

Ria van 't Klooster, directeur NRTO

ONLINE REVOLUTIE

De coronacrisis heeft opleiders een flinke duw in de rug gegeven om meer van digitale onderwijsmethoden gebruik te maken. Dit ziet directeur Ria van 't Klooster van de NRTO, de branchevereniging voor trainen en opleiden. Zij verwacht een omzetterugval voor opleiders in sommige sectoren, maar in mindere mate voor die in de Europoort actief zijn.



“Uit de beroepen waar nu een
overschot in gaat ontstaan, moeten
we mensen gaan omscholen”

“Door de coronacrisis is er een boost gegeven aan het gebruik van bijvoorbeeld virtual classrooms”



Kun je de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) kort voorstellen?

“De NRTO is de brancheorganisatie voor private opleiders. Dat zijn alle opleiders die niet door de overheid worden bekostigd. Onze achterban is zeer divers. Zij bieden branche- en functiegerichte trainingen en cursussen, maar bijvoorbeeld ook overheidserkende mbo- en hbo-opleidingen aan. Ook zijn taalinstututen, EVC-aanbieders en exameninstututen bij de NRTO aangesloten.”

Hoe groot is het marktaandeel van al jullie leden samen?

“De omzet in de markt is 3,4 miljard euro, weten wij uit onderzoek dat eens in de vier jaar wordt uitgevoerd. 86 procent van de volwassenen die een opleiding volgt, kiest daarbij voor een private opleider. In totaal volgen jaarlijks 1,7 volwassenen een opleiding, van wie 1,4 miljoen dat bij een private opleider doet. Wij zijn vooral sterk vertegenwoordigd in de markt voor volwassenen. Er zijn heel veel opleiders in Nederland. Alles bij elkaar wel zo'n 14.000, waaronder ook veel zzp'ers. Bij ons zijn vooral de grotere opleiders aangesloten.”

Wat is voor jullie leden de belangrijkste reden om lid te worden?

“Ten eerste doen wij aan belangenbehartiging. Ten tweede houden wij onze leden op de hoogte van tal van relevante ontwikkelingen en als derde hebben we het

NRTO-keurmerk. Dat houdt in dat opleiders aan een aantal basiskwalificaties moeten voldoen. Wij noemen het de vier p's. Als het gaat om je personeel - dit is de eerste p - moet je hen blijven opleiden. Verder is er de p van proces: je moet je processen op orde hebben, zoals het hebben van een klachtenregeling. De derde p is van product. Je moet transparant zijn in wat je doet. En als vierde is er de p van publiekstevredenheid. Die verplicht je tot het doen van tevredenheidsmetingen. Dit alles hebben wij in checklists uitgewerkt. Vier jaar geleden hebben wij bewust de keuze gemaakt kwaliteitseisen te stellen. Wat dat is, hebben wij niet zelf bedacht, maar aan de opdrachtgevers van onze leden gevraagd. Nu blijkt dat in veel gevallen het NRTO-keurmerk wordt gevraagd. Je kunt het verschil zien tussen opleiders die ons keurmerk hebben en zij die dat niet hebben.”

Is de haven van Rotterdam een bekend werkgebied voor jullie achterban?

“Zeker, we kennen die regio heel goed. In de Europort worden veel technische en veiligheidsopleidingen gegeven. Zo zijn bijvoorbeeld aanbieders van veiligheids-, buitenwacht-, en flensmonteursopleidingen bij ons aangesloten. Daarnaast worden in de Europort mensen op het gebied van leiderschap getraind. Ook heb je teamleiders die getraind moeten worden, we leiden mensen op in nieuwe technologieën en voor nieuwe beroepen. Er zijn heel wat opleiders van ons actief. Dat tekent de breedheid in de sector.”

Valt er een trend te ontdekken in het soort opleidingen dat er wordt aangeboden?

"Ten eerste zie je een toename aan vaktechnische skills, ook vanwege de tekorten die er zijn. Tegelijkertijd zie je een toenemende vraag naar sociale skills, zoals creativiteit en persoonlijke vaardigheden om je werk goed te kunnen doen. Dit zodat je leert goed samen te werken of leiding te geven. Verder hebben mensen niet de behoefte aan een heel nieuwe mbo- of hbo-opleiding te beginnen als ze eenmaal een startkwalificatie hebben. Dan doen ze liever een deel ervan, en kiezen ze voor kortere opleidingen."

Er is een tekort aan goed opgeleide technici in de haven. Hoe spelen jullie hierop in?

"Wij moeten heel goed in de gaten houden waar vraag naar is. De bij ons aangesloten bedrijven werken vraag- en niet aanbodgericht. Als er vraag is naar een bepaald beroep of als er een sector is waar er tekorten zijn, dan spelen wij daarop in. Vergeet niet dat onze achterban uit ondernemers bestaat. Die werken altijd vraaggericht. Ook zijn ze geënt op het leveren van maatwerk."

Waar ligt volgens jou de sleutel om dit tekort op te lossen?

"Wij hebben het nu over een tekort, maar net had ik een gesprek over de grote werkloosheid die er in sommige sectoren aan zit te komen. Dat terwijl er in andere sectoren tekorten zijn. Ook weten wij dat beroepen enorm aan het veranderen zijn, onder meer door de ontwikkeling en toepassing van nieuwe technologie. Wij zullen dus in kaart moeten brengen waar er tekorten zijn. Uit de beroepen waar nu een overschot in gaat ontstaan, moeten we mensen gaan omscholen. Zo snel mogelijk, voordat ze werkloos worden. Niet iedereen is geschikt voor elk beroep. We moeten kijken naar wat iemand al kan en wat heeft nodig is om dat nieuwe vakgebied in te stromen."

