

RAPPORT

Een schone taak

Toekomstbestendig opleiden en examineren
in de schoonmaak- en glazenwassersbranche

10 november 2022



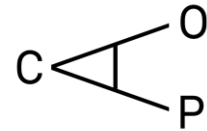
Deze activiteit wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (MDIEU)

Deze activiteit
is mede mogelijk
gemaakt door:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

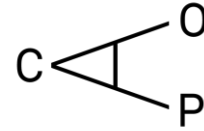




Auteurs:
Jurriaan Berger (CAOP)
Nynke van Miltenburg (CAOP)
Hajo Meijer (Kohnstamm Instituut)
Marion van Binsbergen (Kohnstamm Instit.)

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Context	2
1.2	Aanleiding voor het onderzoek	3
1.3	Doel en onderzoeksvragen	4
1.4	Aanpak van het onderzoek	4
1.5	Leeswijzer	6
2	Aansluiting op de branche	7
2.1	Inhoudelijke aansluiting van de examens op het werkveld	7
2.2	Proces en organisatie	14
2.3	Tussenconclusie	16
3	Waar schuurt het?	19
3.1	Inhoud van opleiding en examen	19
3.2	Manier van examineren	20
3.3	Organisatie en communicatie	23
3.4	HRM en leven lang leren	26
3.5	Tussenconclusie	29
4	Naar toekomstbestendiger opleiden en examineren	31
4.1	Inhoud van opleiding en examen	31
4.2	Manier van examineren	33
4.3	Communicatie	35
4.4	Leven lang leren	37
4.5	Conclusie: de aanbevelingen op een rij	38
	Bijlage: populatie en respons van de vragenlijsten	40



1 Inleiding

1.1 Context

De branche¹

De schoonmaak- en glazenwassersbranche heeft een substantiële omvang: eind 2020 werkten er in Nederland ongeveer 247.000 schoonmakers, 3 procent van de totale werkgelegenheid in Nederland. Ruim 125.000 daarvan werken bij bedrijven binnen de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Er zijn namelijk ook schoonmakers die daarbuiten vallen; zij zijn in dienst van de bedrijven waarvoor ze schoonmaken (bijvoorbeeld ziekenhuizen of ministeries) en vallen onder de cao van die bedrijven.

De branche bestond in het eerste kwartaal van 2021 volgens het CBS uit ruim 15.300 schoonmaakbedrijven. Bij het bedrijfstakpensioenfonds van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf waren op 1 januari 2021 3.450 bedrijven aangesloten (bedrijven die personeel in dienst hebben én die onder de werkingssfeer van de cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf vallen). Het grootste deel van de bedrijven binnen de sector zijn algemene en interieurschoonmaakbedrijven (69%), gevolgd door glasbewassing en uiterlijke verzorging van gebouwen (22%) en specialistische reiniging (9%).

De sector kenmerkt zich als instap- en doorstroomsector: mensen met relatief weinig vooropleiding, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en mensen met een migratieachtergrond vinden werk in de schoonmaaksector. Het verloop van medewerkers is hoog, vooral in het eerste jaar. Jaarlijks stromen er ruim 30.000 medewerkers uit, en bijna net zo veel stromen ieder jaar in de sector in².

RAS en het RAS-Examenbureau

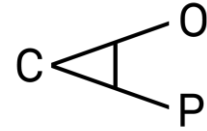
De Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS) is in 1991 opgericht door de sociale partners: CNV Vakmensen, FNV en OSB (nu Schoonmakend Nederland). Belangrijke taak van de RAS is het uitvoeren van de cao-afspraken en het vervullen van een adviserende functie richting de branche. De RAS initieert en financiert activiteiten en projecten op het gebied van arbeidsvoorwaarden, opleidingen, arbeidsomstandigheden, toepassing en het toezien op naleving van de cao.

Tot 2009 werden alle opleidingen en examens in de branche gegeven en uitgevoerd door de Stichting Vakopleiding Schoonmaak (SVS). Op basis van gewenste veranderingen werd toen het RAS-Examenbureau B.V. opgericht. Het RAS-Examenbureau neemt sindsdien op basis van door sociale partners vastgestelde eind- en toetstermen *examens* af in de branche. Samen met het oprichten van het RAS-Examenbureau is ervoor gezorgd dat de meeste voorkomende *opleidingen* werden vrijgegeven. Dit hield in dat iedereen een opleidingsinstituut in de branche kon beginnen en de werkgever vrij was om zelf een keuze te maken in een opleidingsinstituut of ervoor kan kiezen om zelf intern de opleidingen te verzorgen.

Op dit moment zijn er 22 verschillende examens met bijbehorende eind- en toetstermen. Bijna alle examens zijn praktijkexamens, het examen leidinggevend uitgezonderd. De examens vinden plaats op de locatie waar de opleiding is gegeven. Medio 2021 hadden ruim 75.000 medewerkers in de

¹ Deze paragraaf is voor een belangrijk deel gebaseerd op de schets van de sector van het RAS-Examenbureau uit februari 2022.

² Bron: Sectoranalyse schoonmaak- en glazenwassersbranche, 2021.



schoonmaak een of meerdere diploma's van de basisvakopleidingen behaald bij het RAS-Examenbureau.

Sociale partners in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche hechten veel waarde aan het opleiden van de medewerkers. Schoonmaken is een vak, en daarbij moet het vanzelfsprekend zijn dat de medewerkers een vakgerichte opleiding volgen om dit efficiënt, veilig en gezond te kunnen uitvoeren. Om ervoor te zorgen dat alle werknemers in de branche een opleiding en vakdiploma zouden krijgen, is in 2009 in de cao een verplichting opgenomen voor werkgevers om werknemers binnen een half jaar (later een jaar) nadat ze in dienst komen een passende opleiding aan te bieden. In 2012 is hier nog aan toegevoegd dat wanneer er een overname is, het personeel van het verliezende bedrijf o.a. in bezit moet zijn van een branchegeldig basisvakdiploma wil het in aanmerking komen voor de overname. Wanneer een medewerker eenmaal een branche geldig basisvakdiploma heeft behaald is dit onbeperkt geldig.

Belangrijk in het kader van dit onderzoek is verder dat binnenkort naast de basis(vak)opleiding een 'opfriscursus' gestart wordt. Dit blijkt uit het protocol bij de meest recente cao (1 januari 2022- 30 juni 2024):

"Na het afronden van de basis(vak)opleiding gaan de ontwikkelingen door en blijven de meeste werknemers op niveau doordat ze in de praktijk ervaring op doen en worden getraind over nieuwe technieken, middelen en materialen. Ter bevordering van de duurzame inzetbaarheid van werknemers wordt via de RAS een herhaling op de basis(vak)opleiding ontwikkeld. Dit met inachtneming van de volgende punten:

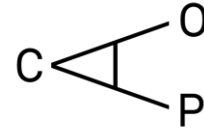
- *extra aandacht voor Arbo en ergonomie;*
- *inzetten op het ontwikkelen van filmpjes en korte praktijkgerichte trainingsinterventies die iedere werkgever verder kan gebruiken bij training on-the-job;*
- *het ontwikkelen van diverse e-learningmodules op gebied van Arbo en Veilig werken voor leidinggevenden en werknemers;*
- *aandachtspunt is dat wat geleerd wordt in de opleiding goed toepasbaar moet zijn in de praktijk gegeven de beschikbare tijd.*

De RAS ontwikkelt een voorstel voor een terugkomdag, die 1 keer per 2 jaar zal plaatsvinden. Op een terugkomdag nemen werknemers opgedane praktijkervaring en kennis met elkaar door om van elkaar te leren."

1.2 Aanleiding voor het onderzoek

Het opleiden van de medewerkers in de schoonmaak- en glazenwassersbranche is een prioriteit voor de sociale partners. Daarom zijn sectorale afspraken gemaakt over opleiding en de uitwisselbaarheid van vakdiploma's. Door het toenemende belang van thema duurzame inzetbaarheid is er extra aandacht voor leren en ontwikkelen. Sinds 2010 is het systeem van opleiden en examineren zoals in paragraaf 1.1 beschreven hetzelfde gebleven, op enkele aanpassingen na. Een evaluatie van het huidige systeem van examineren en evalueren was daarom gewenst, met een blik op de toekomst: hoe ziet *toekomstbestendig opleiden en examineren in de schoonmaak- en glazenwassersbranche* eruit?

In het kader van de 'schone taak' die het RAS-Examenbureau hierin heeft, past een externe evaluatie die uitmondt in aanbevelingen. Onderzoeksbureaus Kohnstamm Instituut en CAOP, ondersteund door IVA Onderwijs, hebben deze evaluatie uitgevoerd, en dit rapport is de weerslag van de bevindingen.



1.3 Doel en onderzoeksvragen

Doel

Het tweeledige doel van deze evaluatie is³:

1. *het verkrijgen van inzicht in de mate waarin de opleidingen en daarop volgende examens van het RAS-Examenbureau (nog) aansluiten bij de behoeften van de schoonmaak- en glazenwassersbranche;*
2. *op basis hiervan het adviseren over evt. aanpassingen om die aansluiting te verbeteren.*

Onderzoeksvragen

Uit dit tweeledige doel vloeien de volgende drie onderzoeksvragen voort, die centraal staan in dit rapport:

1. *In hoeverre sluiten de huidige (sinds 2010) examens aan op het werken in de schoonmaak- en glazenwassersbranche?*
 - a. *Volgens werkgevers in de branche*
 - b. *Volgens werknemers in de branche (die sinds 2010 een van deze examens hebben behaald)*
 - c. *Volgens direct betrokkenen bij de examens (o.a. vaktechnische commissie, examinatoren)*
 - d. *Volgens opleiders die voor het examen opleiden*
2. *Zijn hierbij verschillen te constateren ...*
 - a. *Tussen de specialismen in de branche? (o.a.: sluiten specialistische examens beter aan dat een breder vakdiploma)*
 - b. *Naar soort bedrijf? (sluiten de examens bijv. meer aan op de praktijk binnen grote of juist kleine bedrijven)*
 - c. *In de tijd (mogelijke aanpassingen in opleidingen of examens die de aansluiting hebben beïnvloed)*
 - d. *Tussen opleiders voorafgaand aan het examen (hoe is de aansluiting opleiding - examen)*
3. *Op welke manier kunnen de examens in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toekomstbestendig(er) gemaakt worden, gegeven de antwoorden op 1 en 2?*

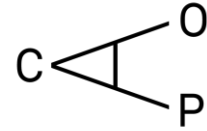
1.4 Aanpak van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we gebruik van een mix van kwalitatieve en kwantitatieve methoden ingezet: interviews, vragenlijstonderzoek en groepsgesprekken.

Oriënterende interviews

Ten eerste brachten we op basis van oriënterende interviews in kaart hoe het systeem van opleidingen en examens is ingericht, wat er speelt bij verschillende beroepsgroepen en waar mogelijke knelpunten in de examinering liggen. In totaal zijn negentien personen geïnterviewd: zes werknemers, vijf werkgevers, twee examinatoren, drie opleiders en drie vertegenwoordigers van het RAS-

³ De formuleringen van doel en onderzoeksvragen komen rechtstreeks uit de offerte die (met een later toegevoegd addendum) aan dit onderzoek ten grondslag ligt.



Examenbureau. Eén werknemer is geïnterviewd in het Arabisch, de overige interviews waren in het Nederlands. De interviews vonden online plaats in april en mei 2022. Om ervoor te zorgen dat de interviews de beoogde informatie opleverden en om consistentie tussen de interviews te vergroten, is gebruik gemaakt van interviewleidraden. Alle interviews zijn anoniem verwerkt, d.w.z. er is in deze rapportage geen verwijzing naar personen opgenomen.

Vragenlijstonderzoek onder werkgevers, werknemers en examinatoren

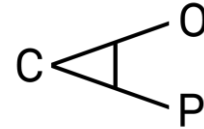
Ten tweede is een vragenlijstonderzoek uitgevoerd onder werkgevers, werknemers en examinatoren. De vragenlijsten zijn ontwikkeld naar aanleiding van de oriënterende interviews, achtergrondliteratuur (o.a. de opzet van examens) en de onderzoeksvragen, en conceptvragenlijsten zijn besproken met het RAS-Examenbureau. De vragenlijsten voor de drie groepen gingen onder meer over hun perceptie van de aansluiting van de examens op de beroepspraktijk, de kwaliteit van de examens, taaleisen, communicatie rondom de examens en ontwikkelingen hierin. Werknemers en werkgevers zijn daarnaast bevestigd over de examinatoren en over professionele ontwikkeling. Om de representativiteit van de respons te vergroten en de vragenlijst voor een brede groep toegankelijk te maken, was de vragenlijst voor werknemers beschikbaar in vijf talen: Nederlands, Engels, Spaans, Turks en Arabisch.

Werkgevers, werknemers en examinatoren hadden tussen 30 mei en 3 juli 2022 de gelegenheid om de vragenlijsten in te vullen. Om een zo groot mogelijke groep te bereiken, hebben we de vragenlijsten via verschillende kanalen onder de aandacht gebracht:

- alle examinatoren, en alle examenkandidaten van de afgelopen twee jaar, hebben een e-mail met de respectievelijke vragenlijst gekregen van het RAS-Examenbureau;
- drie grote vakbladen in de branche en de sociale media van het pensioenfonds hebben de vragenlijsten onder de aandacht gebracht;
- werkgeversverenigingen, vakbonden en de RAS hebben in hun nieuwsbrieven, op hun website en via sociale media de link naar de vragenlijsten verspreid;
- links naar de vragenlijsten waren beschikbaar in de RAS-app;
- examinatoren hebben na afloop van examens de vragenlijst voor werknemers onder de aandacht gebracht bij kandidaten;
- medewerkers van het RAS-Examenbureau en kandidaten die al eerder voor het onderzoek geïnterviewd waren, hebben de vragenlijsten verspreid in hun persoonlijke netwerk;
- onderzoekers hebben de tien grootste werkgevers telefonisch benaderd met de vraag om zelf de vragenlijst voor werkgevers in te vullen en om de vragenlijst voor werknemers te verspreiden onder medewerkers.

Onder deelnemende werknemers hebben we ter verdere verhoging van de respons twintig cadeaubonnen van €50,- verloot.

In totaal 42 werkgevers, 1.408 werknemers en 64 examinatoren hebben de vragenlijst ingevuld en worden meegenomen in het onderzoek. Voor de examinatoren komt dit neer op een respons van 65 procent. De respons is voor geen van de drie groepen groot genoeg om representatieve uitspraken te kunnen doen over de sector. Wel stelt het vragenlijstonderzoek ons in staat om de ervaringen van grote groepen betrokkenen in beeld te brengen. Bovendien kunnen we trends en verschillen tussen beroepsgroepen, demografische groepen en examens identificeren. In samenhang met de kwalitatieve resultaten geeft dit een goed beeld van de branche. De bijlage achterin deze rapportage bevat een uitgebreide beschrijving en verantwoording van de respons.



Groepsgesprekken: verdieping en oplossingsrichtingen

Om de resultaten van het vragenlijstonderzoek en de interviews te duiden en de daaruit volgende oplossingsrichtingen te toetsen, zijn groepsgesprekken georganiseerd. In een eerste ronde van drie groepsgesprekken zijn drie hoofdonderwerpen besproken op basis van de uitkomsten van de eerdere fasen:

- organisatie, stelsel en communicatie, met een focus op communicatie tussen het RAS-Examenbureau en het werkveld en op de wenselijkheid van combinatiefuncties van examinatoren;
- uitvoering van examens, met een focus op taaleisen en kwaliteit van de beoordeling;
- human resource management, met een focus op duurzame inzetbaarheid en het stimuleren van professionele ontwikkeling.

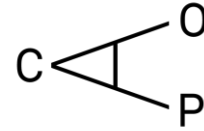
De groepsgesprekken vonden online plaats in september 2022. In de drie gesprekken kwamen telkens twee van de drie bovengenoemde onderwerpen aan bod. Voor ieder gesprek waren drie werknemers, twee werkgevers (leidinggevend en of HR-medewerkers) en een opleider uitgenodigd. Door met gemixte groepen te werken, konden de deelnemers direct op elkaars perspectief reageren. De werkgevers en werknemers zijn geworven via het vragenlijstonderzoek, waar zij aan het einde van de vragenlijst hun contactgegevens achter konden laten als zij aan een groepsgesprek deel wilden nemen. De opleiders zijn geworven via het netwerk van de RAS en de Vereniging Schoonmaak Research (VSR). Deelnemende werkgevers die zelf opleidingen organiseren deelden in het gesprek ook hun ervaringen als in-company opleider.

