

Notulen

Werkoverleg 14-02-2024 locatie Woerden 10.00 uur

Notulist: Astrid

1. Opening en introductie

Lisanne opent het overleg en heet iedereen welkom. De groep aanwezigen is, ondanks de afmeldingen toch nog aanzienlijk.

Lisanne stelt zich in het kort voor. Hierin komt onder andere naar voren dat zij de hogere Hotelschool heeft doorlopen; een kantoorbaan bij een internationaal bedrijf heeft vervuld waar zij voor de 'Franse markt' werkte en theater- en horeca-events heeft georganiseerd. De baan bij Eureka kwam toevallig op haar pad en aangezien zij een echte regelneef is, heeft zij gesolliciteerd. Lisanne benadrukt haar beschikbaarheid en openheid naar de toezichthouders toe, in de hoop dat er een goede samenwerking kan ontstaan. Vervolgens krijgen alle aanwezigen de gelegenheid om zichzelf voor te stellen.

2. Ontwikkelingen Eureka:

Eureka bevindt zich momenteel in een periode van groei, wat jullie als toezichthouders ongetwijfeld zullen opmerken. Deze groei brengt meer drukte en hectiek met zich mee in de examenlocaties. Om het werk zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft Lisanne onlangs een e-mail gestuurd naar alle toezichthouders met een aantal vragen. De antwoorden op deze vragen zullen Eureka helpen om beter in te schatten hoe de capaciteit verdeeld moet worden en waar extra ondersteuning nodig is. Daarnaast wordt er gewerkt aan het creëren van uniformiteit binnen de opleiders.

Verder richt Eureka zich momenteel volledig op softwareontwikkeling. Sinds februari hebben we een stagiair aan boord en vanaf april zal een nieuwe collega zich bij ons voegen om Diego te ondersteunen bij het ontwikkelen van ICT-projecten. We werken aan een platform voor zowel opleiders als kandidaten, met als doel het proces efficiënter en gebruiksvriendelijker te maken voor ons allemaal.

3. Input toezichthouders

a. Pensioen

De reden waarom Eureka ervoor heeft gekozen geen traditionele pensioenregeling aan te bieden, maar alleen het Bright spaarprogramma, heeft te maken met hoe pensioenbijdragen worden afgetrokken van het bruto salaris. Zelfs als Eureka een pensioenregeling zou aanbieden, zouden de premies hiervoor van het brutoloon worden ingehouden. Dit betekent dat werknemers, zelfs met een klein contract, relatief veel van hun salaris zouden verliezen aan pensioenpremie's, waardoor ze niet veel netto overhouden aan het einde van de maand. Dit maakt het soms ook minder aantrekkelijk om deel te nemen aan het Bright spaarprogramma, omdat werknemers nog steeds niet veel overhouden aan het einde van de streep. Dus, ongeacht of het geld wordt ingehouden voor pensioen of wordt gespaard via het Bright systeem, blijft het

resultaat aan het einde van de maand min of meer hetzelfde, waardoor de keuze tussen beide opties niet zo doorslaggevend is.

b. Communicatie en informatie

Harold benadrukt het gebrek aan specifieke communicatie die eigenlijk van Servicedesk Arnhem naar de toezichthouders zou moeten komen. Hij noemt bijvoorbeeld het ontbreken van informatie over de invoer van de 12-cijferige code bij WFT-examens, wat leidt tot ongemak op de werkvloer. Als de twee codes niet werken, moeten medewerkers namelijk binnen Optimum gaan zoeken, wat tijd kost.

Arna voegt hieraan toe dat het handig zou zijn geweest als men had gemeld dat alle WFT-boeking vanaf 1 februari een 9-cijferige code hebben, terwijl de overige WFT-codes betrekking hebben op boekingen van vóór die datum. Ze benadrukt ook het belang van het snel doorgeven van (landelijke) storingsen via het algemene communicatiekanaal, zodat alle betrokkenen op de hoogte zijn van wat er speelt.

