

# Ontwikkelingen in leren en certificeren

M. van de Weijer\*

*Trefwoorden: opleiden, certificeren, vakbekwaamheid, competenties, EQF, NLQF, assessment, permanente educatie, professionele houding*

## Inleiding

De wereld van leren en certificeren is volop in beweging. Als compliance officer krijgt u hiermee op verschillende manieren te maken. Denk bijvoorbeeld aan de toegenomen eisen<sup>1</sup> die de Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt aan aantoonbaar actuele vakbekwaamheid van medewerkers met direct klantcontact. Bovendien vraagt Klantbelang centraal om een – aantoonbaar – gewenste professionele houding.

In dit artikel leest u meer over de ontwikkelingen in leren en certificeren met een aantal voorbeelden uit onze eigen NIBE-SVV-praktijk.

## Ontwikkelingen in leren

We zien de volgende ontwikkelingen in het leren in de werkomgeving:

- integreren van leren en werken;
- personaliseren van leren;
- meer nadruk op gedrag en professionele houding;
- aantoonbaarheid; en
- leven lang leren.

We gaan hier kort op in.

### Integreren van leren en werken

70% van wat we leren, leren we door te doen. Door nieuwe en uitdagende werkzaamheden op te pakken. 20% leren we van elkaar – ‘peer learning’ – en slechts 10% leren we ‘op cursus’. Dit staat bekend als het 70/20/10-principe.<sup>2</sup>

Het is dus niet vreemd – mede gezien de hoge verlet- en cursuskosten – dat bedrijven leren en werken meer willen integreren. Het informele leren, leren van elkaar tijdens het werk, krijgt daarom steeds meer aandacht.

Ook wordt de eigen omgeving vaker geïntegreerd in opleidingen. Dat gaat verder dan eigen voorbeelden aandragen of eigen vraagstukken bespreken.

### Voorbeeld

Zo is in onze opleiding Certified Compliance Officer (CCO) – net als in andere opleidingen overigens – een opdracht in het eigen bedrijf onderdeel van het leerproces en het examen. Deze casus loopt als een rode draad door de opleiding. De deelnemer is hierdoor meer betrokken. Na afloop levert de cursist een complianceproject op dat waarde heeft voor de eigen organisatie en getoetst is door specialisten uit de praktijk. Dus ook de werkgever, zijnde sponsor is direct gebaat bij de deelname aan de leergang.

\* Mark van de Weijer is werkzaam als directeur Executive Academy bij NIBE-SVV.

<sup>1</sup> Art. 4:9 Wft, verder uitgewerkt in het BGFO 3 art 6 (paragraaf 2.1).

<sup>2</sup> 70/20/10 Model for Learning and Development, McCall, Lombardo and Eichinger, zie ook [http://en.wikipedia.org/wiki/70/20/10\\_Model](http://en.wikipedia.org/wiki/70/20/10_Model).

## Personaliseren van leren

Een tweede belangrijke beweging is die van het personaliseren van leren. De huidige technologische mogelijkheden maken het eenvoudiger en daarmee goedkoper om wát we leren aan te laten sluiten bij de voorkennis en ervaringen van de lerende. En toe te werken naar een gesteld doel dat aansluit op de functie en het vereiste carrièreperspectief.

Ook van belang is echter hoe we leren. Voor de één is e-learning prima geschikt, de ander leert beter klassikaal met een goede docent. Samen in de klas aan de slag is bovendien vaak een onmisbaar onderdeel van het leerproces. Al is het maar omdat je eerder digitaal met elkaar informatie deelt wanneer je elkaar al kent.

Iedereen op dezelfde manier 'door een training halen' is dus niet altijd een effectieve oplossing. Maar training kan nog wel steeds een belangrijk onderdeel zijn.

Voorbeelden van ontwikkelingen die personaliseren verder mogelijk maken, zijn:

- mobiel leren: altijd en overal toegang tot leren en informatie via allerlei apparaten;
- adaptief leren: de leerinhoud past zich aan de ontwikkeling van de lerende aan, bijvoorbeeld herhaling waar nodig, een hoger niveau waar mogelijk; en
- leren via MOOC's (Massive Open Online Courses): dit zijn opleidingen of modules die via internet massaal en vaak gratis worden aangeboden.<sup>3</sup> Hierdoor wordt de keuze uit eenvoudig toegankelijke opleidingen groter en zijn opleidingen makkelijker op de individuele behoefte af te stemmen.