In een tweede ronde is een groepsgesprek georganiseerd met de themagroep opleiden en mobiliteit van de RAS. Hieraan namen elf vertegenwoordigers van werknemers, werkgevers en de RAS deel. Doel van het gesprek was om de conclusies van de eerste drie groepsgesprekken te bespreken, en mogelijke oplossingsrichtingen die in de eerdere groepsgesprekken naar voren kwamen te toetsen. Irma van der Neut en Paula Willemse van IVA Onderwijs⁴ ondersteunden het onderzoeksteam bij de voorbereiding van de groepsgesprekken en leverden ook *live* input in het laatste groepsgesprek met de themagroep.

1.5 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport volgt globaal de onderzoeksvragen. Eerst bespreekt hoofdstuk 2 de aansluiting van opleidingen en examens op (het werk in) de branche (onderzoeksvraag 1), en mogelijke verschillen daarbij tussen soorten examens, soorten bedrijven en in de tijd (onderzoeksvraag 2). Hieruit komen een aantal thema's waarop de aansluiting beter kan. Hoofdstuk 3 bespreekt die thema's meer gedetailleerd. Bij ieder van die thema's is de vraag uiteraard wat gedaan kan worden om de aansluiting te verbeteren, en daarmee het systeem van opleiden en examineren toekomstbestendiger te maken. Hoofdstuk 4 richt zich daarop, en beantwoordt zo de derde onderzoeksvraag. Voor de snelle lezer: ieder hoofdstuk sluit af met een conclusieparagraaf waarin de bevindingen zijn samengevat.

⁴ <http://www.iva-onderwijs.nl/>



2 Aansluiting op de branche

Hoe goed sluiten de examens aan op het werken in de branche? Die vraag staat centraal in dit hoofdstuk. Eerst kijken we naar de *inhoudelijke* aansluiting op het werkveld volgens werkgevers, werknemers, opleiders en andere betrokkenen (in respectievelijk paragrafen 2.1.1 t/m 2.1.4). Vervolgens bespreekt paragraaf 2.2 naar de aansluiting op de branche in *proces en organisatie*. Paragraaf 2.3 geeft de belangrijkste conclusies.

2.1 Inhoudelijke aansluiting van de examens op het werkveld

2.1.1. Inhoudelijke aansluiting volgens werkgevers

Geïnterviewden overwegend positief over aansluiting, met kanttekeningen

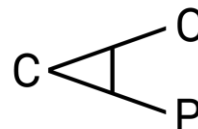
In de oriënterende interviews geven werkgevers aan dat zij de inhoudelijke aansluiting van examens op het werk overwegend goed vinden. Wat een werkgever daar met name goed aan vond: dankzij het diploma worden mensen ook trotser op het werk wat ze doen, dat geeft ook meer zelfvertrouwen. Wel plaatsen geïnterviewden enkele kritische kanttekeningen, die we in hoofdstuk 3 nader uitdiepen.

Enquête bevestigt: meerderheid werkgevers positief, deel ontevreden

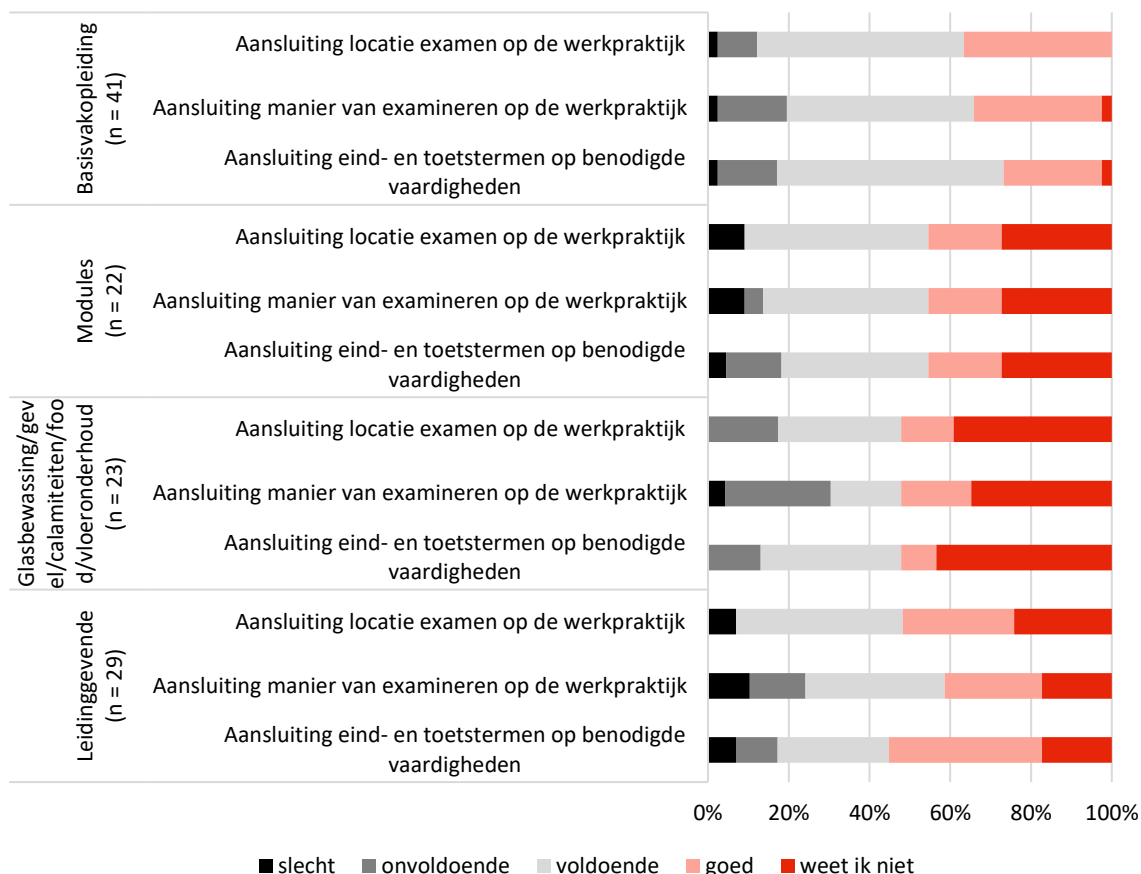
In de enquête is werkgevers gevraagd in hoeverre de locatie en manier van examineren aansluiten op de praktijk en in hoeverre de eind- en toetstermen aansluiten bij de vaardigheden die medewerkers nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. De meerderheid van de werkgevers geeft aan dat (met name) het examen basisvakopleiding, de examens van de modules en het examen leidinggevende op alle drie de gebieden voldoende of goed aansluiten (zie figuur 2.1). Voor de examens van de overige vakopleidingen geldt dat 35 tot 43 procent van de werkgevers niet weet hoe goed het examen aansluit.

Tegenover de overwegend positieve meerderheid staat een substantiële minderheid die de aansluiting van de examens als onvoldoende of slecht beoordeelt. Het gaat met name over aansluiting van de manier van examineren, die als onvoldoende of slecht beoordeeld wordt door 19 procent voor de basisvakopleiding, 14 procent voor de modules, 24 procent voor het leidinggevendexamen en 30 procent voor de overige examens. De aansluiting van de eind- en toetstermen op de vaardigheden die werknemers nodig hebben wordt bij alle examens door 13 tot 19 procent van de werkgevers als onvoldoende of slecht beoordeeld. De locatie wordt het minst vaak als onvoldoende of slecht beoordeeld (7 tot 17 procent).

We vinden geen significante verschillen tussen het oordeel van werkgevers die zelf opleiden en die dat niet doen, tussen respondenten uit diverse functiegroepen, tussen werkgevers van grote en kleinere bedrijven of tussen respondenten die het examen beter of minder goed kennen.



Figuur 2.1: aansluiting van de examens op het werk in de branche volgens werkgevers die bekend zijn met de betreffende examens



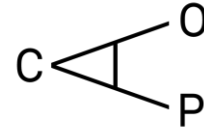
Verhouding theorie-praktijk: examen leidinggevenden iets te theoretisch?

In de enquête vinden vrijwel alle werkgevers de verhouding tussen theorie en praktijk van de examens precies goed. Alleen van het leidinggevendexamen vindt 21 procent dat er te veel theorie in voorkomt terwijl 10 procent te veel praktijk constateert.

Geen significante ontwikkeling in de tijd

Werkgevers die ten minste tien jaar in dienst zijn,⁵ is in de enquête gevraagd of de aansluiting van de examens op de beroepspraktijk verbeterd is, gelijk is gebleven of juist is verslechterd. Over het algemeen vindt de grootste groep respondenten dat de aansluiting van de examens (inhoudelijk, manier, eind- en toetstermen) hetzelfde is gebleven. Ook zijn er niet significant meer werkgevers die verslechtingen zagen dan verbeteringen of andersom. Uitzondering is de aansluiting van de eind- en

⁵ Per examen zijn de volgende aantallen werkgevers zowel bekend met het examen als langer dan 10 jaar in dienst: n = 24 voor het examen basisvakopleiding, n = 18 voor de modules, n = 19 voor glasbewassing etc., n = 20 voor leidinggevende.



toetstermen op benodigde vaardigheden van het examen leidinggevende, dat door de meeste werkgevers als een verbetering wordt beoordeeld.

Groepsgesprekken: materialen niet altijd actueel

Hoewel de focus van de groepsgesprekken op oplossingen lag, benoemden werkgevers ook hier enige verschillen in materialen en technieken tussen het examen en de praktijk. Zij noemen als voorbeelden het gebruik van bril bij ontkalking, het kwastje bij de spiegel en 'het spiegeltje'. Eén werkgever sluit zich aan bij een opmerking van een werknemer dat theorie een te grote rol speelt in het examen. Hoewel theorie niet wordt geëxamineerd, betoogt deze werkgever dat alleen al het woord theorie mensen blokkeert terwijl weten hoe je, bijvoorbeeld, veilig moet werken genoeg zou moeten zijn.

2.1.2. Inhoudelijke aansluiting volgens werknemers

Geïnterviewden overwegend tevreden

In de oriënterende interviews geven werknemers aan dat ze tevreden zijn met de inhoudelijke aansluiting van de examens op de praktijk. Een werknemer illustreert:

“De basisvakopleiding sluit heel goed aan bij wat je in de praktijk doet. Ik heb er veel aan gehad.”

Wel zijn sommige werknemers kritisch, onder meer in de groepsgesprekken:

- Een oudgediende vindt het jammer dat de basisopleiding in het betreffende bedrijf nog maar 4-5 dagen is, in plaats van 10 dagen zoals voorheen. Op deze manier is er te weinig gelegenheid om de aangeleerde methoden tot routine te maken en op die manier goed aan te sluiten op wat je moet kunnen in de praktijk.
- Op de examens hebben kandidaten alle tijd. In de praktijk staan schoonmakers echter onder tijdsdruk. Dat element maakt het examen minder realistisch.
- Examenlocaties zijn viezer dan in de praktijk.
- Er is onvoldoende aandacht voor communicatie met klanten en leidinggevenden in de basisvakopleiding.

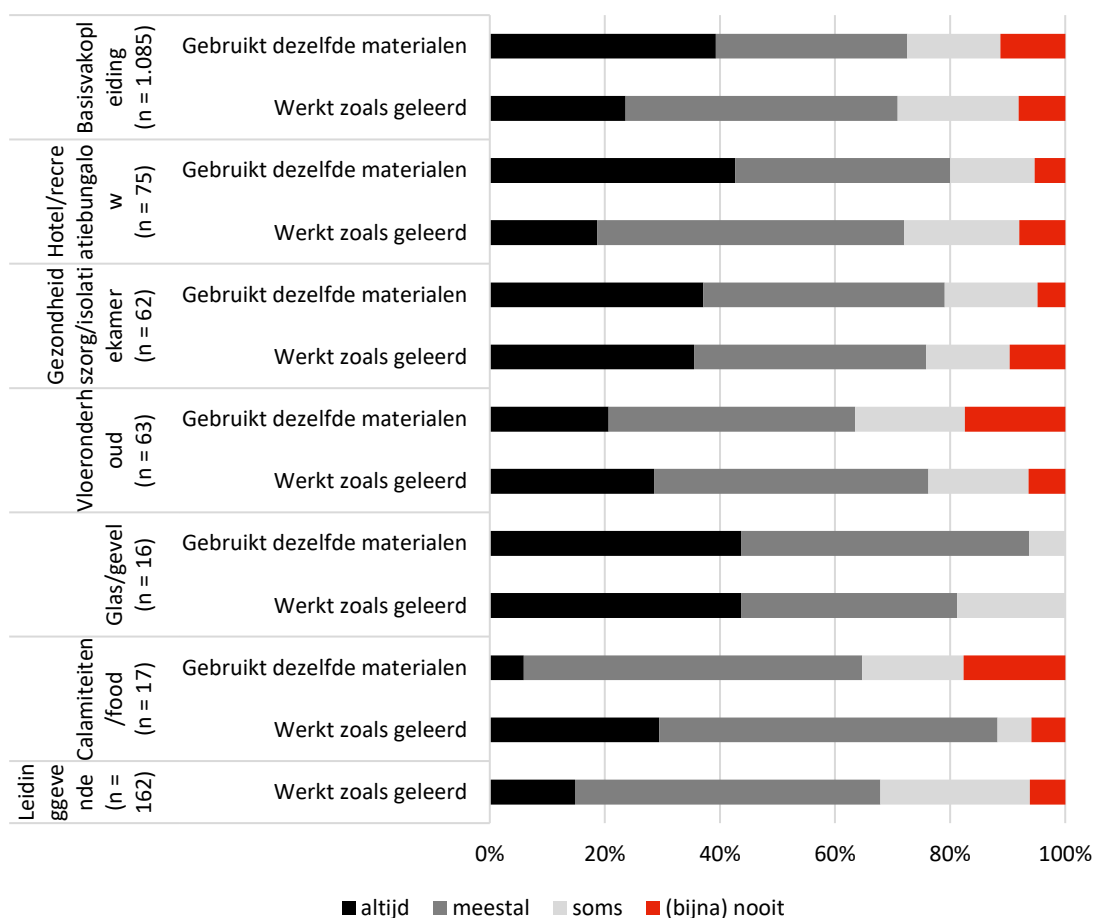
Meerderheid werkt zoals geleerd, ervaren werknemers wijken vaker af

Aan werknemers is in de enquête gevraagd in hoeverre zij werken zoals zij in de opleiding geleerd hebben en of zij op het werk dezelfde materialen gebruiken als op het examen. Voor alle examens geldt dat meer dan 60 procent van de werknemers dezelfde materialen gebruikt en op de aangeleerde manier werkt (figuur 2.2). Een substantieel deel werkt echter soms of bijna nooit volgens de manier die wordt geëxamineerd. Met name de materialen die worden gebruikt voor vloeronderhoud en calamiteiten/food zijn anders dan kandidaten in de praktijk gebruiken. De manier van werken verschilt het meest van de realiteit voor het examen gezondheidszorg/isolatiekamer, basisvakopleiding en hotel/recreatiebungalow.

Werknemers werken vaker zoals zij geleerd hebben wanneer ze korter in de branche werkzaam zijn. Dit geldt met name voor de basisvakopleiding en voor de module hotel/recreatiebungalow. Ook gebruiken werknemers vaker dezelfde materialen als op het examen, hoe korter ze in de branche

werkzaam zijn. Dit geldt voor de examens basisvakopleiding, module gezondheidszorg/isolatiekamer en module vloeronderhoud. Bovendien gebruiken werknemers vaker dezelfde materialen wanneer de basisvakopleiding binnen het eigen bedrijf werd verzorgd.