Angelina wijst erop dat op locatie Amersfoort standalone computers worden gebruikt, wat resulteert in langere responstijden bij het oplossen van problemen. Het is niet mogelijk om op afstand in te loggen of het scherm over te nemen. In plaats daarvan moet de toezichthouder contact opnemen met Arnhem om hulp te krijgen.

Lisanne merkt op dat het wenselijk zou zijn als ook de toezichthouders meldingen doorgeven (en Lisanne taggen in de melding) aan de Servicedesk, zodat zij ook op de hoogte zijn van eventuele problemen.

c. Opmerkingen over externe communicatie en toelatingsbeleid

Er wordt benadrukt dat de toezichthouder de beslissing moet nemen over het toelaten van kandidaten, en niet bij de Servicedesk in Arnhem. Het gebeurt echter regelmatig dat kandidaten rechtstreeks naar Arnhem bellen en te horen krijgen dat ze naar binnen mogen, terwijl dit eigenlijk de verantwoordelijkheid van de toezichthouder is. Dit kan leiden tot situaties waarin de toezichthouder wordt overruled, wat niet wenselijk is. Jos merkt op dat kandidaten ook vaak naar de opleider bellen, die vervolgens contact opneemt met Eureka, waarna de kandidaat alsnog wordt toegelaten. Harold heeft zelfs meegemaakt dat een kandidaat naar binnen mocht nadat hij Arnhem had gebeld, waarbij hem werd verteld dat het een uitzondering was, maar dit kan niet worden getolereerd.

Erik pleit ervoor dat de Servicedesk eerst overlegt met de toezichthouder voordat wordt besloten of een kandidaat wel of niet mag starten. Alleen de toezichthouder kan immers de situatie goed inschatten. Hij stelt voor om begrip te tonen voor kandidaten die duidelijk gestrest zijn, maar degenen die herhaaldelijk te laat komen niet toe te laten.

Lisanne staat open voor het gebruik van eigen intuïtie door de toezichthouders. Ze vraagt om haar te taggen als de Servicedesk besluit om een kandidaat toch te laten starten, zodat ze hierop kan reageren.

d. Identificatie

Recentelijk heeft Harold ervaren dat een kandidaat voor het SVPB-examen werd toegelaten met een zorgpas, hoewel dit géén geldig legitimatiebewijs is. Ondanks dit feit gaf de Servicedesk toestemming voor toegang. Lianne benadrukt dat binnen Eureka een zorgpas niet als geldig legitimatiebewijs wordt beschouwd. De regel binnen Eureka vereist dat een fysiek identiteitsbewijs wordt getoond voor controle; zonder dit wordt de kandidaat geweigerd.

Mary meldde ook een situatie waarbij een assessor het acceptabel vond dat het identiteitsbewijs op een mobiele telefoon stond tijdens een gespreksexamen. Deze examens vinden echter buiten Eureka plaats, waarop wij geen invloed hebben.

Harold merkt op dat een 'verlopen' ID in sommige landen nog een aantal maanden geldig is, maar bij Eureka geldt de regel dat het ID op de dag van het examen nog geldig moet zijn, antwoordt Lianne. Als alternatief kan men ook om een ander geldig ID vragen.

Daarnaast stuit Harold op het probleem dat een buitenlands paspoort geen burgerservicenummer (BSN) heeft, waardoor het bij WFT-examens niet kan worden gecontroleerd. Astrid herinnert eraan dat Esther vorig jaar een document heeft gestuurd over hoe hiermee om te gaan. In sommige gevallen kan om een zorgpas worden gevraagd als alternatief. (Notitie voor de notulist: het document 'ID controle' is op 18 augustus 2023 verzonden en staat in Teams Algemeen onder 'Bestanden'.)

e. Toiletbezoek tijdens examens

Om onderbrekingen tijdens het examen te minimaliseren, is het beleid om kandidaten vóór aanvang van het examen te vragen of ze gebruik willen maken van het toilet. We wijzen er dan op dat als ze dit niet doen, het in het VOV wordt vermeld en de tijd doorloopt.