## Meer nadruk op gedrag en professionele houding

Naast kennisoverdracht worden ook vaardigheden, gedrag en houding – de competenties – steeds belangrijk. Dit blijkt onder andere uit de nieuwe eisen die de Wft en het BGFO 3 stellen aan adviseurs in de financiële dienstverlening en die door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) zijn uitgewerkt in eind- en toetstermen.<sup>4</sup>

### Voorbeeld

In de toetstermen voor de Wft-module Vermogen staan de volgende eisen waaraan de vermogensadviseur aantoonbaar moet voldoen.

#### Eindterm 2a

De persoon beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren.

#### Eindterm 4b

De persoon beschikt over het vermogen om de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden:

- fraudesignalen onderkennen en daarop handelen;
- integer omgaan met de klantgegevens;
- doorverwijzen;
- verschillende belangen in kaart brengen; en
- morele aspecten en verantwoordelijkheid uitleggen.

Los van de wettelijke eisen zijn bedrijven natuurlijk al lang bezig met vaardigheden, houding en gedrag. Wat we echter vooral zien is dat ook buiten het regulier onderwijs de nadruk steeds meer komt te liggen op het aantoonbaar maken van gedrag en professionele houding. Het is dus niet meer genoeg om een paar dagen de hei op te gaan en een vaardigheidstraining te volgen. Ook omdat de effectiviteit daarvan niet altijd even groot of goed meetbaar is.

<sup>3</sup> Steeds meer universiteiten stellen (delen van) hun curriculum op deze manier beschikbaar. Voorbeelden hiervan zijn [www.coursera.org](http://www.coursera.org) en de Open Universiteit. Ook via bijvoorbeeld iTunesU komen steeds meer opleidingen beschikbaar.

<sup>4</sup> Op basis van de Regeling van de Minister van Financiën van 26 februari 2013, kenmerk: FM 2013/372M. Zie ook <http://www.cdfd.nl/nl/p47fb1b6940f16>.

## Aantoonbaarheid

Ten slotte groeit ook de wens en noodzaak om het resultaat van de leeractiviteiten aantoonbaar te maken. Niet alleen omdat de wetgever dat eist, zoals in de Wft. Maar ook vanuit employability en talentontwikkeling.

Door alleen via opleidingen die met diploma's of certificaten worden afgesloten, leren aantoonbaar te maken, gaat voorbij aan de 90% die we buiten opleidingen om leren. Het kan bijvoorbeeld al genoeg zijn wanneer in een afdelingsoverleg aantoonbaar over actualiteiten of dilemma's wordt gesproken – bijvoorbeeld door een verslag dat voor iedereen eenvoudig terug te vinden is.

Ook willen organisaties steeds vaker weten wat leren nu oplevert ten opzichte van de investeringen die zij doen. En of de ene vorm van leren een hoger rendement (ROI - Return on Investment) oplevert dan de andere vorm, bijvoorbeeld e-learning ten opzichte van klassikaal.

## Leven lang leren

Waar alles in samenkomt, is de trend naar Leven lang leren. Ook vanuit de Europese Unie wordt hierin fors geïnvesteerd – zie hierna.

Permanente educatie (PE) of Continuous Professional Development (CPD) wordt in toenemende mate belangrijk en ook vereist. Zeker in de financiële dienstverlening, waar vooral de vele wettelijke veranderingen doorlopend leren noodzakelijk maken.

### Voorbeeld

Zo eist de Wft sinds 1 januari 2014 aantoonbaar actuele vakbekwaamheid bij medewerkers met direct inhoudelijk klantcontact. Er zijn diverse opleiders die op deze eis inspelen door digitale leeromgevingen aan te bieden waarmee medewerkers aantoonbaar up-to-date blijven.