Figuur 2.2: Mate waarin dezelfde materialen worden gebruikt als op de examens en wordt gewerkt zoals geleerd in de opleiding volgens werknemers



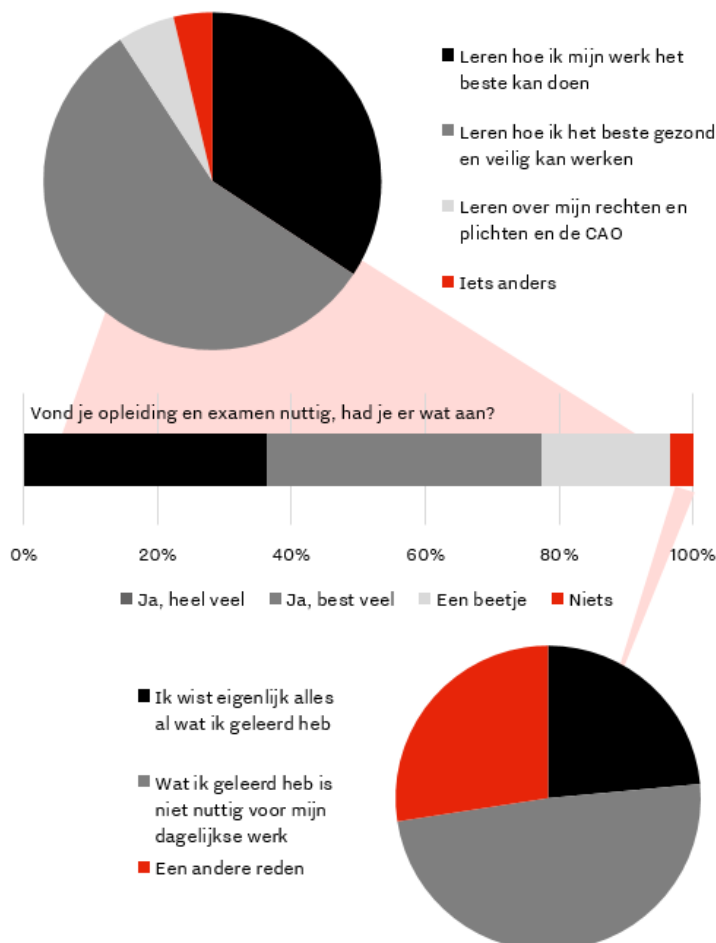
Vrijwel alle werknemers vonden het examen nuttig, met name rondom gezond en veilig werken

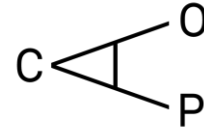
Vrijwel alle werknemers (97 procent) vonden de opleiding en het examen nuttig (Figuur 2.3). Uit de data blijkt niet dat werknemers sommige opleidingen en examens significant vaker nuttig vinden dan anderen. Wel zien we dat werknemers die de enquête in het Nederlands of Engels hebben ingevuld, de basisvakopleiding minder nuttig vonden dan werknemers die de enquête in het Arabisch, Spaans of Turks invulden. Bovendien vinden werknemers de basisvakopleiding nuttiger wanneer het examen minder dan vijf jaar geleden was en wanneer zij momenteel vaker werken zoals ze het in de opleiding geleerd hebben. Ook werknemers die het examen hotel/recreatiebungalow, vloeronderhoud en leidinggevende hebben afgelegd, vonden de opleiding en het examen nuttiger naarmate ze nu meer werken volgens de geleerde methode. We zien geen verschil tussen het oordeel van werknemers die een interne of een externe opleiding hebben gevolgd.

Werknemers waarderen het vooral dat ze dankzij de opleidingen en examens leren hoe ze het beste gezond en veilig kunnen werken (57 procent). Ook leren hoe je je werk het beste kan doen, wordt door een groot deel van de werknemers (34 procent) gewaardeerd. Alleen voor het examen vloeronderhoud geldt dat de meerderheid (51 procent) het vooral nuttig vonden om te leren hoe ze hun werk moeten doen. Slechts zes procent vindt de opleidingen en examens vooral nuttig omdat ze hierdoor meer leren over hun rechten en plichten in de cao. Daarnaast geven deelnemers aan het examen leidinggevende in de open antwoorden aan dat zij vooral het leren over interpersoonlijke vaardigheden, communicatie met medewerkers en met klanten nuttig hebben gevonden.

Medewerkers die de opleidingen en examens niet nuttig vonden, geven vooral aan dat de relevantie voor het dagelijkse werk ontbreekt (49 procent) en dat ze alles wat werd behandeld al wisten (24 procent). Uit open antwoorden blijkt bijvoorbeeld dat medewerkers niet zo kunnen of willen werken zoals geleerd door tijdgebrek, persoonlijke voorkeur of specifieke werkomstandigheden.

Figuur 2.3 Nut van de opleidingen en examens volgens werknemers (n = 1.480)





Goede verhouding theorie en praktijk

Over het algemeen vindt 86 procent van de werknemers in de enquête de verhouding tussen theorie en praktijk precies goed, 9 procent vindt dat er te veel praktijk in de examens zit en 5 procent vindt de hoeveelheid theorie te veel. Medewerkers die in de afgelopen vijf jaar examens hebben gedaan neigen eerder naar te veel praktijk, medewerkers die langer dan vijf jaar geleden examens deden neigen naar te veel theorie. Dit verschil is significant. Verder vinden we geen significante verschillen tussen groepen medewerkers of examens.

Groepsgesprekken: examens sluiten niet altijd goed aan op praktijk

In de groepsgesprekken geven werknemers redenen dat examens niet altijd goed aansluiten op het werk in praktijk. Drie hoofdonderwerpen komen boven: (a) materialen die gebruikt worden in het examen zijn niet beschikbaar of worden niet gebruikt in de praktijk (bijvoorbeeld ergonomische hulpmiddelen; gebruik van stoffer en blik), (b) bepaalde technieken die worden aangeleerd in de opleiding en worden getoetst in het examen worden niet gebruikt in de praktijk (bijvoorbeeld moppen en stofwissen; werken met microvezeldoek) en (c) de relevantie van het theorie-deel van de opleiding wordt betwist; werknemers vragen zich af of dat deel echt nodig is – en zo ja, of het niet korter kan – om in de praktijk een goede schoonmaker te zijn.

2.1.3. Inhoudelijke aansluiting volgens opleiders

In de oriënterende interviews tonen opleiders zich over het algemeen tevreden met de aansluiting van de examens bij de beroepspraktijk, met name voor de basisvakopleiding. Daarnaast merken zij op:

- Het opleidingsboek zegt 'in de praktijk kán het anders gaan', dat remt de discussie over wat anders moet in het examen. De basis is op orde.
- De module gezondheidszorg sluit niet goed aan op werken in een verzorgingshuis. Sommige werkgevers kiezen er daarom voor om niet de opleiding voor het RAS-examen aan te bieden.
- De module food sluit niet aan bij het verschil tussen droge en natte omgevingen. De setting van het examen is kunstmatig.

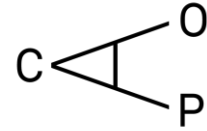
In de groepsgesprekken geven opleiders aan dat de basisprincipes die je in het examen moet laten zien moeilijk toepasbaar zijn in de praktijk. Daarnaast ziet één opleider dat schoonmakers die de opleider zelf heeft opgeleid in de praktijk niet op de juiste manier schoonmaken. Hij wijt dit aan een gebrek aan herhaling van het geleerde, waardoor het geen routine wordt.

2.1.4. Inhoudelijke aansluiting volgens examinatoren en leden van de vaktechnische commissie

Aansluiting overwegend goed, hoeft niet altijd perfect te zijn

Examinatoren en de vaktechnische commissie zijn inhoudelijk uiteraard zeer nauw betrokken bij de examens. In de oriënterende interviews maken zij de volgende opmerkingen over aansluiting op de praktijk:

- Het examen leidinggevende sluit goed aan en is ontwikkelingsgericht.
- De basisvakopleiding is grotendeels relevant en sluit in die zin aan. De *opleiding* is echter ingekort en daardoor nog maar beperkt relevant. Ook sluiten bepaalde details niet (meer) aan bij de praktijk, bijvoorbeeld of je een veiligheidsbril moet dragen bij het ontkalken.
- Er zit nog steeds wel vakmanschap in de meer specialistische modules.



- De module gezondheidszorg sluit echter niet aan: de algemene regels in de branche rondom handhygiëne (geen handschoenen want dat is alleen schijnveiligheid) zijn (nog) niet overgenomen in de examens. Dit geldt ook voor de protocollen in coronatijd. Voorschriften van ziekenhuizen staan soms op gespannen voet met de eind- en toetstermen van het RAS-Examenbureau. Kandidaten moeten dus op een examen iets anders laten zien dan ze op hun werk moeten doen.
- Examenlocaties sluiten niet altijd aan. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een adequate locatie, maar zijn daar soms te slordig mee. Examinatoren zijn echter terughoudend in het afkeuren van locaties omdat kandidaten daardoor gedupeerd worden.
- In de branche zien examinatoren een doorgeslagen efficiencydenken: werkgevers willen het minimale doen om hun medewerkers het examen te laten halen. Opleiders gaan daar soms in mee vanuit de wens om het contract binnen te halen. Kandidaten worden hierdoor onvoldoende opgeleid in vakmanschap en ergonomie. Ook het gratis herexamen is uiteindelijk in het nadeel van de werknemer, die twee keer moet proberen om met minimale voorbereiding te slagen.

Leden van de vaktechnische commissie geven twee redenen waarom volgens hen examens per definitie nooit 100 procent zullen aansluiten op het werk:

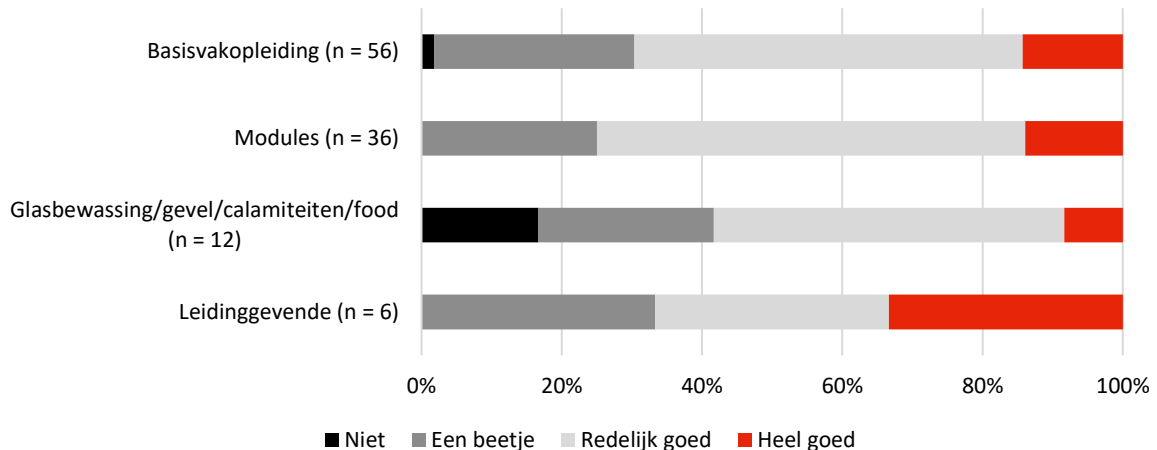
- Een perfecte aansluiting is niet nodig. Het is belangrijk dat werknemers leren hoe ze moeten schoonmaken, de rest komt wel in de praktijk.
- Een goed examen sluit goed bij de praktijk aan, maar klopt ook vakinhoudelijk; dat kan in een enkel geval botsen. Bijv. het inzetkwastje om kalk uit het toilet te reinigen. Dat doet niemand, maar het moet eigenlijk wel om het goed te doen. Dus het zit in het examen.

Examinatoren in enquête kritischer dan andere groepen

In de enquête is aan examinatoren gevraagd in hoeverre zij van mening zijn dat de examens die zij afnemen aansluiten bij de beroepspraktijk. Voor alle examens geldt dat een meerderheid van de examinatoren vindt dat de examens redelijk tot heel goed aansluiten. Toch vindt tussen de 30 en 42 procent van de examinatoren dat de examens slechts een beetje of geheel niet aansluiten op het werk in de branche. Zij zijn daarmee kritischer dan werknemers en werkgevers.

We vinden geen significante verschillen tussen de antwoorden van examinatoren die wel of niet een nevenfunctie hebben, die korter of langer in de branche werken of die meer of minder klachten hebben ontvangen over de aansluiting van de examens.

Figuur 2.4: aansluiting van de examens en opleidingen op het werk in de branche volgens examinatoren



2.2 Proces en organisatie

Naast de inhoudelijke aansluiting, die gaat over *wat* getoetst wordt, is er ook een proceskant, dus *hoe* getoetst wordt en hoe het examenproces geregeld is. Sluit de manier waarop examineren is georganiseerd en hoe het examenproces is ingericht goed aan op de branche (en op de kwaliteitseisen die je aan examens kunt stellen)? Is het 'goed geregeld'? En: zijn er voldoende manieren waarop de aansluiting blijvend gecheckt en waar nodig verbeterd kan worden? Ook hierover zijn vanuit verschillende groepen op verschillende momenten verschillende signalen binnengekomen, die we in deze paragraaf langslopen.

Examinatoren: signalen over aansluiting maar ten dele besproken met RAS-Examenbureau

Hoe is de 'feedback' vanuit de examenpraktijk richting de examen-verantwoordelijken geregeld? Vanuit de meeste examinatoren (86 procent) geven in de enquête aan dat zij wel eens opmerkingen ontvangen over de aansluiting van de examens op de beroepspraktijk. De opmerkingen komen het vaakst van examenkandidaten: 80 procent van de examinatoren ontvangt opmerkingen van deze groep. Verder ontvangt 33 procent opmerkingen van werkgevers en 17 procent van opleiders. Examinatoren die (onder andere) de examens glasbewassing etc. afnemen, ontvangen het vaakst opmerkingen; slechts drie procent van hen geeft aan nooit opmerkingen te ontvangen.

Wanneer examinatoren opmerkingen ontvangen over de examens, bespreken zij die het vaakst met mede-examinatoren (71 procent) of werkgevers (55 procent). Opvallend is dat slechts 49 procent de opmerkingen bespreekt met het RAS-Examenbureau. Examinatoren die ook werkgever zijn weten het RAS-Examenbureau het vaakst te vinden (67 procent).

Kwaliteit en betrouwbaarheid beoordelingen

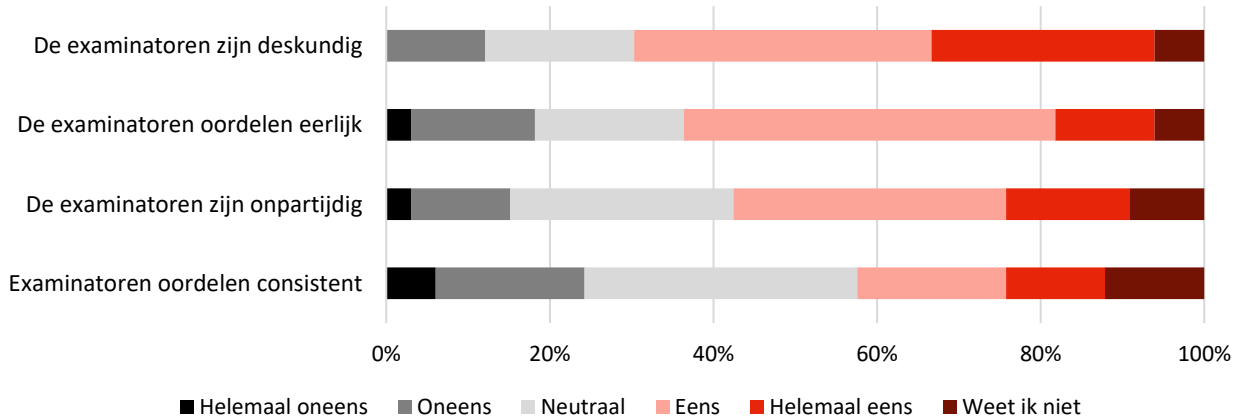
Geïnterviewde werkgevers zien verschillen tussen examinatoren in de beoordeling:

“Sommige examinatoren mogen wel wat meer op één lijn met RAS zitten. Die maken eigen regels, keuren dingen af die anderen goedkeuren. Ze moeten precies de eindtermen toetsen, geen eigen dingen verzinnen.”

Ook andere direct betrokkenen ontvangen signalen dat er verschillen in beoordeling bestaan. Examinatoren zien bijvoorbeeld collega-examinatoren die te soepel zijn, of te veel hun eigen mening op de voorgrond zetten, ten koste van de objectieve criteria zoals beschreven in de eind- en toetstermen. Er zijn zelfs min of meer openlijke beschuldigingen van vriendjespolitiek/ belangenverstrengeling geuit (of tenminste een sterke schijn daarvan).

In de enquête geeft een meerderheid van de werkgevers aan dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van examinatoren (64 procent) en de eerlijkheid van hun beoordeling (58 procent; figuur 2.5). Maar minder dan de helft (49 procent) vindt dat examinatoren onpartijdig zijn, en niet meer dan 30 procent vindt dat examinatoren consistent oordelen. Dit punt speelt bij alle werkgevers: we zien geen verschillen tussen functies van geënquêteerden (HR, midden- of hoger management), tussen grote en kleine bedrijven en tussen werkgevers die wel of niet zelf opleiden.

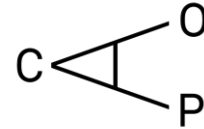
Figuur 2.5 de kwaliteit van examinatoren volgens werkgevers (n = 42)



Examinatoren zelf zien niet zo'n probleem met inconsistente beoordeling: ruim drie van de vier examinatoren (77 procent) geeft aan dat zij precies genoeg beslisruimte hebben, 17 procent vindt de beslisruimte te klein en slechts 6 procent vindt de beslisruimte te groot. Ook ervaren examinatoren over het algemeen weinig onderlinge concurrentie: 64 procent ervaart helemaal geen concurrentie tussen examinatoren, 30 procent ervaart een beetje concurrentie. Slechts 6 procent ervaart redelijk veel concurrentie.