Als een kandidaat toch tijdens een lang examen (langer dan 1 uur) naar het toilet wil, mag dat. De kandidaat moet echter niets in de broekzakken hebben en het kluisje niet openen. Het toiletbezoek moet wel worden gemeld in het VOV en er wordt geen extra tijd gegeven.

f. SVPB

Tijdens de vergadering werd besproken dat enige tijd geleden is gecommuniceerd dat SVPB niet wil dat op de presentielijst wijzigingen worden aangegeven. Het bleek dat deze mededeling waarschijnlijk alleen aan locatie Dordrecht is doorgegeven, mogelijk door Sanne. Lianne zal dit verifiëren en komt hierop terug.

g. Versnelling van de intakeprocedure:

In een vorig overleg is voorgesteld om het reglement mee te sturen bij de uitnodiging, zodat kandidaten thuis alvast kunnen aangeven dat ze het gelezen hebben. Ans merkt op dat dit al

enige tijd bij het Examenadviesburo geïmplementeerd is. Actie: Lianne zal nagaan of dit al wordt toegepast binnen onze organisatie.

h. Automatische nummering van examens voor kandidaten met meerdere examens.

Arna stelt voor dat het handig zou zijn als examens automatisch genummerd worden, zodat bij de planning direct zichtbaar is dat een kandidaat meerdere examens heeft. Lianne geeft aan dat dit lastig is omdat kandidaten zelf hun examens boeken. Actie: Lianne zal de vraag voorleggen in Arnhem, hoewel zij verwacht dat dit moeilijk of onmogelijk zal zijn.

i. Controle van examenbeschikbaarheid bij opleiders.

Arna heeft ervaren dat bij twee opleiders (LITOP en Haka) geen examen beschikbaar was. Lianne benadrukt dat dit bij de opleider ligt, maar Diego werkt aan een platform om dit te controleren. Dit platform zal echter nog enige tijd nodig hebben voordat het operationeel is.

j. Inzage Vakmanschap:

Tijdens inzage mogen kandidaten niets noteren, terwijl tijdens het examen wel interactie is toegestaan. Dit wordt als vreemd ervaren. Actie: Lianne en de servicedesk zullen onderzoeken hoe dit kan worden opgelost in de communicatie naar de kandidaten toe.

k. Overlast in examenlokaal door gesprekken van BEM in Hoofddorp

Jos meldt dat er veel overlast is in het examenlokaal door gesprekken van BEM. Het examenlokaal wordt volgepland met 18 mensen, wat tot veel klachten en overlast bij de kandidaten leidt. Jos suggereert dat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn om geen gesprekken te plannen wanneer er andere examens plaatsvinden.

Lianne is reeds bezig met dit probleem en bekijkt verschillende opties. Ze zal hier zo snel mogelijk op terugkomen met een mogelijke oplossing.

l. Dordrecht parkeerproblemen

Harold brengt naar voren dat de parkeerplaatsen snel vol lopen, wat leidt tot klachten van omliggende bedrijven. Dit probleem wordt op het bordje van de toezichthouders gelegd.

Stefan heeft al actie ondernomen en is bezig met het bespreken van de situatie met de beheerder van het gebouw. Zodra er meer bekend is, zullen we de uitkomst terugkoppelen.

m. Betrokkenheid van Stefan bij toezichthouders

Arna merkte op dat Stefan na zijn gesprek vertrok zonder naar boven te komen om betrokkenheid te tonen of verslag te doen. Harold en Astrid, beide vijf jaar in dienst, ervaren ook weinig betrokkenheid van Stefan. Ze vinden dat hij vaker zijn gezicht zou moeten laten zien om het gevoel van betrokkenheid te vergroten, ondanks de groei van het bedrijf.