NIBE-SVV biedt hiervoor Wft Triple A aan. Dit platform is een combinatie van leeromgeving, kennismanagementsysteem en een digitaal vakblad. Door toetsing, individuele rapportage en een dashboard voor de werkgever wordt de vakdeskundigheid aantoonbaar gemaakt.

Ook social media zoals LinkedIn zijn steeds belangrijker. Door met elkaar informatie en ervaringen uit te wisselen, ontstaat een informele leergemeenschap; een vorm van informeel leren.

## Europese ontwikkelingen

In 2008 keurde het Europese parlement het voorstel goed van de Europese Commissie om te komen tot een Europees Kwalificatieraamwerk<sup>5</sup> (EQF - European Qualification Framework). Nederland heeft dit raamwerk vertaald naar het Nederlands kwalificatie raamwerk<sup>6</sup> (NLQF). Dit raamwerk omvat kwalificatienormen waarmee internationaal vergelijkbare niveau's worden toegekend aan opleiding en ontwikkeling buiten het regulier onderwijs (zoals MBO, HBO en Masters). Er zijn in totaal acht niveaus; zie het kader op de volgende pagina.

Het EQF heeft de volgende kenmerken:

- knowledge, skills en competences;
- van input naar output; en
- informeel leren valideren.

### Knowledge, skills en competences

Kwalificaties komen in aanmerking voor een EQF/NLQF-niveau aanduiding indien deze zijn gedefinieerd in naast kennis ook vaardigheden en gedrag.

<sup>5</sup> Zie [http://ec.europa.eu/eqf/home\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/eqf/home_nl.htm).

<sup>6</sup> Zie <http://www.nlqf.nl>.

<b>Instroomniveau</b>	<b>Basiseducatie 1</b>
<b>NLQF niveau 1</b>	<b>Basiseducatie 2   Vmbo bb   MBO 1</b>
<b>NLQF niveau 2</b>	<b>Basiseducatie 3   Vmbo kb, gl, tl   MBO 2</b>
<b>NLQF niveau 3</b>	<b>MBO 3</b>
<b>NLQF niveau 4 en 4+</b>	<b>Vwo, Vavo-Havo   MBO 4   Vwo, Havo</b>
<b>NLQF niveau 5</b>	<b>Associate Degree</b>
<b>NLQF niveau 6</b>	<b>Bachelor</b>
<b>NLQF niveau 7</b>	<b>Master</b>
<b>NLQF niveau 8</b>	<b>Doctoraat   Ontwerper   Medisch specialist</b>

### Van input naar output

Binnen het EQF is het niet langer van belang welke opleidingen je hebt gedaan, maar wat je hebt geleerd. Er wordt gekeken naar 'learningoutcomes'. Hoe iemand deze bereikt, daar kijkt dit raamwerk niet naar.

Dit is een ontwikkeling waar bijvoorbeeld DSI op aanhaakt. Bij DSI is de beweging al eerder ingezet van het accrediteren van opleidingen naar accreditatie van examens.<sup>7</sup>

### Informeel leren valideren

Op basis van het EQF is het mogelijk bedrijfsopleidingen en informeel leren te valideren. Dat houdt in dat dergelijke opleidingen externe waarde krijgen. Dit heet civiel effect, zoals bijvoorbeeld een HBO-Bachelortitel dat ook heeft. Het krijgt als het ware een kwaliteitstempel en een niveau-aanduiding. Zo is het mogelijk geworden ook informeel en non-formeel leren te wegen en te (h)erkennen.

#### Voorbeeld

Binnen de financiële dienstverlening in Nederland is de Leergang Relatiemanager Bedrijven ABN AMRO<sup>8</sup> de eerste die een dergelijke kwalificatie (niveau 6) heeft gekregen. Dit resultaat is tot stand gekomen na een intensieve samenwerking van ABN AMRO, Gooiconsult en NIBE-SVV.

### Ontwikkelingen in certificeren

De ontwikkelingen binnen certificeren liggen geheel in lijn met de ontwikkelingen in leren. Het gaat dan om:

- certificeren van non-formeel en informeel leren;
- toetsen van gedrag en professionele houding; en
- ontwikkeling van EVC, portfolio en assessmentachtige structuren.