Omgang met examenvrees

In de oriënterende interviews met werkgevers en werknemers komt naar voren dat veel examenkandidaten zenuwachtig zijn voor het examen. Een werkgever merkt op dat de informatievoorziening voorafgaand aan het examen daarom uitgebreider kan, bijvoorbeeld door gebruik te maken van filmpjes waarin wordt uitgelegd hoe het examen zal gaan. Daarnaast



constateren werkgevers en werknemers dat er verschil bestaat tussen hoe examinatoren omgaan met kandidaten en met examenvrees. Een werknemer met een niet-Nederlandse achtergrond illustreert:

“Ik ben normaal niet zenuwachtig voor examens, maar het examen basisvakopleiding was stressvol. De examiner bestudeerde mij de hele tijd, legde dat verder niet uit. “

Een andere medewerker met examenvrees geeft aan dat zij niet gerustgesteld werd door de examiner.

Ook voor bepaalde doelgroepen kan deze wat ‘schoolse’ manier van examineren belemmerend werken. Een werkgever geeft aan dat de examens minder goed aansluiten voor mensen die vanuit de participatiewet examens doen. Het demotiveert voor die groep extra sterk als ze zakken, terwijl andere manieren van examineren zouden kunnen helpen (stapsgewijs).

Administratie aanmeldingen en terugkoppeling van de resultaten

Op nog twee punten constateerden meerdere geïnterviewden een verbeterpunt:

- *De terugkoppeling van de resultaten van het examen* kan en moet volgens sommigen specifieker. Een werknemer geeft in een interview bijvoorbeeld aan dat de beoordeling van het examen leidinggevende onduidelijk was. Online uitleg van de beoordeling was moeilijk te vinden. Bovendien was er geen uitleg waarom een bepaald cijfer was toegekend. Een begeleidende brief was voor deze werknemer nuttig geweest. Ook merken diverse werkgevers en werknemers in de interviews op dat het lang kan duren voordat kandidaten de uitslagen van examens ontvangen.
- *De aanmeldprocedure voor examens* is sinds herfst 2022 gewijzigd. Meerdere werkgevers in de groeps gesprekken merkten op dat het proces om werknemers aan te melden voor examens op de website van de RAS sindsdien omslachtig is.

2.3 Tussenconclusie

Deze paragraaf geeft allereerst een antwoord op onderzoeksvragen 1 en 2 aan de hand van de uitkomsten die in dit hoofdstuk zijn besproken, en tot slot enkele opmerkingen over organisatie en proces.

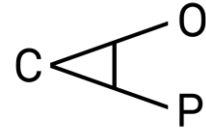
1. In hoeverre sluiten de huidige examens aan op het werken in de schoonmaak- en glazenwassersbranche?

Volgens werkgevers in de branche

- Een ruime meerderheid van de werkgevers vindt zowel eind-/toetstermen als manier en locatie van de meeste examens voldoende of goed aansluiten op het werk.
- Werkgevers (en sommige andere betrokkenen) zouden wel hier en daar ‘overbodige’ dingen willen schrappen: materialen/manieren van werken die volgens hen in de praktijk niet of niet meer voorkomen.

Volgens werknemers in de branche

- Voor zo’n 80% van de werknemers was het examen nuttig voor hun werk en 97% vond het examen en de opleiding nuttig.



- Inhoudelijk is vooral wat ze leren over gezond en veilig werken belangrijk voor hen.

Volgens direct betrokkenen bij de examens

- Examinatoren zijn het meest kritisch over de inhoudelijke aansluiting van de examens en opleidingen op de branche: afhankelijk van het examen vindt tussen 30 en 42% dat er geen of slechts 'een beetje' aansluiting is.

Volgens opleiders die voor het examen opleiden

- Opleiders zijn grosso modo tevreden over de inhoudelijke aansluiting; daarbij is wel verschil tussen de verschillende examens (zie hieronder bij 'tussen specialismen in de branche').

2. Zijn hierbij verschillen te constateren...

Tussen de specialismen in de branche?

Er is een verschil geconstateerd in de mate waarin de opleiding/het examen op de branche aansluit tussen de basisvakopleiding en sommige meer specialistische examens. Zo zijn werkgevers ontevredener over de aansluiting van de *manier van examineren* op de werkpraktijk bij de examens glasbewassing/gevel/calamiteiten/food/vloer dan bij de basisvakopleiding. Volgens examinatoren is ook de inhoudelijke aansluiting wat minder in sommige specialistische examens. Zij vinden de aansluiting van de basisvakopleiding op het werk in de branche relatief het best (70% redelijk of heel goede aansluiting), maar voor de specialistischer examens glasbewassing/gevels/calamiteiten/food is dat slechts 58%. Over de leidinggevendexamens zijn de examinatoren het meest verdeeld: ongeveer 1/3 vindt dat het examen 'heel goed' aansluit op het werk, 1/3 'redelijk goed' en 1/3 maar 'een beetje'.

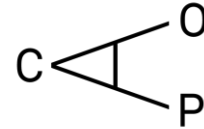
Ook opleiders zijn tevredener over de aansluiting van de basisvakopleiding dan over die van meer specialistische modules: zij plaatsen kanttekeningen over de aansluiting op de werkpraktijk van o.a. examens gezondheidszorg en food. Werknemers werken anderzijds wat vaker 'zoals geleerd' als zij een specialistischer examen hebben gedaan; in die zin sluit het examen juist (iets) beter aan.

Naar soort bedrijf?

Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de mening van werkgevers bij grote en kleine bedrijven over de aansluiting. Wel zien we verschillen tussen specialismen, zoals hierboven geconstateerd; als een bedrijf zich dus op één specialisme richt, ligt het voor de hand dat dat de ervaren aansluiting beïnvloedt.

In de tijd?

De aansluiting is in specialistische examens wat slechter geworden in de afgelopen vijf jaar volgens werkgevers. Voor de basisvakopleiding is er geen ontwikkeling in de tijd volgens hen. Werknemers (vooral degenen die de basisvakopleiding hebben gedaan) werken wat meer 'zoals ze het op het examen geleerd hebben' als ze relatief kort in de branche werken. In die zin wordt de aansluiting tussen examen en werk minder naarmate de tijd vordert; de vraag in welke mate dit te maken heeft met het examen, veranderingen in de manier van werken in de tijd en de werkstijl van de werknemer kan hier niet worden beantwoord.



Tussen opleiders voorafgaand aan het examen?

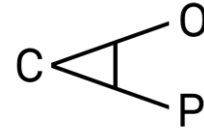
We zagen een verschil tussen werknemers met twee soorten opleidingen: werknemers die een in-company-opleiding hadden gevolgd werken wat vaker ‘zoals ze het geleerd hebben’ dan werknemers die een opleiding bij een opleidingsinstituut hebben gevolgd. Voor het overige zagen we geen verschillen.

Proces en organisatie

Naast de inhoudelijke aansluiting hebben we zicht gekregen op de mening van betrokkenen over de kwaliteit van de opleidingen en examens, de proceskant⁶. Hier spelen onder meer de volgende issues:

- Examinatoren, werknemers en leden van de vaktechnische commissie zien een risico van een te ‘uitgeknepen’ basisvakopleiding: dat er te weinig vakmanschap in blijft zitten, dat het geleerde niet beklijft.
- De kwaliteit van examinering is volgens werkgevers voor verbetering vatbaar. De meerderheid acht de examinatoren deskundig en betrouwbaar, maar meer dan een kwart van degenen die hun mening gaven, vindt examinatoren niet consistent in hun oordeel.
- Examinatoren spreken zorgen uit over ‘strengheid’ waarmee RAS de eisen m.b.t. locaties handhaaft. Het dilemma ‘locatie afkeuren of kandidaten hun examen gunnen’ speelt meer dan eens.
- De vraag die een werknemer opwerpt: is het realistisch om een examen met weinig tijdsdruk te hebben in een branche met veel tijdsdruk?
- De organisatie rondom de examens is niet altijd optimaal qua *checks & balances*; er zijn voorbeelden van ‘dubbelepettenproblematiek’.
- Ook de aansluiting op de *doelgroep* (spontaan) kwam in interviews aan bod. De ‘taalkwestie’ leefde daarbij breed: in hoeverre is het verstandig om de (meeste) examens in het Nederlands te moeten doen? Dit onderwerp diepen we uit in het volgende hoofdstuk.
- Achterliggend speelt het punt van de ‘feedbackloop’: in hoeverre worden signalen over de kwaliteit en toepasselijkheid van examens gedeeld met degenen die erover besluiten? Examinatoren delen signalen die hun ter ore komen maar voor ongeveer de helft met het RAS-Examenbureau. Het volgende hoofdstuk gaat verder in op dit punt en gerelateerde communicatievraagstukken.

⁶ Dit betreft niet direct de aansluiting op de beroepspraktijk, maar is indirect uiteraard wel van belang: als bijv. de manier van examinering niet goed is, verliezen betrokkenen hun vertrouwen in de uitkomst.



3 Waar schuurt het?

In het vorige hoofdstuk vonden we al enkele punten waarop de aansluiting van examens op de branche beter kan. Dit hoofdstuk vult aan en gaat hier dieper op in, gegroepeerd in de volgende thema's:

- De inhoud van opleidingen en examens (3.1)
- De manier van examineren (3.2)
- Organisatie en communicatie (3.3)

Vervolgens beschouwt paragraaf 3.4 het bredere thema van HRM, duurzame inzetbaarheid en leven lang leren, dat een relevante context voor opleiding en examinering in de branche vormt. Hoe de branche hierover denkt, bepaalt voor een belangrijk deel de effectiviteit van de opleidingen en examens.

Paragraaf 3.5 vat de bevindingen van dit hoofdstuk samen.

3.1 Inhoud van opleiding en examen

Inhoudelijke punten

Werkgevers noemen de volgende concrete gevallen waarin het examen inhoudelijk niet aansluit op de beroepspraktijk:

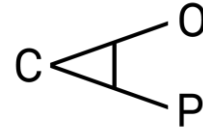
- Soms moeten kandidaten op het examen met materialen werken die niet (meer) gebruikt worden in de praktijk. Het meest genoemde voorbeeld is de inzetter om een toilet te ontkalken. Ook duurt het lang voordat nieuwe materialen tot de examens doordringen. De i-mop wordt in de branche al breed gebruikt maar is pas recent in de examens opgenomen.
- Soms horen werkgevers van hun medewerkers dat het examen 'een trucje' is, met (te) weinig raakvlakken met hoe het werk in de praktijk gedaan wordt. Dit geldt zowel voor het examen basisvakopleiding als specialistische examens.
- Het examen glasbewassing sloot volgens een werkgever heel goed aan op het werk maar is om financiële redenen ingekrompen. De modules hoogwerker en gondel zijn nu losgeknipt.

Ook examinatoren zien soms dat vernieuwingen te laat inhoudelijk worden verwerkt in examens, zowel in werkvolgorde en veiligheidsvoorschriften als gebruikte materialen. De i-mop wordt als voorbeeld genoemd.

(Meer) herhaling nodig

In hoofdstuk 2 bleek al dat een deel van de werkgevers en werknemers van mening is dat de basisvakopleiding te kort is, en kwam een examiner aan het woord over een te 'uitgeklede' basisvakopleiding. Hierdoor worden bijvoorbeeld ergonomische werkwijzen te weinig routine. Bovendien blijkt uit de enquête dat werknemers minder vaak werken zoals geleerd wanneer het examen langer geleden is. Opleiders en een lid van de vaktechnische commissie noemen in dit kader het nut van opfriscursussen. Een opleider legt uit:

"Een beetje herhaling zou goed zijn. Misschien ook wel met een stukje erbij. Dat geldt in ieder geval voor leidinggevende-opleiding: je kunt nog veel meer met communicatie dan in dat basisexamen van nu. Een terugkomdag kan ook."



Ook in de groepsgesprekken onderstreept een (oudere) werknemer het nut van herhaalcursussen:

“Wij hebben toevallig op advies van een Rayonmanager een herhaalcursus gedaan en ik denk dat dat wel belangrijk is. Als je bij mij kijkt, ik heb het examen heel erg lang geleden gedaan dus ik was er erg blij mee dat er een herhaaltraining is”

Anderen twifelen over de herhaalcursussen; twee werkgevers geven aan dat het wellicht zinvoller is om *leidinggevend*en beter te trainen, bijvoorbeeld op het gebied ergonomie, zodat zij de kwaliteit kunnen bewaken binnen hun team. Daarnaast twijfelt één van deze werkgevers of werknemers deze cursussen wel zullen volgen:

“Jaargesprekken en de basisvakopleiding zijn verplicht maar eigenlijk vrijblijvend – er zijn geen consequenties vanuit RAS of werkgevers als je je er niet aan houdt. Gaat dit dan wel lukken, als we zelfs de basisvakopleiding niet 100 procent sluitend krijgen?”

Los van deze contextfactoren leeft inhoudelijk de wens om in herhaalcursussen, net als bij de basisvakopleiding, (meer) ruimte te creëren voor ergonomie. Dit sluit aan bij de bevinding uit de enquête dat werknemers het leren veilig en gezond te werken het vaakst noemen als het belangrijkste dat ze in de opleiding geleerd hebben. Daarnaast noemen sommigen slim werken, resultaatgericht werken en gastvrijheid als verdiepende onderwerpen die nodig zijn.

3.2 Manier van examineren

Nederlandse taalkennis als vereiste?

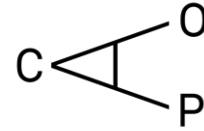
Alle examens, met uitzondering van het examen Hotel/Recreatiebungalow, worden afgenomen in het Nederlands. Werkgevers, werknemers, opleiders en examinatoren noemen dit in de interviews vaak als knelpunt. Een werkgever:

“Er komen steeds meer anderstaligen in onze branche – de opleiding gaat dan prima ‘met handen en voeten’ maar vooral het theoriedeel van het examen is dan lastig in het Nederlands. Er zijn wel taalcursussen van RAS via ESF, maar die zijn administratief te omslachtig.”

De taaleis is dus volgens geïnterviewden niet meer van deze tijd, terwijl taalcursussen geen (kortetermijn)oplossing bieden. Met name in de huidige krappe arbeidsmarkt vormt de taaleis een probleem. Een opleider:

“Qua taal sluit de praktijk van examinering niet aan. Er is een enorm tekort aan goede schoonmakers, anderzijds een potentieel aanbod, bijvoorbeeld Oekraïners, maar van RAS moeten ze binnen één jaar de taal leren, de opleiding volgen, examen afleggen en intussen doorwerken. Dat gaat niet. Examens in een andere taal zouden de drempel verlagen voor buitenlanders om hier te werken, zodat ze meedoen.”

Bovendien constateren geïnterviewden dat examinatoren verschillend omgaan met anderstaligen. Waar de ene probeert de kandidaat tegemoet te komen, houdt de ander vast aan het Nederlands. Geïnterviewden merken bovendien op dat Nederlands spreken in de praktijk niet altijd een vereiste is. Als een teamleider bijvoorbeeld Nederlands spreekt en kan vertalen, is het niet altijd nodig dat leden van het team ook allemaal Nederlands spreken.

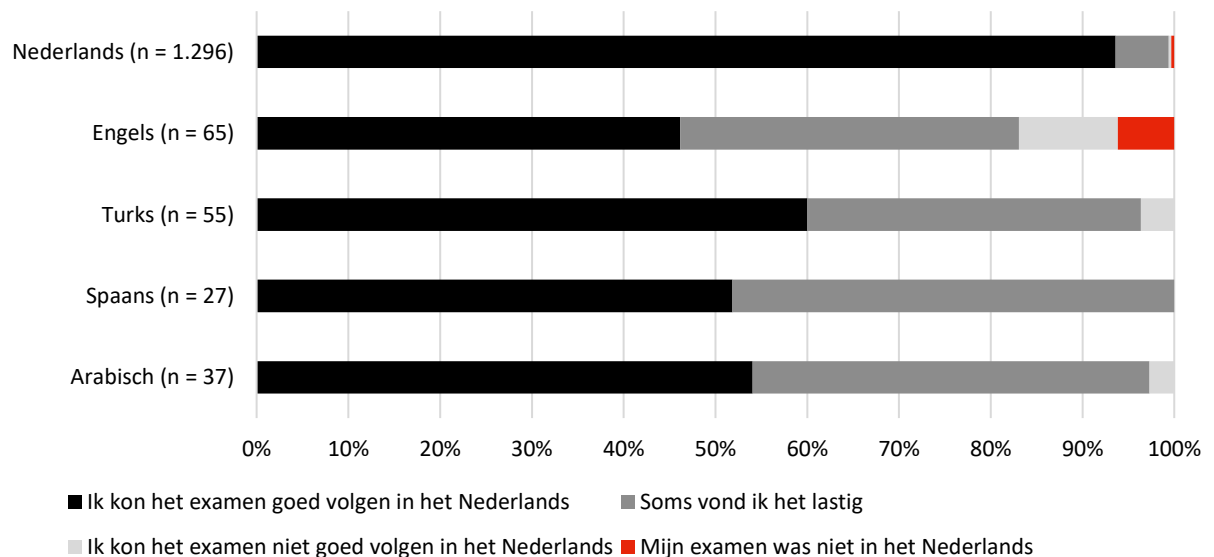


De enquête onder examinatoren bevestigt het beeld dat niet alle kandidaten voldoende taalkennis hebben om het examen in het Nederlands af te leggen. De helft is (zeer) ontevreden met de taalkennis van kandidaten. Bovendien vinden zij overwegend dat het taalniveau in de afgelopen vijf jaar is verslechterd.

