijn doel dat dát de reden is waarom ook VCA-opleiders zich bij ons aansluiten. Niet louter het feit dat de nieuwe SSVV-regels dat aantrekkelijk maken, maar het feit dat er bij de NRTO meer te halen is."

## BASISHYGIËNE

Aan welke eisen moet een opleidingsbedrijf voldoen om lid te zijn?

"We hebben een gedragscode en algemene voorwaarden. Opleiders die op de bedrijvenmarkt actief zijn, dus niet op de consumentenmarkt, mogen in bepaalde opzichten hun eigen algemene voorwaarden hanteren, mits ze dat kenbaar maken, bijvoorbeeld op hun site. Onze algemene voorwaarden voor de consumentenmarkt - denk aan annuleringsvoorwaarden - zijn afgestemd met de Consumentenbond. Een goed voorbeeld van onze gedragsvoorwaarden is de vraag hoe je je eigen medewerkers school. Of: ben je zorgvuldig in wat je belooft, en kom je na wat je belooft?"

Stellen jullie ook eisen aan de bedrijfsvoering?

"Dat zit ten dele in de algemene voorwaarden en de gedragscode die onze leden moeten ondertekenen. Daarnaast stellen we aan nieuwe leden de eis dat ze bij toetreding een goedkeurende accountantsverklaring overleggen, met een balans waaraan te zien is dat ze solvabel genoeg zijn. Verder trekken we de sites van onze leden na. Is alles duidelijk,

weet een klant waar hij aan toe is? We stellen daar zo nodig vragen over. Wat we ook altijd even doen is dat we bedrijven via Google natrekken. Daar kun je zien of er klachten over ze zijn. Er is ook een onafhankelijke geschillencommissie die bindende uitspraken doet, bijvoorbeeld als een klant stelt dat hem niet is geleverd wat hem is beloofd."

"Binnen drie jaar willen we tot een echt keurmerk komen dat verder gaat dan het beoordelen van de basishygiëne, om het zo maar even te noemen. Compleet met externe auditors die je ook tussendoor komen controleren. Ik geloof heel erg in ondernemerschap, ook in opleidingen. Mijn doel is daarbij dat het NRTO-lidmaatschap voor opleidingsbedrijven een manier is om uit te dragen dat ze zichzelf steeds willen verbeteren."

## VAN KENNIS NAAR GEDRAG

Sinds kort is er ook een sectie e-learners actief binnen de NRTO. Wat kan dit betekenen voor de VCA-sectie?

"Dat is recent gebeurd ja, en niet voor niets. De wereld verandert. Mensen willen hun eigen locaties gebruiken om te leren, om op te leiden, om te examineren. Ze willen het korter, slimmer, thuis of juist meer op de werkplek, en met gebruikmaking van middelen als gaming en simulatie. Dat geldt natuurlijk niet alleen voor veiligheidsopleidingen. Voor ons als NRTO ligt het belang ervan in, alweer, kennisdeling. Ik bezocht onlangs de Hema Academie, een ongelooflijk innovatieve club. Die is nu aan het experimenteren met Google Glass. Nou, hoe interessant is het niet om je af te vragen wat zo'n nieuwe technologie kan betekenen voor veilig werken? Ik zie allerlei mogelijkheden voor bijsturing van gedrag op de werkplek. Zo'n nieuw middel kan je bij brand vertellen wat je moet doen! Dat is toch ideaal?"

"Ik heb zelf een verleden als schrijver van veiligheidshandboeken, onder andere voor Shell. Ik heb me toen altijd al afgevraagd: nu staat het er wel zo mooi, maar hoe zorgen we ervoor dat het in de praktijk ook zo gaat? De hele opleidingswereld is, net als de SSVV, heel erg op zoek naar het antwoord op de vraag hoe je kennis omzet in gewenst gedrag. Op dit gebied zien wij allerlei belangwekkende ontwikkelingen, en wij spannen ons in om die met elkaar te delen."

Foto: Christiaan Couwels

## NRTO IN HET KORT

Bij de NRTO zijn 240 commerciële opleidingsinstituten aangesloten, waaronder aanbieders van mbo- en hbo-opleidingen, taleninstituten, vaardigheidstrainers, aanbieders van EVC (erkenning van verworven competenties), en nog veel meer. Ria van 't Klooster is sinds 1 januari 2011 directeur; daarvoor beheerde zij als bestuurslid de portefeuille Leven Lang Leren. Ze is onderwijskundige en gaf onder meer leiding aan Schoevers. Ook vervult zij bestuursfuncties in het beroepsonderwijs. In 2009 maakte zij deel uit van de Denktank Leren en Werken.