Lisanne merkte op dat Stefan als directeur zijn eigen aanpak heeft, maar ze zal dit punt wel aan Stefan doorgeven en hoopt dat hij hier meer aandacht aan zal besteden. Ze onderstreepte het belang van betrokkenheid tonen, zoals even je hoofd achter de deur steken bij het bezoeken van locaties.

Ze legde ook uit dat met de groei van het bedrijf nieuwe structuren zijn ontstaan. Hierdoor is Lisanne het aanspreekpunt geworden voor de toezichthouders, niet Stefan. Ze hoopt op begrip van de toezichthouders voor deze veranderingen in de bedrijfsdynamiek.

n. Servicekwartier

Arna uitte haar tevredenheid over het servicekwartier en het duidelijke beleid om 15 minuten eerder of later te kunnen starten.

Cees gaf aan het servicekwartier plezierig te vinden, maar merkte op dat het niet noodzakelijk is om ieder kwartier een kandidaat binnen te laten komen of in te plannen. Als toezichthouder ben je dan constant bezig. Hij geeft de voorkeur aan bijvoorbeeld vier kandidaten per half uur, wat minder druk zou zijn.

Lisanne begrijpt dat dit op strategisch niveau waarschijnlijk beter is, maar erkent dat het voor de toezichthouders drukker kan zijn.

Ans weet dat het tijdslot in Arnhem aangepast kan worden, maar maakt zich zorgen dat dit leidt tot een gebrek aan overzicht in de examenruimte, omdat toezichthouders dan constant bezig zijn.

4. Rondvraag

a. Vertrouwenspersoon

Ans complimenteerde Lisanne en merkte op dat alles nog steeds goed draait na het vertrek van Esther.

Verder wees Ans erop dat Esther ook als vertrouwenspersoon fungeerde. Aangezien Lisanne nu de leidinggevende is, lijkt het niet functioneel als zij ook de rol van vertrouwenspersoon op zich neemt. Op dit moment is het nog niet bekend wie de nieuwe vertrouwenspersoon wordt, maar zodra dit bekend is, wordt dit gecommuniceerd.

Lisanne hoopt dat als er zaken zijn, men naar haar toe komen. Ze benadrukte haar openheid om te luisteren en te ondersteunen waar nodig.

b. Fiscaal memo

Mary vroeg of het Fiscaal Memo 2024 nog komt. Lisanne zal dit nakijken. Als er geen wijzigingen zijn, blijft vaak de oude versie hetzelfde. Daarnaast komt het Fiscaal Memo meestal iets later in het jaar uit.

c. Tussentijdse roosterwijzigingen

Mary gaf aan dat ze de wijzigingen in het rooster prima vindt, maar ze ontvangt ze ook in Shiftbase, wat ze niet prettig vindt. Lianne stelde voor om deze meldingen te negeren. Het rooster wordt pas op woensdag definitief, waardoor het beter is om het rooster dan te bekijken.

Angelina merkte op dat de roosters heel lang van tevoren worden geblokkeerd, waardoor ze geen wijzigingen meer kan aanbrengen. Lianne bevestigde dit en legde uit dat het rooster drie maanden van tevoren wordt geblokkeerd. Als iemand op een bepaalde dag vrij wil zijn, moet diegene dit aanvragen bij Lynn. Zonder deze aanvraag is het voor Lynn niet werkbaar en niet te controleren.

Jos merkte op dat bij 'de klap op de week' wordt aangenomen dat er geen boekingen meer bij kunnen komen. Echter, gisteren waren er ineens toch twee WFT-ers aanwezig. Jos had echter andere afspraken, die gemaakt zijn na 'de klap op de week'. Hij benadrukte dat bij controle op WFT het problemen kan opleveren als er niet twee toezichthouders op locatie aanwezig zijn.

d. Reistijd

Cees gaf aan dat hij regelmatig op verzoek op een andere locatie werkt, maar dat de reistijd vaak te krap is. Hij merkte op dat het eerste en laatste half uur van de reistijd voor eigen rekening zijn. Hij vroeg of hier iets aan gedaan kon worden.