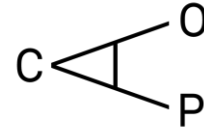
Werknemers zelf is in de enquête gevraagd in hoeverre zij vinden dat ze voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Vrijwel alle werknemers (98 procent) hebben hun opleiding in het Nederlands gevolgd. Een grote meerderheid (89 procent) geeft aan dat ze het examen goed konden volgen in het Nederlands, terwijl 10 procent er soms moeite mee had. Slechts 14 werknemers (minder dan 1 procent) kon het examen niet goed volgen in het Nederlands. Splitsen we de werknemers naar taal waarin ze de enquête hebben ingevuld, dan ontstaat een genuanceerder beeld: bijna de helft van degenen die de enquête in een andere taal invulden vond het soms lastig om het examen te kunnen volgen (Figuur 3.1). Opvallend genoeg bleek (in hoofdstuk 2 al aangehaald) dat de taalbarrière er niet in resulteert dat zij het examen moeilijker vonden of dat ze minder vaak werken zoals ze hebben geleerd.

Meer dan 60 procent van de werknemers die de enquête in een andere taal invulden geeft aan dat zij wél voldoende Nederlands kennen om hun vak uit te oefenen. De examens zijn dus een (iets) grotere barrière voor anderstaligen dan het werk zelf.

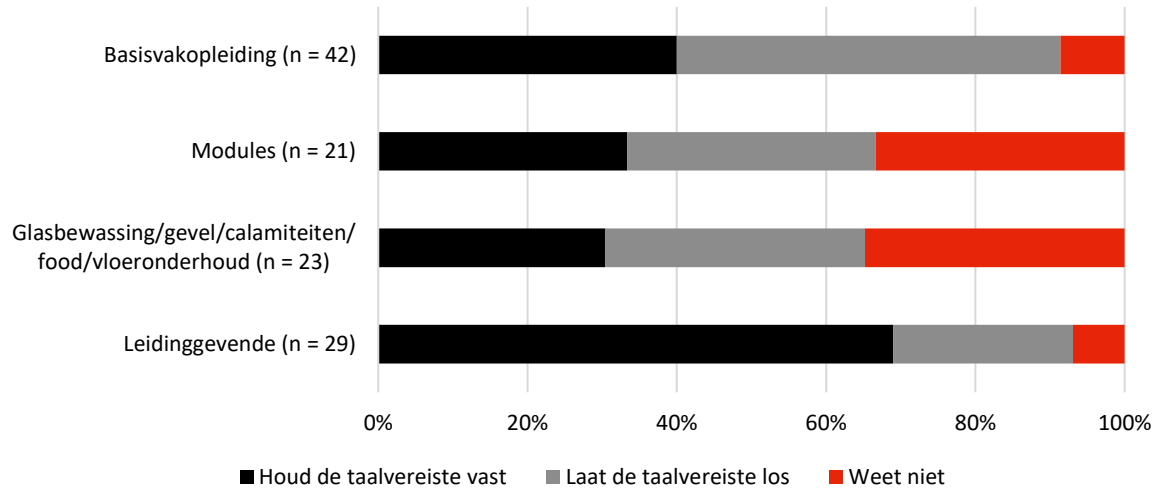
Figuur 3.1: ervaren taalbarrières van werknemers, naar taal van invullen van de enquête



Aan werkgevers is in de enquête gevraagd of zij willen vasthouden aan de eis dat examens in het Nederlands worden afgenomen. Zij zijn sterk verdeeld in hun opinie (zie Figuur 3.2). Voor alle examens willen ongeveer evenveel werkgevers aan de taalvereiste vasthouden als dat er werkgevers zijn die de taalvereiste los willen laten. Alleen voor het examen leidinggevende willen werkgevers over het algemeen vasthouden aan het Nederlands. Wij zien hier geen verschil tussen werkgevers in diverse functies, tussen grote en kleine bedrijven of tussen bedrijven waar wel of niet zelf wordt opgeleid.



Figuur 3.2: oordeel van werkgevers over de taalvereiste van de examens (Nederlands, bij examen hotels Nederlands of Engels)



Uit de groepsgesprekken blijkt dat er met name bij de werkgevers behoefte is aan meer *flexibiliteit* en ook meer *duidelijkheid* rondom taal in de opleiding en examens.

Wel worden er nog wat kanttekeningen geplaatst. Eén werkgever geeft bijvoorbeeld aan:

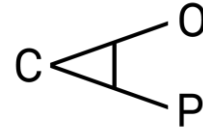
“Het is dubbel. Enerzijds wil je dat je werknemers Nederlands kunnen – voor communicatie met leidinggevende, collega’s, en klanten. Ook vanwege bijvoorbeeld de veiligheidsregels. Maar ja, als je alleen werkt, in een sleutelpand, dan maakt het niet zo uit. Of bijvoorbeeld Oekraïners die toch niet blijven? Misschien moeten we opleiding en examen meertalig maken, maar met de afspraak dat bedrijven Nederlandse les aanbieden en binnen een bepaalde tijd Nederlands leren op de werkvloer.”

Andere werkgevers vullen aan dat wat nog wel in het Nederlands moet klant-afhankelijk is. Bijvoorbeeld in de zorg en dagschoonmaak.

Betrouwbaarheid van examinering

In hoofdstuk 2 constateerden we dat werkgevers verschillen ervaren in de beoordeling van verschillende examinatoren. Een verklaring hiervoor ligt mogelijk in de ‘meervoudige petten’ die vele nauw betrokkenen in de branche hebben (en die ook vaak al decennia aan deze branche zijn verbonden). Iemand kan én examinator én opleider én werkgever én lid van een vaktechnische commissie zijn die besluit over de eind- en toetstermen. Dat kan botsen met de verschillende belangen die die verschillende actoren in dit veld hebben. Een examinator illustreert:

“De regel is dat je niemand van je eigen team examineert; prima. Maar je moet dan niet boos worden als je ‘hun’ kandidaat laat zakken, zoals soms bij collega’s gebeurd is.”



Uit de enquête onder examinatoren blijkt dat sommige dubbele rollen veel voorkomen: 75% van hen is ook opleider, 55% heeft daarnaast nog een andere functie in de branche.

In de groepsgesprekken herkennen sommigen het probleem van ‘dubbele petten’ wel, anderen niet. Een werkgever zegt bijvoorbeeld:

“Wij ervaren dat niet zo. We hebben afgelopen jaar best veel opleidingen uitgevoerd. Onze ervaring is dat het RAS eigenlijk altijd rekening houdt met welke examinerator bij welke groep kan worden ingezet. Het is nog nooit voorgekomen dat onze medewerker onze eigen collega’s moest examineren”

Aan de andere kant zijn er ook geluiden dat er wél sprake is van problemen met de eenduidigheid van examinatoren en belangenverstrengeling. Een opleider en werkgever geven aan dat examinatoren soms met twee maten meten. Als voorbeelden worden genoemd dat (a) de ene examinerator zegt dat je een trap moet gebruiken, terwijl een andere examinerator zegt dat het niet moet en (b) dat een ergonomisch mopsysteem, dat is goedgekeurd door de RAS, toch door sommige examinatoren wordt afgekeurd. Een werknemer geeft aan dat in zijn tijd (langer geleden) zijn werkgever de examens deed:

“Als je dan een keer buiten het boekje ging was dat geen probleem, dat werd dan door de vingers gezien. Ook nu slagen er mensen die eigenlijk niet zouden moeten slagen. Zij werken niet volgens een nieuwe methode, bijvoorbeeld het wel/niet gebruik maken van een trap bij glazenwassers, maar de examinatoren doen hun ogen dicht en de werknemers slagen wel.”

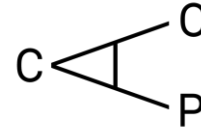
Hoewel één opleider aangeeft dat de combinatie opleider en examinerator niet zou moeten kunnen omdat je dan je eigen vlees keurt, geeft een werkgever aan je als opleider wel beter kan examineren, juist vanwege je inhoudelijke kennis. Bovendien is het belangrijk dat examinatoren een link hebben met de praktijk zodat ze weten wat er speelt. In dat opzicht zijn dubbele petten juist wenselijk, maar uiteraard alleen voor zover ze de betrouwbaarheid van het stelsel van examineren niet ondergraven. De keuzes die hier moeten worden gemaakt staan in het spanningsveld tussen deskundigheid en betrouwbaarheid; hoofdstuk 4 komt hierop terug.

3.3 Organisatie en communicatie

Een bottleneck voor een goed functionerend systeem van opleiden en examineren, die in de interviews en enquêtes naar voren kwam, is de communicatie tussen de betrokken partijen: RAS-Examenbureau, examinatoren, werkgevers, opleiders en in mindere mate werknemers.

Communicatie tussen werkgevers en het RAS-Examenbureau

In de oriënterende interviews komen signalen naar voren dat de communicatie tussen werkgevers en het RAS-Examenbureau niet altijd soepel verloopt. Een geïnterviewde moest bijvoorbeeld via een opleider horen dat de beoordeling van het examen leidinggevende gewijzigd was. Twee geïnterviewde leidinggevendenden ervoeren de RAS als gesloten. Zij voelden zich beide onvriendelijk behandeld toen zij het RAS-Examenbureau een vraag wilden stellen. Beiden hadden interesse om meer betrokken te zijn bij de RAS, bijvoorbeeld in de rol van examinerator, maar wisten niet met wie ze dan contact op moesten nemen. Een geïnterviewde opleider geeft aan dat een werkgever in zijn netwerk door het RAS-Examenbureau niet serieus werd genomen toen die een klacht in wilde dienen over een examinerator.



Tegelijkertijd geven geïnterviewden van het RAS-Examenbureau aan dat zij niet altijd respons krijgen wanneer zij werkgevers via Schoonmakend Nederland vragen mee te denken.

De resultaten van de enquête bevestigen het beeld dat sommige werkgevers ruimte voor verbetering zien in de communicatie van het RAS-Examenbureau: 40% was het oneens met de stelling ‘wij worden voldoende betrokken bij de inhoud van examens’ en maar 20% eens. Andere opvallende uitkomsten op dit gebied (zie figuur 3.3):

- Over de inhoudelijke en praktische kant van de examens voelt 28 procent van de werkgevers zich geïnformeerd en ongeveer even veel (25 procent resp. 31 procent) juist niet.
- De motivatie achter de beoordeling van een kandidaat is volgens 38 procent helder, volgens 28 procent niet.

Voor de meeste stellingen geldt dat werkgevers tamelijk sterk verdeeld zijn: steeds zijn er groepen van 20- 30 procent met positieve ervaringen maar minstens zulke grote groepen die negatief zijn. De werkgevers hebben dus zeer diverse ervaringen. We zien geen significante verschillen tussen het oordeel van werkgevers met diverse functies, tussen grote en kleine bedrijven en tussen werkgevers die zelf opleiden of die dat niet doen.

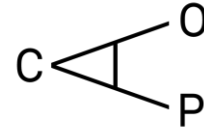
Figuur 3.3: het RAS-Examenbureau volgens werkgevers (n = 32)



Ongeveer 16 procent heeft hiernaast wel eens een klacht ingediend over een examen of examinator.

Specifiek over de communicatie bleek ook in de groepsgesprekken dat werkgevers het RAS-Examenbureau soms tekort vindt schieten: wijzigingen worden te beknopt gecommuniceerd, RAS overlegt te weinig met werkgevers, en veranderingen worden zonder voorafgaand overleg alleen als mededelingen gecommuniceerd. Sommige werkgevers oordelen dat het RAS-Examenbureau te weinig feeling heeft met de werkvloer.

Twee andere werkgevers laten juist een andere kant zien, zij zijn tevreden met de communicatie:



“Ik heb regelmatig contact met RAS en op mijn vragen krijg ik altijd goed antwoord.”

Communicatie tussen het RAS-Examenbureau en opleiders

Uit de oriënterende interviews met opleiders blijkt dat zij soms ontevreden zijn met de communicatie vanuit het RAS-Examenbureau. Een opleider vermoedt dat de opleiders als lastig gezien worden. Het RAS-Examenbureau communiceert bijvoorbeeld veranderingen in eind- en toetstermen niet op tijd en niet goed. Opleiders hebben tijd nodig om aan te passen. Een lid van de vaktechnische commissie sluit zich daarbij aan en erkent dat opleiders de tijd moeten krijgen om hun lesmateriaal aan te passen. Het doorvoeren en communiceren van die aanpassingen is veel werk, dus beperk dit tot eens per 1 à 2 jaar. Een opleider in de groeps gesprekken bevestigt dat communicatie over wijzigingen vaak via examinatoren loopt:

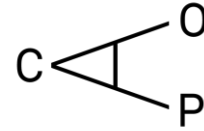
“Ik hoor vaak nieuws van mijn docenten want die zijn wel examiner. Dat is de omgekeerde wereld.”

Een vertegenwoordiger van het RAS-Examenbureau merkt op dat er geen overlegstructuur met opleiders was maar dat hier wel aan gewerkt wordt. Aandachtspunt daarbij is: worden álle soorten opleiders daarbij in gelijke mate meegenomen? Een werkgever in een van de groeps gesprekken ervoer namelijk dat in-company opleiders niet altijd zo goed geïnformeerd worden als andere opleiders. En ook uit de enquête blijkt dat werkgevers die zelf opleidingen verzorgen, significant negatiever oordelen over de aansluiting van het examen leidinggevende op de opleiding dan werkgevers die niet zelf opleiden. Daarnaast bestaat bij andere opleiders het gevoel dat SVS als de opleider die vanouds deze opleidingen verzorgt betere banden met RAS heeft en daardoor beter/eerder op de hoogte is, zo bleek in een groeps gesprek.

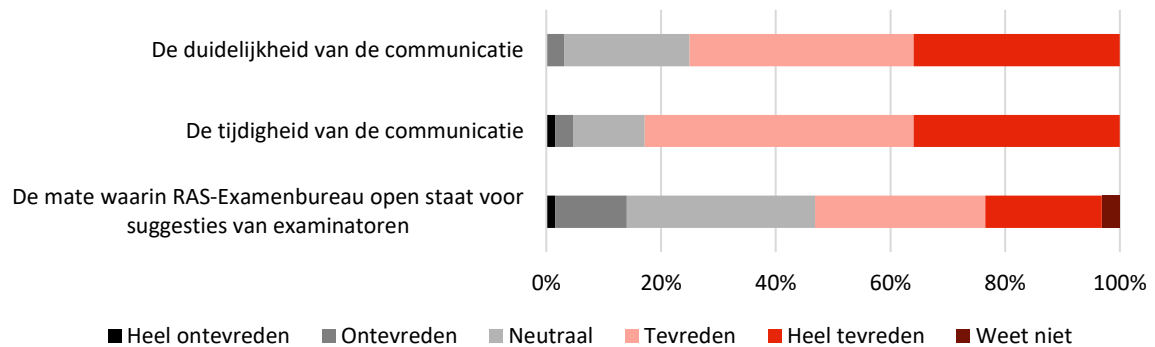
Communicatie tussen het RAS-Examenbureau en examinatoren

Examinatoren zijn zzp'er. Uit de oriënterende interviews blijkt echter dat zij soms het gevoel hebben als werknemer behandeld te worden. Zij moeten bijvoorbeeld bij bijeenkomsten met het RAS-Examenbureau aanwezig zijn. Bovendien bestaat er onvrede over de reiskostenvergoeding.

Uit de enquête blijkt dat examinatoren over het algemeen tevreden zijn met de communicatie van het RAS-Examenbureau: 75 procent vindt de communicatie duidelijk en 83 procent vindt de communicatie tijdig (zie figuur 3.4). Iets meer dan de helft (52 procent) vindt dat het RAS-Examenbureau open staat voor suggesties van examinatoren, 15 procent vindt van niet. We zien hierin geen significante verschillen tussen examinatoren die verschillende nevenfuncties hebben of al langer in dienst zijn.



Figuur 3.4: Examinatoren over het RAS-Examenbureau (n = 64)



Het overgrote merendeel is dus tenminste ‘neutraal’ over de openheid van het RAS-Examenbureau voor suggesties. Desondanks vinden signalen uit de branche die examinatoren ontvangen in de helft van de gevallen niet een weg naar het RAS-Examenbureau, zoals we in Hoofdstuk 2 zagen.