<sup>7</sup> Zie op [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl), zoek op 'DSI-examens'.

<sup>8</sup> Zie ook: <http://www.nibesvv.nl/Over-NIBE-SVV/Nieuws/Accreditatie-NLQF-6>.

### Certificeren van non-formeel en informeel leren

Wat medewerkers op deze manier hebben geleerd, wordt meegewogen in de beoordeling of iemand het gewenste niveau heeft voor een certificering. Er zijn verschillende manieren om dit aantoonbaar te maken (zie hieronder).

Voor bedrijven is van belang dat de 90% die medewerkers buiten formele opleidingen om leren, meetelt voor een diploma of certificaat. Dat doet recht aan de kwaliteiten van de medewerker en is bovendien efficiënter voor de organisatie.

### Toetsen van gedrag en professionele houding

Gedrag en professionele houding maken steeds vaker onderdeel uit van de certificering. Een medewerker moet deze dus kunnen aantonen. Het is dan van belang te definiëren wat 'juist' en 'gewenst' is. En omdat het hier over een examensetting gaat, moet vervolgens objectief worden vastgesteld dat de kandidaat over deze kwaliteiten beschikt.

Dat vraagt vooraf een gedegen formulering van standaarden in de vorm van concrete kpi's (kritische prestatie indicatoren), die in het examen gemeten kunnen worden. Zo ligt vast welk gedrag en welke houding de kandidaat moet tonen om te slagen. De beoordeling vindt plaats door assessoren die hierop zijn getraind.

#### Voorbeeld

In de huidige permanente educatie (Periodieke Toetsing<sup>9</sup>) van DSI zijn gedrag en professionele houding speerpunten. DSI wil dit dan ook getoetst hebben. Iedereen naar een assessment laten gaan, zou echter onbetaalbaar worden. Vandaar dat DSI heeft gekozen NIBE-SVV een vorm van webcamtoetsing te laten ontwikkelen.

In de webcamtoets moeten de kandidaten reageren op een casus met een korte video waarin een klant hen iets zegt. Bijvoorbeeld, de klant reageert op een beleggingsadvies. Direct aansluitend op de boodschap van de klant krijgt de kandidaat een minuut om hierop te reageren.

Deze reactie wordt met de webcam opgenomen en later beoordeeld door een assessor. Dat gebeurt aan de hand van een uitgebreide beoordelingsmatrix waarin precies is vastgelegd aan de hand van kpi's, welk gedrag de kandidaat moet laten zien.

### Ontwikkeling van assessmentachtige structuren, portfolio en EVC

Er zijn verschillende instrumenten waarmee een exameninstituut kan vaststellen of de kandidaat aan de gestelde eisen voor competenties en professionele houding voldoet.

De meest bekende is het assessment. In een fictieve situatie moet de kandidaat gedrag en houding laten zien die aan de criteria voldoen. Dit kan bijvoorbeeld door een situatie voor te leggen, de kandidaat te vragen de dilemma's in deze situatie te benoemen en vervolgens aan te laten geven hoe hij zou handelen gegeven de situatie. Hiervoor wordt doorgaans gebruikt gemaakt van het criteriumgericht interview.<sup>10</sup> In dit interview wordt meestal gebruik gemaakt van de STAR-methodiek (zie kader).

Overigens kan bij het assessment ook de vakkennis van de kandidaat worden getoetst. De casus die centraal staat, heeft dan elementen van kennis en van competenties.

<sup>9</sup> Zie [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl) onder Periodieke Toets 2013 / 2014.

<sup>10</sup> Zie ook [http://nl.wikipedia.org/wiki/Situatie,\\_Taak,\\_Actie,\\_Resultaat](http://nl.wikipedia.org/wiki/Situatie,_Taak,_Actie,_Resultaat).

**Voorbeeld**

De examinering voor het diploma Wft Pensioenadviseur bestond tot 1 januari 2014 voor een deel uit een assessment. Hierbij werd de kandidaat getoetst op vakinhoudelijk kennis en op houding en gedrag.