Andere teamleden gaven aan dat zij extra tijd schrijven als de reistijd langer duurt.

Lianne benadrukte echter dat het beleid is dat het eerste half uur voor eigen kosten is.

e. Controle examenkamer

Harold wilde weten of er een terugkoppeling komt van de examenkamer als er een controle is geweest. Hij gaf aan nooit een terugkoppeling te hebben ontvangen, maar dat dit wel fijn zou zijn. Vanuit de groep werd echter opgemerkt dat vaak ter plaatse de examenkamer al aangeeft of het goed is verlopen.

f. Functienaam

Astrid stelde voor om de naam van de functie 'Toezichthouder' aan te passen, omdat deze niet de volledige lading dekt van de werkzaamheden die worden uitgevoerd. Ze merkte op dat het ook kan voorkomen dat niet de juiste persoon reageert op een vacature voor 'Toezichthouder'. Astrid suggereerde dat bijvoorbeeld de benaming 'Medewerker Examenbureau' beter zou kunnen zijn.

g. Oplettendheid bij het plaatsen

Mary waarschuwde iedereen om goed op te letten dat kandidaten op de juiste plaats in de examenruimte gaan zitten en niet automatisch op de plek die overeenkomt met de sleutel die is uitgereikt. Ze merkte op dat diverse kandidaten vaker komen en denken te weten hoe het werkt.

Hierdoor kunnen ze zelf al op een werkplek gaan zitten die overeenkomt met de sleutel, terwijl dit mogelijk kan afwijken.

5. Afsluiting

Lisanne bedankt alle aanwezigen voor hun bijdrage en nodigt iedereen uit voor de lunch. Ze zal de actiepunten zoals vermeld in de notulen nagaan en hierover terugkoppelen.

Actie punten:

- Lisanne zal met Arnhem bespreken hoe de communicatie vanuit Arnhem naar de locaties verloopt, inclusief het doorlaten van kandidaten die door de toezichthouders zijn geweigerd. Lisanne heeft met Frank gesproken en hij heeft toegezegd om scherper te zijn op het delen van relevante informatie met iedereen. Verder hebben we gesproken over het doorlaten van kandidaten die door toezichthouders zijn geweigerd. Het blijkt dat de opleider uiteindelijk het eindoordeel heeft, dus zelfs als de toezichthouder een kandidaat weigert, kan de kandidaat toch examen doen als de opleider daarvoor kiest om welke reden dan ook. Wel hebben we afgesproken dat wanneer zo'n situatie zich voordoet, Arnhem ook contact zal opnemen met de desbetreffende toezichthouder. Het is jammer genoeg zo dat er altijd uitzonderingen zullen zijn. Als er twijfel is, moeten we altijd contact opnemen met Arnhem.
- Ze zal onderzoeken of er iets kan worden vermeld over de werkzaamheden in Hoofddorp in de uitnodigingen, vanwege de problemen/smoesjes van kandidaten. Op dit moment staat het op de website, maar het is helaas niet haalbaar om dit ook in de uitnodiging te vermelden. We kunnen echter in de toekomst onderzoeken of dit wel mogelijk is.
- Lisanne zal contact opnemen met Sanne om te bevestigen of de communicatie over de presentielijstwijzigingen inderdaad alleen aan locatie Dordrecht is doorgegeven. Indien nodig, zal er een herinnering worden gestuurd naar alle locaties om de communicatie over de presentielijstwijzigingen te verduidelijken en ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het beleid van SVPB op dit gebied. Eerst even wat opheldering wat er bedoeld werd; het is toegestaan om NAW-gegevens te noteren, maar andere informatie zoals kluisnummers verzoeken we vriendelijk om NIET op de presentielijsten per opleider te vermelden. Op het overzicht met alle opleiders is dit geen probleem, want die scannen jullie ook niet in. Sanne heeft dit in eerste instantie alleen naar Dordrecht gestuurd omdat ze dit daar had opgemerkt. Het zou echter ook elders kunnen zijn voorgekomen, dus laten we daar extra op letten.
- Ze zal navragen of het reglement wordt meegezonden bij de uitnodigingen aan kandidaten. Na een grondig overleg met Frank en Stefan zijn we samen tot de conclusie gekomen dat het een goed idee is om een reglement toe te voegen aan onze kandidatenprocedure. Dit betekent dat we op korte termijn deze wijziging zullen