3.4 HRM en leven lang leren

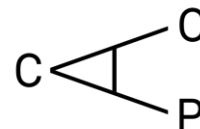
Opleiden en examens zijn geen doel in zichzelf. Uiteindelijk gaat het erom dat werknemers gezond en veilig hun vak kunnen uitoefenen, zich ontwikkelen, kortom: duurzaam inzetbaar zijn en daarbij hun leven lang leren. In dit kader zijn in de enquête ook vragen gesteld over behoeften van werknemers op dit gebied, en over hoe de werkgevers tegen verschillende HRM-onderwerpen aankijken.

Leerbehoeften van werknemers

Minder dan de helft van de werknemers (43 procent) geeft in de enquête aan dat zij praten met hun leidinggevende over wat ze in de toekomst zouden willen leren. Van degenen die er wél over praten, zou 28 procent dit vaker willen doen. Werknemers voelen zich dus lang niet altijd gestimuleerd om meer te leren door hun leidinggevende. We zien hier geen verschil tussen Nederlands- en anderstaligen, werknemers die korter of langer in dienst zijn of werknemers van bedrijven die zelf opleiden.

In totaal 484 werknemers hebben geantwoord op de open vraag wat ze nog zouden willen leren. Van deze werknemers geeft ongeveer een op de vijf (19 procent) aan dat ze meer willen leren over schoonmaken, bijvoorbeeld door zich te verdiepen in een specialisme of meer te leren over ergonomisch werken. Het grootste gedeelte (30 procent) wil wel doorleren in de branche maar niet als schoonmaker. Zij willen bijvoorbeeld doorleren voor leidinggevende, planner of een andere functie in de branche. Ongeveer 7 procent wil iets leren buiten de branche, bijvoorbeeld een rijbewijs behalen of overstappen naar de zorgsector. Zo’n 17 procent geeft aan geen interesse te hebben om verder te leren, vaak omdat zij de pensioenleeftijd naderen.

In lijn hiermee geven werkgevers in de groeps gesprekken aan dat leerbehoeften bij werknemers erg verschillen. Sommige willen wel doorleren en hebben daar plezier in en sommige werknemers hebben die behoefte duidelijk niet.



Het belang van leven lang leren volgens werkgevers

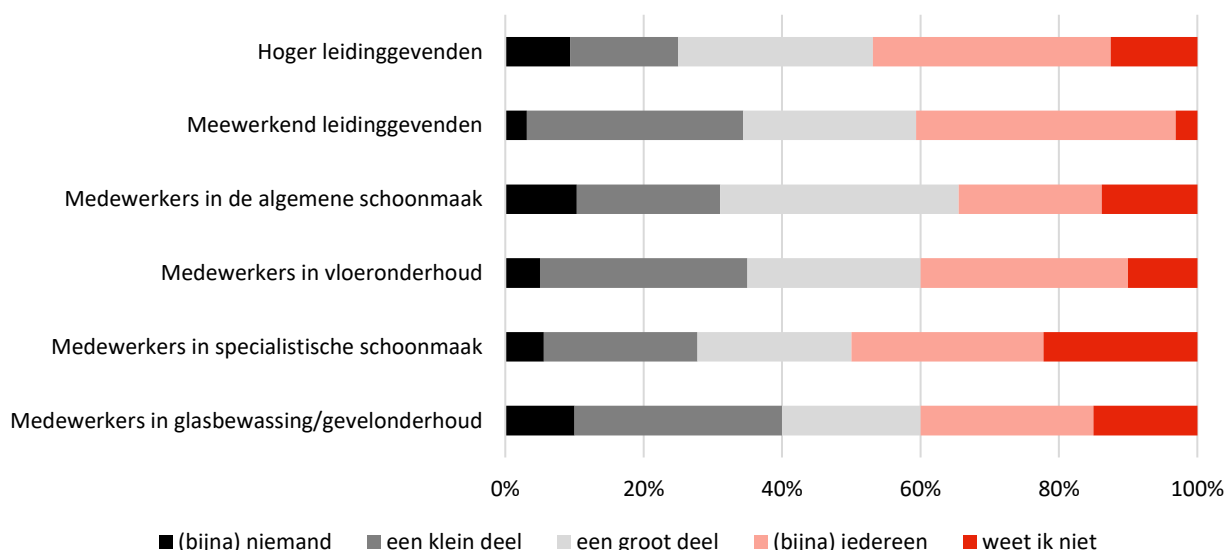
Aan werkgevers is in de enquête gevraagd wat zij belangrijk vinden voor het stimuleren van duurzame inzetbaarheid in de branche: bereidheid van medewerkers om te blijven leren, regelmatige opfriscursussen, verdieping en ontwikkeling van medewerkers, ergonomie, personeelsbeleid gericht op loopbaanontwikkeling en het ontwikkelen van communicatieve, financiële en digitale basisvaardigheden bij medewerkers. Voor elk aspect geeft ten minste 89 procent van de werkgevers aan dit tamelijk of heel belangrijk te vinden. Dit zegt dus vrij weinig over wat prioriteit krijgt in HRM.

De verantwoordelijkheid voor loopbaanontwikkeling ligt volgens alle werkgevers in hun bedrijf zowel bij de werkgever als bij de werknemer. Wel vindt 56 procent dat de werkgever in hun bedrijf meer verantwoordelijkheid heeft dan de werknemer; bij 38 procent is de verdeling gelijk.

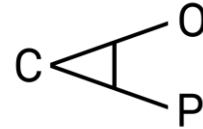
72 procent van de werkgevers geeft aan met alle medewerkers ontwikkelgesprekken te voeren en 23 procent met een groot deel van de medewerkers. Volgens 97 procent is opleiding een vast onderdeel van de gesprekken. Dit is opvallend, aangezien we eerder zagen dat medewerkers aangeven dat zij hun ontwikkelbehoefte niet (voldoende) bespreken met hun leidinggevende.

De meeste werkgevers geven aan dat hun bedrijf opleidingen verzorgt bovenop de opleidingen die door de cao verplicht worden (zie figuur 3.5). Vaak worden deze opleidingen aan alle medewerkers of een groot deel van de medewerkers aangeboden.

Figuur 3.5: Mate waarin medewerkers opleidingen volgen die niet door de cao verplicht worden, volgens werkgevers (n = 32)



Drie van de vier werkgevers ziet graag een uitbreiding van het portfolio van branchebrede opleidingen en examens. Een meerderheid (63 procent) wil graag opfriscursussen van bestaande examens, de helft (50 procent) wil vakinhoudelijke verdiepingscursussen en 34 procent wil cursussen voor ondersteunende vaardigheden zoals ICT en communicatie. Opvallend is dat maar een kleine minderheid (18 procent) deze aanvullende cursussen centraal zou willen laten examineren.



Werkgevers in de groepsgesprekken sporen medewerkers aan om opleidingen te volgen, bijvoorbeeld door jaarlijkse gesprekken te voeren waarin dit wordt geïnventariseerd, financiering van aanvullende (mbo-) opleidingen of leerlijnen per functieprofiel.

Werkdruk en arbeidsmarktsituatie bedreigen leven lang leren en duurzame inzetbaarheid

Deelnemers aan de groepsgesprekken zien een hoge werkdruk, naast ergonomie, als belemmering voor duurzame inzetbaarheid in de branche. Een werknemer vertelt:

“Wij vertellen de mensen op kantoor wel dat het best zwaar is, die werkdruk, dat het te snel moet. Maar daar wordt niets mee gedaan. Alleen een afspraak bij de fysio.”

Twee werkgevers sluiten daarbij aan:

“Dat is herkenbaar, onze meiden doen eigenlijk nét te veel, uit plichtsbesef, ze doen dingen waar het bedrijf niet voor getekend heeft.”

Deelnemers zien hier een taak voor leidinggevenden: communicatie met klanten en medewerkers moet stevig in het leidinggevenden-examen worden verankerd. Daarnaast geeft een werkgever aan dat oudere werknemers het tempo lastig kunnen bijbenen:

“Dat tempo is omhooggegaan, vroeger (25 jaar geleden) moest je 150m² per uur, nu 600 m² per uur. We kunnen slimmer werken, en er zijn meer machines. Maar dan nog moet je steeds harder werken. Dus ik pleit voor werkdrukvermindering. Kijk naar afspraak over m2-prestaties voor ouderen.”

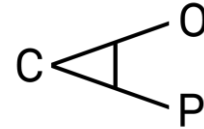
Een andere werkgever geeft aan dat er signalen binnenkomen dat de krappe arbeidsmarkt en de complexiteit werkdruk veroorzaakt.

In de groepsgesprekken noemden verder zowel opleiders, werknemers als werkgevers concrete knelpunten voor het leven lang leren die te maken hebben met de werkdruk en de arbeidsmarkt in de branche op dit moment:

- opleiden na werktijd is lastig te regelen; bij voorkeur gebeurt dit op locatie, en onder werktijd;
- werkgevers moeten bereid zijn om mensen door te betalen;
- het kan lastig zijn vervangers te regelen in de huidige krappe arbeidsmarkt.

Daarnaast vermoedde een van de opleiders dat werkgevers vooral geïnteresseerd zijn in opleidingen voor zover er branchebrede subsidies tegenover staan: *“Het eerste wat altijd gevraagd wordt: valt een opleiding onder een subsidie?”*

Dit zorgt ervoor dat werkgevers/ leidinggevenden minder happig zijn mensen op te geven voor opleidingen. Het komt zelfs, in de ervaring van een opleider, vaak voor dat mensen die zich hebben opgegeven uiteindelijk niet komen opdagen voor de opleiding. Een van de werknemers in de groepsgesprekken geeft in lijn hiermee aan dat binnen het bedrijf waar hij/zij werkt helemaal geen ruimte is voor het volgen van opleidingen (naast de verplichte), met als reden de werkdruk.



3.5 Tussenconclusie

De vraag die in dit hoofdstuk centraal stond: waar schuurt het? Op welke gebieden is actie nodig om de examens toekomstbestendiger te maken? We zagen de volgende thema's:

Inhoud van opleiding en examens

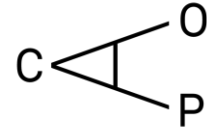
- Soms sluit gebruik van materialen en werkwijzen niet aan op de actuele werkpraktijk.
- Er is gebrek aan voldoende tijd/herhaling, wat ervoor kan zorgen dat de opgedane kennis wegzakt.
- Dat versterkt de behoefte aan opfris-/herhaal cursussen. Vooral ergonomie moet daarbij van groot belang zijn/blijven.

Manier van examineren

- De verplichting tot examens in het Nederlands schuurt met de groep examenkandidaten; beheersing van het Nederlands neemt af volgens examinatoren. Bovendien gaan examinatoren hier verschillend mee om, wat tot ongelijkheid in beoordelingen leidt. De roep om meer mogelijkheden dan alleen Nederlands is breed gedragen, maar dat betekent niet dat er géén gevallen zijn waarin Nederlands een vereiste is in de werkpraktijk.
- De betrouwbaarheid tussen examinatoren (het moet voor de kandidaat niet uitmaken door wie hij/zij wordt geëxamineerd) staat onder druk – een risico daarbij zijn de meerdere 'petten' die examinatoren en leden van de vaktechnische commissie hebben. Wenselijk vanuit deskundigheidsoogpunt, niet altijd wenselijk vanuit het voorkómen van de schijn van belangenverstrengeling.

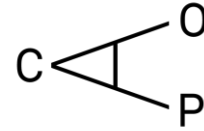
Organisatie en communicatie

- Tussen werkgevers en RAS-Examenbureau bestaat aan beide zijden onvrede over de communicatie. Werkgevers ervaren zich niet altijd gehoord, een aanzienlijk deel (20-30 procent) heeft kritiek op verschillende aspecten van de communicatie, en weten in specifieke gevallen de weg niet altijd. Het RAS-Examenbureau hoort op zijn beurt soms minder van werkgevers dan wenselijk is, ook bij expliciete vragen.
- De communicatie met opleiders is ook een punt van aandacht. Opleiders benadrukken vooral dat zij te laat en te weinig worden geïnformeerd over wijzigingen in eind- en toetstermen, die juist cruciaal zijn voor een goede opleiding. Daarbij verloopt de communicatie meer dan eens (te) indirect, via examinatoren. De in-company-opleiders zijn daarbij nog in het nadeel t.o.v. opleidingsinstituten.
- Examinatoren zijn relatief tevreden over de communicatie met het RAS-Examenbureau, al leeft er onvrede over specifieke besluiten (aanwezigheid bijeenkomsten, reiskostenvergoeding). Examinatoren kennen het beste de weg bij het RAS-Examenbureau en voelen zich vrij om een signaal te delen. Desondanks (zie hoofdstuk 2) geeft ongeveer de helft dergelijke signalen niet door.



Leven lang leren

- Volgens een meerderheid van de werkgevers in de enquête worden met alle werknemers in hun bedrijf ontwikkelgesprekken gevoerd, waar opleidingen een standaard onderdeel van zijn.
- De werknemers schetsen een ander beeld: slechts 43 procent van hen praat met hun leidinggevende over wat ze willen leren (en van die groep wil een kwart er vaker over willen praten).
- Werknemers die willen (bij)leren, en dat is zeker niet iedereen, willen voor het grootste deel doorleren in de branche. Soms in het vak van schoonmaker maar vaker bijvoorbeeld voor leidinggevende of planner.
- De *verantwoordelijkheid* voor loopbaanontwikkeling ligt iets meer bij werkgever dan werknemer, vinden werkgevers.
- Branchebrede opleidingen zijn een goed idee volgens werkgevers, vooral opfriscursussen van bestaande examens. Het overgrote deel van de werkgevers wil deze echter níet centraal examineren.
- De grootste bedreiging voor 'leven lang leren' lijkt in de praktische omstandigheden te liggen. De krappe arbeidsmarkt in de branche en (daarmee deels verbonden) de werkdruk, zorgen ervoor dat het lopende werk voorrang krijgt. En dat dus onvoldoende tijd en geld vrijgemaakt wordt voor opleiden, en daarmee voor investeringen in duurzame inzetbaarheid.



4 Naar toekomstbestendiger opleiden en examineren

Hoofdstuk 2 schetste de stand van zaken: veel gaat goed in opleidingen en examinering in de schoonmaak- en glazenwassersbranche, maar er is ook nog genoeg te verbeteren. Hoofdstuk 3 ging meer in detail in op de punten die voor verbetering in aanmerking komen, en het gesternte waaronder het opleiden en examineren plaatsvindt (de rol van duurzame inzetbaarheid en de arbeidsmarktsituatie/werkdruk).

Voor de geconstateerde problemen zijn verschillende aanbevelingen gedaan en oplossingsrichtingen geschetst door betrokkenen, onder meer in de groeps gesprekken. De belangrijkste hiervan zijn getoetst en doorgesproken met vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers (in het laatste groeps gesprek met de Themagroep Opleiden en Mobiliteit). Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de aanbevelingen, gesorteerd naar de onderwerpen uit hoofdstuk 3. Met elkaar geven deze aanbevelingen antwoord op de derde onderzoeksvraag: 'Op welke manier kunnen de examens in de schoonmaak- en glazenwassersbranche toekomstbestendig(er) gemaakt worden?'.

4.1 Inhoud van opleiding en examen

Resultaatgericht schoonmaken

Een aantal geconstateerde problemen hebben te maken met het feit dat de examens niet altijd realistisch zijn: de hoeveelheid beschikbare tijd, de gebruikte materialen, de mate van vervuiling. Een oplossingsrichting is: focussen op 'resultaatgericht schoonmaken'. Dat betekent dat in het examen meer getoetst worden op resultaat dan op de weg ernaartoe. Een werkgever zei:

"Ze moeten meer kijken naar wat de kandidaat kan en snapt. Dat raakt ook weer aan wat [werknemer] aan het begin zei: je moet van mensen geen robots maken maar zorgen dat ze hun werk naar eigen inzicht goed kunnen doen."

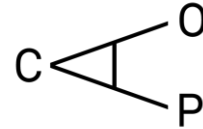
Een voordeel daarvan is dat het examen realistischer kan worden. En, zoals een werknemer met instemming van werkgevers en opleider schetste: werknemers hebben in die situatie meer verantwoordelijkheid, dat maakt ze ook autonomer en nieuwsgieriger.

Dit vraagt mogelijk meer van de examinerator: het gaat om een integraal oordeel, in tegenstelling tot een 'afvinklijstje'⁷. Daarbij is de betrouwbaarheid (verschillende examineratoren moeten tot eenzelfde oordeel komen) een aandachtspunt. Dit advies kan het beste worden geïmplementeerd in combinatie met betrouwbaarheids-verbeterende acties (zie 4.2).

Communicatie met klanten?