De STAR-techniek is een beproefde interviewtechniek, die als uitgangspunt hanteert dat gedrag uit het verleden een voorspellende waarde heeft voor gedrag in de toekomst. De interviewer vraagt op gestructureerde en gedetailleerde wijze naar voorbeelden uit het recente verleden omdat dit in alle waarschijnlijkheid bepalend is voor uw toekomstig gedrag. In een gesprek ziet de STAR-techniek er als volgt uit.

**1. Vragen over de situatie (S)**

De interviewer vraagt een voorbeeld te geven van een bepaalde situatie waarin de kandidaat een rol heeft gespeeld of noemt een voor hem bekende situatie en vraagt hierover meer te vertellen.

**2. Vragen over uw taak of rol (T)**

Vervolgens is de interviewer geïnteresseerd in wat de taak van de kandidaat was in deze situatie. Dit kan de formele taak of rol zijn maar ook diens eigen taak- of rolomschrijving.

**3. Vragen over uw acties en handelen (A)**

Uitgaande van diens rol, taak of doelstelling wil de interviewer nu weten hoe de kandidaat heeft gehandeld. Wat heeft hij letterlijk gedaan, gezegd of georganiseerd en hoe werd hierop gereageerd door anderen.

**4. Resultaat (R)**

Ten slotte wil de interviewer weten hoe de situatie is afgelopen. Wat zijn de concrete resultaten van het persoonlijk handelen geweest en heeft de kandidaat zijn doel bereikt.

EVC<sup>11</sup> staat voor 'eerder verworven competenties'. Daarbij toetst het exameninstituut of de kandidaat de gevraagde kwaliteiten bezit. Bijvoorbeeld aan de hand van een portfolio en een criterium gericht interview.

De kandidaat toont zijn competenties dan aan met reële bewijsstukken uit zijn eigen praktijk. Zo kan hij bijvoorbeeld werkelijke dossiers en gespreksverslagen voorleggen als bewijsstuk. Maar ook de beoordeling door een leidinggevende en behaalde diploma's kunnen hierin worden meegewogen. In een criteriumgericht interview kan een exameninstituut daar dan op doorvragen. Bijvoorbeeld door elementen te veranderen en te vragen hoe de kandidaat dan zou reageren.

Voldoet de kandidaat aan de eisen, dan ontvangt hij zijn diploma zonder een opleiding of examen te doen.

**Conclusie**

De wereld van leren en certificeren is volop in beweging, mede door de vele nieuwe mogelijkheden die de techniek tegenwoordig biedt. Daarbij worden non-formeel en informeel leren steeds belangrijker. Een groot deel van wat we leren, gaat immers op die manier.

Vanuit Compliance wilt u natuurlijk wel weten en kunnen aantonen dat medewerkers over de juiste vakbekwaamheid beschikken, het gewenste gedrag vertonen en een professionele houding hebben. Bijvoorbeeld in het kader van Klantbelang centraal.

Er zijn allerlei manieren om dit te bereiken. Zo kan het leerproces op diverse manieren worden ingericht en gefaciliteerd. Ook zijn er verschillende methoden om aan te tonen dat medewerkers aan de eisen voldoen. Het is dus niet per se nodig om te werken met trainingssessies of een e-learningmodule en om examens af te nemen.

<sup>11</sup> Zie voor het regulier onderwijs: <http://www.kenniscentrumevc.nl>. Ook de CDFD kent een EVC-procedure. Zie hiervoor [www.cdfd.nl](http://www.cdfd.nl) onder Vakbekwaamheid na 2013/EVC-procedure.

De meest wezenlijke stap is te bepalen welke leeruitkomst u wilt bereiken en in welke mate dit aantoonbaar moet worden.

**Met dank aan:**

Herman Broeksma, Learning & Development Specialist bij NIBE-SVV

Monique Greve, manager examens en certificering bij NIBE-SVV

Joris van Oudenhoven, productmanager Compliance, risicomanagement en financiële markten bij NIBE-SVV

Clemens Spoorenberg, adjunct directeur bij NIBE-SVV ■