implementeren. Zodra deze wijziging is goedgekeurd, zal het niet langer nodig zijn tijdens de intake expliciet te vermelden dat kandidaten akkoord gaan met de algemene voorwaarden van Eureka als ze tekenen. We houden jullie op de hoogte van de voortgang en zullen ervoor zorgen dat iedereen tijdig op de hoogte wordt gesteld zodra we groen licht krijgen voor de implementatie.

- Lisanne en de servicedesk zullen onderzoeken hoe duidelijk gecommuniceerd kan worden naar kandidaten dat ze niets mogen meenemen naar buiten tijdens inzage. Na bespreking van het punt over het duidelijk communiceren naar kandidaten dat ze niets mogen meenemen naar buiten tijdens inzage, heeft Stefan toegezegd dat hij ervoor zal zorgen dat er een specifieke regel wordt toegevoegd aan de uitnodigingen. Deze toevoeging zal zowel voor kandidaten als voor jullie als toezichthouders duidelijkheid verschaffen. Dit zal de procedure rond inzage verder stroomlijnen en de naleving van de regels verbeteren. We zullen jullie op de hoogte houden van de verdere voortgang van deze actie.
- Abigail Kapel is benoemd tot vertrouwenspersoon. Binnenkort volgt er meer informatie hierover!
- Er zal worden nagevraagd of er een nieuwe versie komt van het Fiscaal Memo. We zijn aan het overwegen dat dit mogelijk al is opgenomen in de examens zelf. Als dat het geval is, is het misschien niet meer nodig om een aparte fysieke memo te verstrekken. We gaan dit verder onderzoeken en laten het jullie weten zodra we meer weten!
- Lisanne gaat bekijken hoe voorkomen kan worden dat WFT-examens nog worden ingepland nadat er een 'klap op de week' is gegeven. Na het actiepoint om te bekijken hoe we kunnen voorkomen dat WFT-examens nog worden ingepland nadat er een 'klap op de week' is gegeven, moeten we erkennen dat dit niet direct opgelost kan worden. Niettemin begrijpen we het belang hiervan en zullen we er serieus naar kijken. We gaan het serieus bekijken en proberen een oplossing te vinden die past binnen ons proces. We zullen jullie op de hoogte houden van onze bevindingen en eventuele veranderingen.
- Iedere kwartier ook mogelijk van starten. Na het bespreken van de constatering over de druk bij TZH en onrust dat elke 15 minuten een kandidaat mag starten, hebben Lisanne, Frank en Stefan hierover gesproken en nemen dit mee. Hoewel de 15 minuten blijft bestaan, willen we kijken hoe we efficiënter kunnen werken. Dit zal niet alleen de werkzaamheden in de ruimte vergemakkelijken voor jullie, maar ook zorgen voor minder overlast voor andere kandidaten. We zullen dit proces verder analyseren en verbeteringen doorvoeren waar mogelijk. We zullen jullie op de hoogte houden van eventuele veranderingen.
- Ander nieuws: Het huurcontract van onze locatie in Dordrecht eindigt aan het einde van dit jaar, en we hebben besloten om daar niet verder te gaan. Dit besluit is voornamelijk gebaseerd op de parkeerfaciliteiten die niet aan onze wensen voldoen. We zijn echter van plan om in deze regio te blijven, dus we hopen jullie daar snel over te informeren zodra we meer concrete plannen hebben gemaakt.