In de interviews werd genoemd dat omgaan met klanten heel belangrijk is voor werknemers en leidinggevend. Volgens sommigen zou dit een goede toevoeging aan de basisvakopleidingen kunnen zijn (en voor zover van toepassing in de leidinggevendopleidingen). Werkgevers en opleiders zien dat er steeds meer dagschoonmaak is, en 'hospitality' daarmee steeds belangrijker wordt. Er is ook de kant van 'voor jezelf opkomen': een werkgever benadrukt dat schoonmakers dat helaas niet altijd doen, en tegenover klanten soms te veel uit plichtsbesef doen dat niet bij hun takenpakket hoort.

⁷ Deze term is gemunt door een opleider in een van de groeps gesprekken.



Die beide kanten komen ook naar voren in het groepsgesprek met de themagroep. Het onderwerp 'leren werken met klanten' kan worden misverstaan als 'schoonmakers moeten leren sorry zeggen voor dingen die niet hun schuld zijn'. Dat is uiteraard niet de bedoeling. Het kan juist voor een deel gaan om grenzen aangeven, en klanten die respectloos zijn waar nodig 'opvoeden'. De leidinggevende speelt hier ook een belangrijke rol in. Een voorbeeld van een bedrijf waar dit al in de opleiding zit:

"Bij onze in-company training leer je niet zozeer de regeltjes van hospitality en hoe je omgaat met mensen, maar zetten we juist mensen in hun kracht: ze durven iets te zeggen. Je bent niet alleen maar schoonmaker, je mag ook gewoon met de klant praten. [...] Mensen kruipen uit hun schulp en beseffen dat ze belangrijk zijn."

Ergonomie als kapstok

Uit interviews en enquête blijkt telkens dat leren om gezond te werken een van de belangrijkste onderdelen is van de basisvakopleiding. Branchebreed is een ergonomische werkwijze bepaald. Hoe kan ergonomie (nog beter) in de opleidingen en examens verankerd worden?

Cruciaal is de *kracht van herhaling*. En een *realistische context*: laten zien hoe je ergonomisch kunt werken onder tijdsdruk. Wederom is de (meewerkend) leidinggevende van belang: die geeft het goede voorbeeld en spreekt medewerkers aan die on-ergonomisch werken:

"Als mensen eenmaal in de verkeerde routine zitten ben je ze kwijt."

"Waar het 't meest in zit: ergonomie moet je af en toe ook van elkaar horen. Let de leidinggevende er wel op? En als het meer tijd kost, krijg je daar dan ook de tijd voor? Maar het is vooral de herhaling en elkaar aanspreken, zeker als het druk is dan is je goede houding het eerste dat sneuvelt."

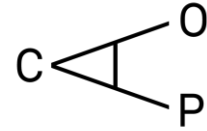
Als suggestie is meegegeven om ergonomische principes te herhalen bij de dagstart/overleg op locatie.

Opfriscursussen

In paragraaf 1.1 is geciteerd uit het protocol bij de meest recente cao, waarin een voornemen staat tot 'herhaling van de basis(vak)opleiding'. In de groepsgesprekken worden opfriscursussen door iedereen positief ontvangen, zeker ook vanwege het belang van herhaling dat branchebreed wordt erkend.

Naast het al genoemde belang van ergonomie voor de opfriscursus van de basisvakopleiding, benadrukten betrokkenen de rol van de leidinggevende. Sommigen stelden voor: geef juist de leidinggevende een opfris-/verdiepingscursus over ergonomie, resultaatgerichtheid, communicatie. Bespreek daarbij casussen uit de praktijk. En doe dit eventueel in modules zodat het niet te veel in een keer wordt.

Een belangrijke randvoorwaarde, genoemd door een werknemer: de opfriscursus moet niet te vrijblijvend zijn, werkgevers moeten hun personeel echt hieraan laten deelnemen. Een cao-bepaling als opvolging van het Protocol bij de huidige cao zou hierbij kunnen helpen.



Beperk rol van theorie

Theorie wordt niet geëxamineerd (met uitzondering van leidinggevendexamen), maar komt desondanks meerdere keren aan de orde in groepsgesprekken. Sommige werknemers zit het hoog: 'mensen maken zich zo veel zorgen over de theorie dat ze de praktijk vergeten.' Een werkgever: 'Alleen al het woord theorie blokkeert mensen. Ze zijn bang om dom over te komen.' Voor de basisvakopleiding is de aanbeveling dus: vermijd theorie zo veel als mogelijk is, in elk geval de term.

Snelheid toetsen?

In de interviews en groepsgesprekken zeggen betrokkenen van verschillende kanten dat examens niet aansluiten bij de praktijk omdat je in de praktijk veel sneller moet werken dan op het examen. Enkele oplossingsrichtingen hiervoor:

- het eerdergenoemde 'resultaatgericht' examineren, waarbinnen efficiëntie een (andere) plek kan krijgen;
- het examen normeren in de buurt van wat een beginnend schoonmaker zou moeten kunnen qua tempo; de branche moet dan wel branchebrede normtijden gaan vastleggen, het is niet duidelijk hoe realistisch dat is.

4.2 Manier van examineren

Maak examens meertalig door inzet van tolken

In interviews komt de taaleis telkens naar voren als groot struikelblok. Nu moet er te veel in het eerste jaar dat iemand met een migratie-achtergrond in de schoonmaakbranche werkt: taal leren, opleiding en examen. Uit de enquête blijkt dat examinatoren het taalniveau naar beneden zien gaan en vaak onvoldoende vinden (gegeven de taaleis). Toch vinden anderstaligen het examen vaak nuttig en niet moeilijker dan Nederlandstaligen. In de themagroep Opleiden en Mobiliteit wordt gesproken over het laten vallen van de taaleis.

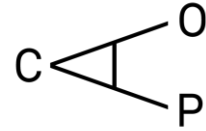
In de groepsgesprekken is de grote lijn dat 'alleen Nederlands' als eis niet meer past bij de branche. Een idee is om het examen met een meertalige examinerator in andere talen uit te voeren. Maar welke talen dan precies moeten worden aangeboden in de examens, daarover verschillen de meningen. Engels is een optie, maar dat dekt maar een zeer specifiek deel van de migrantengemeenschappen. Waar trek je de grens?

Een optie die het vertalen van examens of meertalige examineratoren omzeilt: het inzetten van tolken. Dit vonden veel betrokkenen een goed idee, waarbij het advies drieledig is:

- sta tolken toe op het examen;
- ontwikkel voor de inzet van tolken een duidelijke richtlijn vanuit RAS⁸;
- deel een lijst van geschikte tolken op de RAS-website.

Een kanttekening die verschillende doelgroepen maakten: Nederlands moet je in een deel van de schoonmaakbranche eigenlijk wél verplicht stellen: in de zorg en de dagschoonmaak (interactie met klanten).

⁸ In dit kader stelde een werkgever voor dat de leidinggevende 'die de werknemer immers het beste kent' als tolk mag fungeren. Voor de betrouwbaarheid van het examen lijkt dit echter niet wenselijk.



En een opleider stelde voor: integreer de taal- en vakopleiding. In de themagroep werd dit gekoppeld aan het karakter van de branche:

“Het is een sector waar je makkelijk in stapt en dat moet ook zo blijven. We moeten niet hele hoge eisen aan mensen gaan stellen. We moeten de sector toegankelijk houden voor mensen die aan de slag willen. Het is ook een sector waarin je de taal kunt leren. Dat is de eer van onze sector.”

Een andere kanttekening: anderstaligheid mag de *veiligheid* van werken niet in gevaar brengen. Werknemers moeten relevante dele van bijv. labels op schoonmaakproducten kunnen lezen of tenminste kennen. Werkgevers en werknemers waren het erover eens dat het een verantwoordelijkheid van werkgevers is om in gevallen waarin Nederlands essentieel voor de veiligheid is geen anderstaligen op die objecten in te roosteren.

Dubbele petten op twee niveaus

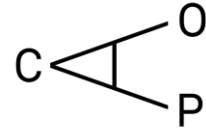
Werkgevers geven in de enquête aan dat ze niet altijd geloven dat examinatoren onafhankelijk oordelen. Examinatoren hebben meerdere petten, soms uit praktische noodzaak. Dit is wenselijk vanuit deskundigheidsoogpunt, benadrukken ook werkgevers. Toch schuurt het hier. Eén van de werkgevers in de groepsgesprekken stelde voor: verbied eenvoudigweg dat iemand én opleider én examinator is. De combinatie van examinator en werkgever/werkzaam in een schoonmaakbedrijf is volgens werkgevers juist weer wél aan te bevelen. Het issue lijkt vooral bij werkgevers te spelen, maar binnen de themagroep was er geen breed animo om zo'n verbod op de combinatie opleider-examinator in te voeren.

Het issue van 'dubbele petten' speelt ook in relatie tot de vraag 'wie praat en beslist mee' in de vaktechnische commissie. Deze adviseert het RAS-Examenbureau inhoudelijk over de examens, en bestaat uit inhoudelijk deskundigen – vaak oudgedienden in de branche met vele rollen waarbij meervoudige belangen kunnen spelen. Daarnaast voelen sommige doelgroepen uit de branche zich hierin niet of nauwelijks vertegenwoordigd; dat geldt voor werkgevers en opleiders. Ons advies aan het RAS-Examenbureau is daarom om de samenstelling van de vaktechnische commissie te bezien in het licht van *checks and balances*: vertegenwoordiging van alle relevante belangen (uiteraard door inhoudelijk deskundigen). Overweeg daarbij nadrukkelijk of opleiders en werkgevers zitting kunnen krijgen in die commissie.

Kwaliteit en betrouwbaarheid van de beoordelingen

Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de beoordelingen verder te verhogen, naast wat al bestaat aan bijeenkomsten, doet IVA Onderwijs enkele suggesties:

- *Intervisie*. Hierdoor leren examinatoren van elkaar. Creëer duo's van examinatoren (niet te lang dezelfde aan elkaar) zodat zij van elkaar kunnen leren.
- Organiseer bijvoorbeeld twee keer per jaar een *kalibratiesessie* aan de hand van door examinatoren ingebrachte casuïstiek, zodat de beoordelingen van examinatoren meer in één lijn gaan liggen in 'lastige' gevallen, wat de betrouwbaarheid verhoogt. Leg de resultaten daarvan vast en maak die beschikbaar/raadpleegbaar voor alle examinatoren.



Omgaan met kandidaten

Uit interviews blijken wisselende ervaringen: kandidaten die heel zenuwachtig waren kregen soms begrip van examiner en soms juist helemaal niet. Training van examinatoren in het omgaan met angstige kandidaten ligt hier voor de hand.

Een aanvullende suggestie (van IVA Onderwijs): licht kandidaten van tevoren goed voor, bijvoorbeeld door een filmpje waarin kandidaat krijgt uitgelegd hoe het examen in zijn werk gaat en waarom, bij voorkeur met zo weinig mogelijk taal of in een aantal gangbare talen.

Een werkgever in groeps gesprek doet nog een suggestie: laat de opleider het van tevoren doorgeven als een kandidaat heel zenuwachtig is, dan kan die er rekening mee houden.

Examenlocaties

Locaties sluiten volgens een grote meerderheid van werknemers en opleiders aan op het werkveld, maar voldoen niet altijd aan de eisen. De examiner is verantwoordelijk voor het afkeuren, maar dan zijn kandidaten de dupe.

IVA Onderwijs deed op dit punt de volgende suggesties:

- RAS formuleert heldere eisen waaraan de locatie moet voldoen, en
- communiceert deze tijdig aan de werkgevers, en
- RAS laat *vooraf* een check uitvoeren op de locatie

De eerste twee punten zullen al grotendeels worden uitgevoerd. Het laatste punt heeft praktisch meer voeten in de aarde, maar kan wel het risico van ongeschikte locaties verminderen.

Tot slot een suggestie van IVA Onderwijs voor de langere termijn: te overwegen valt om op termijn (een deel van) de examenlocatie te *simuleren*, bijvoorbeeld met behulp van VR of AR.

4.3 Communicatie

Communicatie met branche als geheel

We kunnen twee communicatierichtingen onderscheiden:

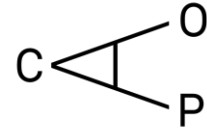
1. Van RAS-Examenbureau *naar* verschillende partijen in de branche: informatie die voor hen relevant is.
2. Van de branche *naar* RAS-Examenbureau: bijv. signalen over aansluiting op de branche.

Beide communicatierichtingen moeten van voldoende kwaliteit zijn om toekomstbestendig te zijn. Als immers de 1^e lijn niet op orde is, komen bijv. wijzigingen in eind-/toetstermen niet aan bij opleiders, wat de aansluiting van opleiding op examen in gevaar brengt. En als de 2^e lijn onvoldoende is, kan RAS-Examenbureau niet de noodzakelijke aanpassingen doen om examens inhoudelijk en qua proces up-to-date te houden.

Op beide lijnen is verbetering mogelijk, bleek meermaals in de vorige hoofdstukken. In groeps gesprekken bleek soms dat betrokkenen te terloops en min of meer bij toeval werden geïnformeerd: zo horen werkgevers soms via branchevereniging Schoonmakend Nederland dingen die examinatoren niet weten, en horen opleiders via collega's die examiner zijn over wijzigingen in eind- en toetstermen maar alleen langs die indirecte lijn.

Adviezen op dit punt:

- Organiseer mogelijkheden voor brede feedback. Een jaarlijks of tweejaarlijks overleg waarin werkgevers, opleiders en examinatoren verbeter suggesties kunnen aandragen en terugkoppeling



van wat ermee wordt gedaan. Daarin kan ook het gesprek worden gevoerd over de vraag of de examens nog wel state-of-the-art zijn. Kijk daarbij naar wat andere branches doen.

- Sluit aan bij bestaande overlegstructuren, maar
 - heroverweeg en herijk de samenstelling, de agendering en de frequentie, en
 - hoe en met wie er over de uitkomsten van die bijeenkomsten wordt gecommuniceerd.
- Ten aanzien van bepaalde issues zou een klankbordgroep of een eenmalige bijeenkomst ook goed kunnen werken.
- Beperk de frequentie van veranderingen in eind-/toetstermen, bijv. maximaal een keer per jaar. En bespreek deze veranderingen met alle relevante doelgroepen.
- Een opleider stelde hierop aansluitend voor dat het RAS-Examenbureau een standaardprocedure, een afvinklijstje bij alle veranderingen aanhoudt, waarop te vinden is: wie moet wanneer over wat op de hoogte gebracht worden? “Belangrijke partijen in de keten kun je zo op tijd betrekken, door een goed communicatieplan.”

Communicatie specifiek met opleiders

Opleiders zijn niet altijd op de hoogte van wijzigingen in eind- en toetstermen; met name in-company opleiders. Deze communicatie is dus vatbaar voor verbetering. Enerzijds gaat het om de wijzigingen in eind-/toetstermen: de timing (geef genoeg tijd voor het verwerken ervan in het opleidingsprogramma) en anderzijds de ‘verzendljst’: is die breed genoeg, bereikt deze informatie iedereen die het aangaat?

Anderzijds zijn bestaande bijeenkomsten in de beleving van een opleider te veel ‘zend-sessies’, waarbij meer interactie gewenst is. Hiertoe verwijzen we terug naar bovenstaande adviezen voor een regelmatige feedback-sessie om signalen door te geven.

En al eerder kwam de aanbeveling aan bod om te overwegen opleiders toe te laten tot de vaktechnische commissie – ook langs dit kanaal zou er meer directe verbinding tussen opleiden en examineren kunnen komen, wat de kwaliteit van beide ten goede komt.

Communicatie specifiek met werkgevers

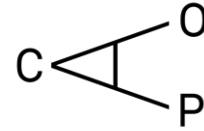
Werkgevers die suggesties hebben geuit in het verleden, hebben niet altijd het idee dat daar iets mee gedaan wordt. Anderzijds constateerden we dat werkgevers niet altijd bereikbaar zijn voor het RAS-Examenbureau.

In paragraaf 4.2 is in dit kader al geadviseerd om deelname van werkgevers aan de vaktechnische commissie te overwegen. Daarnaast nodigden werkgevers RAS-Examenbureau uit om (meer) mee te lopen over de werkvloer om (meer) kennis op te doen over de situatie op de werkvloer.

Het belangrijkste punt waar ook in de themagroep met instemming op werd gereageerd is hierboven al genoemd: een regelmatige sessie waarin werkgevers (én opleiders en examinatoren) verbeter suggesties delen en bespreken. Essentieel daarbij is een goede agenda, die deelnemers ook prikkelt om te komen en suggesties te delen.

Een andere optie, een ‘ideeënbus’, lijkt weinig respons uit te lokken, en is daarmee minder effectief dan een (fysieke) bijeenkomst.

Verder adviseert een werkgever om de branche (meer) te laten weten wat er gebeurt met hun bijdragen aan de RAS en het Examenbureau. Er is al een jaarverslag, maar dit zou anders/meer onder de aandacht gebracht kunnen worden.



Communicatie na het examen

Tot slot zoomen we in op het examenproces. Na afloop van het examen is er immers standaard communicatie: de mededeling van de uitslag aan werkgever en werknemer. Daarover is wat onvrede; de wens tot wat gedetailleerdere communicatie over de uitslag bleek in interviews en kwam terug in groeps gesprekken.

Het concrete advies van werkgevers en werknemers in een groeps gesprek was dan ook: communiceer de volledige uitslag naar werkgever én werknemer, niet alleen een samenvatting.

Vanuit onderzoeksoogpunt viel ons verder iets op aan een ander punt van communicatie na het examen: de enquête die werknemers na afloop van het examen krijgen. In de gesloten vragen kan kritiek worden geuit op de onderwerpen die worden bevestigd, wat belangrijk is. Maar aan het eind wordt de kandidaat alleen uitgenodigd tot het geven van een compliment aan de examiner, en niet tot het geven van kritiek/aanbevelingen/tips over de examiner of het examen. Het advies is: voeg dit toe, want zo maximaliseert het RAS-Examenbureau de kans om relevante signalen op te pikken.

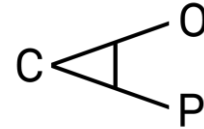
4.4 Leven lang leren

Uit de enquête blijkt dat er diverse leerbehoeften bestaat bij werknemers in de branche. Anderzijds geven werkgevers in interviews aan dat het lastig is om medewerkers te stimuleren om opleidingen en examens te volgen, en ook van de werknemers lijkt een aanzienlijk deel niet bereid tot verder leren. Wat te doen?

Uit de groeps gesprekken kwam een aanzienlijk aantal suggesties, gedaan door werkgevers:

- Maak per functieprofiel leerlijnen en bied bijbehorende training aan. Stimuleer ook als mensen zich willen laten omscholen naar buiten de branche. Zo maak je medewerkers tot ambassadeurs.
- Maak de voorwaarden voor opleiden aantrekkelijk. Liefst op locatie en onder werktijd, of in de buurt. Sluit zo veel mogelijk aan op de beroepspraktijk. En maak duidelijk aan werknemers dat uren doorbetaald worden tijdens opleiding.
- Leidinggevenden zijn niet gemotiveerd om medewerkers op cursus te sturen als zij daarmee planning niet meer rond krijgen; help leidinggevenden daarmee.
- Maak vakopleidingen relevant door nieuwe technieken te onderwijzen of leveranciers te bezoeken om zo meer kennis van machines te krijgen. Prikkel zo de nieuwsgierigheid van werknemers.
- Stimuleer medewerkers die zakken voor een examen om toch door te gaan.
- Bundel opleidingswensen binnen een bedrijf zodat in een keer een hele groep kan deelnemen.

Deze suggesties zijn gedaan dóór werkgevers, en ze zijn ook primair bedoeld vóór werkgevers. Zij zijn aan zet waar het gaat om een goede context te scheppen die werknemers stimuleert om met hun eigen duurzame inzetbaarheid aan de slag te blijven. Dat geldt ook voor 'goede gesprekken': leidinggevenden in bedrijven moeten over voldoende vaardigheden beschikken om jaargesprekken (artikel 40 cao) te voeren en daarbij ontwikkeling/opleiding aan de orde te stellen (Protocol bij de cao, punt 10).



4.5 Conclusie: de aanbevelingen op een rij

In dit hoofdstuk hebben we verschillende aanbevelingen van betrokkenen op een rij gezet. Hieronder staan ze beknopt samengevat, met de geadresseerde ervoor. Niet alle aanbevelingen zijn namelijk (uitsluitend) gericht aan het RAS-Examenbureau.

Inhoud van opleiding en examen

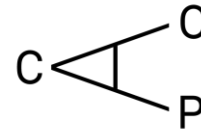
- *RAS-Examenbureau*: Blijf de focus leggen op ergonomie, ook in de voorgenomen opfriscursussen. *Werkgevers*: Ook de leidinggevende is belangrijk in het 'scherp blijven' op ergonomie.
- *RAS-Examenbureau*: Onderzoek opleiden en examineren voor meer 'resultaatgericht' schoonmaken.
 - Betrek daarbij realisme in snelheid van werken. *RAS-Examenbureau/werkgevers*: Eventueel met behulp van een branchebrede norm: hoe snel moet een beginnend schoonmaker zijn?
- *RAS-Examenbureau*: Onderzoek de wenselijkheid van het toevoegen van 'klantcommunicatie' in opleiding en examen voor bepaalde sectoren.
- *RAS-Examenbureau/opleiders*: Beperk theorie zo veel als mogelijk is.

Manier van examineren

- *RAS-Examenbureau*: Maak examens in andere talen mogelijk met behulp van tolken. Ontwikkel voor de inzet daarvan een duidelijke richtlijn, en deel een lijst geschikte tolken op de RAS-website.
- *RAS-Examenbureau*: Heroverweeg de samenstelling vaktechnische commissie qua *checks & balances*, en overweeg deelname van opleiders en werkgevers.
- *RAS-Examenbureau*: Intensiveer het 'leren van elkaar' door examinatoren: enerzijds door duo's te creëren van examinatoren (intervisie) die regelmatig wisselen, anderzijds door kalibratiesessies (bijvoorbeeld halfjaarlijks) waarin een groep examinatoren zich gezamenlijk over casuïstiek buigt.
- *RAS-Examenbureau*: Train examinatoren (meer) in het omgaan met angstige kandidaten.
- *RAS-Examenbureau/opleiders/werkgevers*: Licht kandidaten goed voor over het examen om angst te verminderen; bij voorkeur zo min mogelijk 'talig'.
- *RAS-Examenbureau*: Wees helder(der) over locatie-eisen voor de examens; communiceer deze eisen tijdig aan werkgevers, en laat voorafgaand aan het examen een check uitvoeren op de locatie.
- *RAS-Examenbureau (i.c.m. branche)*: Overweeg examenlocaties (deels) virtueel te maken (VR/AR).

Communicatie

- *RAS-Examenbureau*: Organiseer een brede sessie per 1-2 jaar met werkgevers, opleiders, examinatoren, om verbeteringsuggesties aan te dragen en de stand van de examinering te bespreken. Belangrijk: een goede uitnodigende agenda, goed uitnodig-beleid en een goed plan voor het communiceren van uitkomsten en vervolgacties.
- *RAS-Examenbureau*: Verbeter de communicatie met opleiders: eerder inlichten én breder bereik (ook in-company-opleiders).
 - Maak hiervoor een goede checklist: wie moet wanneer waarvan op de hoogte worden gebracht.
- *RAS-Examenbureau*: Beperk de frequentie van veranderingen en eind-/toetstermen.
- *RAS*: Communiceer meer/anders over de opbrengsten van RAS en het RAS-Examenbureau richting werkgevers.
- *RAS-Examenbureau*: Communiceer na afloop van het examen (alle details van) de uitslag aan werkgever en werknemer.



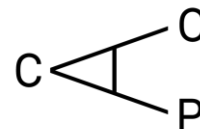
- *RAS-Examenbureau*: Geef kandidaten ruimer de mogelijkheid tot negatieve feedback in de enquête na het examen.

Leven lang leren

- *Werkgevers*: creëer goede omstandigheden voor opleiden en ontwikkelen⁹. O.a.
 - Faciliteer werknemers, zelfs als ze zich willen laten omscholen naar buiten de branche.
 - Ondersteun leidinggevenden bij vervanging.
 - Stimuleer jaarlijkse gesprekken waar loopbaanontwikkeling een standaard onderdeel van is.

Er liggen kortom heel wat 'schone taken' in het nog toekomstbestendiger en effectiever maken van opleidingen, voor álle betrokkenen, primair het RAS-Examenbureau.

⁹ De context van deze oplossingen is niet altijd gunstig: een krappe arbeidsmarkt, hoge werkdruk, sterke concurrentie (die volgens sommigen in een *race to the bottom* onttaardt ten koste van werknemers). Anderzijds: investeringen in ontwikkeling van werknemers leidt tot meer duurzame inzetbaarheid met positieve opbrengsten op de langere termijn – ook in termen van het behoud van personeel.



Bijlage: populatie en respons van de vragenlijsten

Respons

In totaal zijn 63 werkgevers, 1.901 werknemers en 69 examinatoren aan de vragenlijst begonnen. Hiervan nemen we alleen de valide respons mee in de analyse. Bij de werknemers en examinatoren zijn dit de respondenten die ten minste de laatste inhoudelijke vraag hebben ingevuld. Om voor de werkgevers een zo groot mogelijke respons te realiseren, zijn alle respondenten in de analyse meegenomen die daadwerkelijk een werkgeversfunctie hebben (directie, management of HR) en die ten minste de eerste inhoudelijke vraag hebben ingevuld. Dit resulteert in een respons van 42 werkgevers, 1.408 werknemers en 64 examinatoren. Er zijn momenteel 98 examinatoren in dienst bij het RAS-Examenbureau. Dit betekent dat ruim 65 procent van de examinatoren aan de enquête heeft deelgenomen.

Werkgevers hebben in doorsnee bijna 8 minuten over de vragenlijst gedaan, examinatoren ruim 6 minuten. De vragenlijst voor werknemers was een stuk korter: zij waren doorgaans in minder dan 3,5 minuten klaar met invullen.

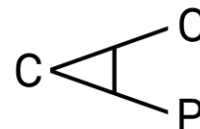
Tabel B1: Respons van de enquête

Enquête	Respons	Valide respons	Invultijd (mediaan)
Werkgevers	63	42	7,7 minuten
Werknemers	1.901	1.408	3,4 minuten
Examinatoren	69	64	6,2 minuten

Populatie werkgeversenquête

Deelnemers aan de werkgeversenquête komen van zowel grote als kleine bedrijven en vertegenwoordigen diverse subsectoren. Voor alle bevraagde subsectoren (algemene schoonmaak, vloeronderhoud, specialistische schoonmaak en glasbewassing/gevelonderhoud) geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat zijn of haar bedrijf hierin actief is. Alle respondenten op één vertegenwoordigen een bedrijf dat is aangesloten bij de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. We weten daarom niet in hoeverre de resultaten van de werkgeversenquête betrekking hebben op bedrijven die niet bij de cao zijn aangesloten.

Voor alle bevraagde examens (basisvakopleiding, modules, glasbewassing, leidinggevende) geeft een meerderheid van de respondenten aan ten minste enigszins met het examen bekend te zijn. Het grootste gedeelte van de werkgevers (62 procent) vertegenwoordigt een bedrijf dat zelf opleidingen verzorgt. Dit geldt met name voor de grote bedrijven: 82 procent van de respondenten van een bedrijf met 500 medewerkers of meer geeft aan dat zij zelf opleidingen verzorgen, tegenover 25 procent voor bedrijven met minder dan 100 medewerkers. Gemiddeld geven werkgevers aan dat meer dan de helft van de medewerkers (57 procent) een bedrijfsinterne opleiding heeft gevolgd. Kijken we naar de respondenten zelf, dan blijkt dat zij diverse functies uitoefenen. Ook hebben zowel werkgevers deelgenomen met lange als met minder lange ervaring in de branche.



Vanwege het kleine aantal deelnemers zijn de resultaten van de werkgeversenquête niet representatief voor de sector. In combinatie met de interviews en groepsgesprekken vormen de resultaten echter een sterke indicatie voor het perspectief van werkgevers.

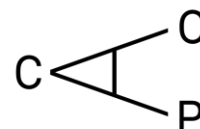
Tabel B2: achtergrondkenmerken bedrijven en respondenten werkgeversenquête (42 deelnemers)

Aantal medewerkers	Minder dan 100 19%	100-500 36%	Meer dan 500 45%	
Subsector	Algemene schoonmaak 91%	Vloeronderhoud 64%	Specialistische schoonmaak 57%	Glasbewassing/ gevelonderhoud 67%
Lid cao	Ja 98%	Nee 0%	Weet niet 2%	
Verzorgt zelf opleidingen	Ja 62%	Nee 36%	Weet niet 2%	
Functie respondent	Directie 26%	Management 31%	HR 43%	
Dienstjaren respondent	5 jaar of minder 33%	6 tot 20 jaar 33%	21 jaar of langer 33%	
Bekendheid respondent met examen...	Niet	Een beetje	Redelijk goed	Heel goed
basisvakopleiding	2%	7%	31%	60%
modules (gezondheidszorg/recreatie/ hotels)	36%	17%	24%	24%
glas/gevel/calamiteiten/ food/vloer	24%	36%	24%	17%
leidinggevende	10%	21%	26%	43%

Populatie werknemersenquête

Respondenten van de werknemersenquête hebben er overwegend voor gekozen om de enquête in het Nederlands in te vullen (88 procent). Dit betekent desalniettemin dat 12% een voorkeur heeft voor een andere taal. Zowel medewerkers die nog maar kort in de branche werkzaam zijn als medewerkers met tientallen jaren ervaring zijn in de enquête vertegenwoordigd.

De overgrote meerderheid (73 procent) heeft (het meest recent) deelgenomen aan het examen van de basisvakopleiding schoonmaken. Ruim een op de tien respondenten (11 procent) heeft deelgenomen aan het examen leidinggevend. Overige respondenten (in totaal 15 procent) hebben deelgenomen aan een van de modules. Ruim de helft (52 procent) heeft het examen in 2021 of 2022 afgelegd, maar ook medewerkers die langer geleden examen deden hebben aan de enquête deelgenomen: voor 14 procent was het examen vijf jaar of langer geleden. Twee derde van de respondenten (66 procent) is extern opgeleid; ruim een kwart (26 procent) is opgeleid binnen het eigen bedrijf.



Tabel B3: achtergrondkenmerken respondenten werknemersenquête (1.408 deelnemers)

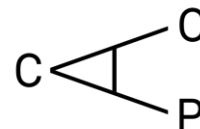
Taal	<i>Arabisch</i> 3%		<i>Nederlands</i> 88%		<i>Engels</i> 4%		<i>Spaans</i> 2%		<i>Turks</i> 4%					
Dienstjaren respondent	<i>1 jaar of minder</i> 12%		<i>2 tot 5 jaar</i> 37%		<i>6 tot 10 jaar</i> 16%		<i>11 tot 20 jaar</i> 19%		<i>21 jaar of langer</i> 16%					
Examen	<i>Basis- vakoplei- ding</i> 73%		<i>Module hotel/ bungalow</i> 5%		<i>Module gezond- heidszorg isolatie- kamer</i> 4%		<i>Module vloer</i> 4%		<i>Module glas/ gevel</i> 1%		<i>Module calami- teiten/ food</i> 1%		<i>Leiding- gevende</i> 11%	
Jaar	2022 33%		2021 39%		2020 8%		2019 3%		2018 2%		<i>langer geleden</i> 14%			
Opleiding	<i>Intern</i> 26%				<i>Extern</i> 66%				<i>Weet niet</i> 7%					

Populatie examinatorenenquête

Deelnemers aan de enquête voor examinatoren zijn over het algemeen al lange tijd in functie. Alle respondenten examineren sinds meer dan vijf jaar; vijf procent zelfs sinds meer dan 20 jaar. Bovendien hebben vrijwel alle examinatoren (97 procent) momenteel een functie in de branche naast examinerator. Drie van de vier examinatoren (75 procent) is ook opleider; 11 procent is ook werkgever en meer dan de helft (55 procent) bekleedt een andere functie in de branche.

Een grote meerderheid van de deelnemende examinatoren (88 procent) neemt het examen voor de basisvakopleiding schoonmaken af; 56 procent examineert de modules. Een op de vijf (19 procent) examineert een van de overige praktijkexamens en een op de tien (9 procent) het examen leidinggevende.

De respons onder examinatoren (65 procent) is onvoldoende om met een 90 procent betrouwbaarheid uitspraken te doen over alle examinatoren. In combinatie met de interviews en groeps gesprekken vormen de resultaten echter een sterke indicatie voor het perspectief van examinatoren.



Tabel B4: achtergrondkenmerken examinatoren (64 deelnemers)

Dienstjaren	<i>2 tot 5 jaar</i> 0%	<i>6 tot 10 jaar</i> 53%	<i>11 tot 20 jaar</i> 28%	<i>21 jaar of langer</i> 5%
Nevenfunctie	<i>Opleider</i> 75%	<i>Werkgever</i> 11%	<i>Andere functie</i> 55%	<i>Geen</i> 3%
Examen	<i>Basisvakopleiding</i> 88%	<i>Basisvakopleiding overig/modules</i> 56%	<i>Glas/gevel/ calamiteiten/food</i> 19%	<i>Leidinggevende</i> 9%



KOHNSTAMM
INSTITUUT

CAOP
Postbus 556, 2501 CN Den Haag
Lange Voorhout 13, 2514 EA Den Haag

Kohnstamm Instituut
Keizer Karelplein 1, 1185 HL Amstelveen