Jullie verenigen een divers veld aan opleiders. Is het niet lastig om zulke uiteenlopende bedrijven als brancheorganisatie te bedienen?

"Nee, niet als je samen een belang dient en een missie hebt. Onze missie is mensen hun talenten te laten ontwikkelen voor beroepen waar vraag naar is. Als je die missie gemeenschappelijk stelt, zijn er allerlei opleiders die daar in allerlei vormen een bijdrage aan kunnen leveren. Die gemeenschappelijke missie bindt ons, en ook dat we allemaal ondernemers zijn. We helpen leden door ontwikkelingen in kaart te brengen, zodat zij daar snel op kunnen inspelen. Daarbij vullen leden elkaar aan en werken zij samen. Denk bijvoorbeeld aan het moment dat de coronacrisis uitbrak. Iedereen wilde online gaan opleiden. Onder onze leden zijn veel online specialisten. Zo kunnen zij elkaar helpen. Dit zien wij ook bij bijvoorbeeld veiligheidsopleiders die samenwerken met taaltrainingsbureaus."

Jullie achterban richt zich op het trainen van volwassenen. Hoe heeft die markt zich de afgelopen jaren ontwikkeld?

"Het is een aantal jaar erg goed gegaan in onze sector. Het is de vraag hoe zich dat de komende periode gaat ontwikkelen. Voorlopig zal het in de havens wel goed gaan, maar er zijn natuurlijk ook sectoren waar het lastiger wordt en men minder aan opleiden doet."

Welke impact heeft de corona-uitbraak op jullie markt, denk je?

"Ik verwacht twee dingen. Het goede nieuws is dat er veel innovatie gaat plaatsvinden richting digitale opleidingen. We gaan meer virtueel opleiden. Dat was al een tijdje aan de gang, maar door de coronacrisis is er een boost gegeven aan het gebruik van bijvoorbeeld virtual classrooms. Ook worden nieuwe technologieën als VR meer ingezet. Dit is innovatie die al bestond en nu versneld wordt ingevoerd. Mijn tweede punt: in sommige sectoren zul je een vraaguutval zien omdat daar ontslagen gaan plaatsvinden. Dat terwijl we in andere sectoren, zoals de procesindustrie en de zorg, een boost op het gebied van opleiden gaan zien."

Is het klassikale onderdeel - zowel lesgeven als examinering - van opleiden en trainen helemaal te vervangen door online?

"Wij zeggen: digitaal waar het kan, face to face waar het moet. Als je echt praktijkopleidingen geeft, bijvoorbeeld voor het opleiden van een flensmonteur, dan zul je echt een deel in de klas moeten doen. Maar er zijn onderdelen, vooral voor kennisoverdracht, waarbij het digitaal zal gaan."

Hoe vinden de praktijklessen nu plaats?

"In kleinere groepen. Waar je vroeger een groep van twaalf personen had, heb je er nu één van zes. De cursisten verdeel je over de lesruimte, zodat je de afstand van anderhalve meter kunt handhaven. Maar het is en blijft praktijkonderwijs. We leven de richtlijnen na, doen veel aan desinfecteren en dergelijke, maar je zult een deel face to face moeten doen. De instructeur blijft daarbij op fysieke afstand."

Wat is tijdens deze crisis het belangrijkste dat de NRTO kan doen?

"We hebben bijvoorbeeld klassikale opleiders in contact gebracht met collega-bedrijven die meer digitaal werken. Dat samenbrengen van mensen is ook onze rol. Daarnaast hebben wij opleiders geholpen bij het vormgeven van virtual classrooms. Dat is immers nieuwe technologie, waar niet iedereen bekend mee is. Ten derde hebben wij een brancheprotocol uitgebracht, sinds wij per 1 juni jl. weer fysieke trainingen mogen aanbieden."

Zijn online trainingen een volwaardig alternatief voor klassikaal lesgeven?

"Ja, anders doen we het ook niet. Met virtual classrooms kun je heel veel. Je kunt goed nabootsen

“Wij zeggen:
digitaal waar het
kan, face to face
waar het moet”

alsof je samen in een klas zit. De komende zomerperiode zullen trainers erin moeten worden getraind. Want het is wel een ander vak dan wanneer je voor de groep in een klaslokaal staat. Je moet goed met de nieuwe technologie kunnen omgaan en de groepsbinding op een andere manier vormgeven.”

Veel beurzen en congressen die dit voorjaar waren gepland, zijn verplaatst naar het najaar. Zie je dezelfde beweging bij opleidingen en trainingen?

“Deels wel, deels zijn opleidingen online doorgegaan. Met man en macht is er, ook in de weekenden, doorgewerkt om in mei en juni geplande opleidingen virtueel door te laten gaan. Maar opleiders hebben altijd de keuze aan de deelnemers gelaten. Óf je stelt het tot het najaar uit óf je volgt het nu, maar dan virtueel. Dat betekent voor een deel uitgestelde omzet, die in het najaar zal binnenkomen. Ook zal er in het najaar meer digitaal worden opgeleid, maar dan door beter getrainde opleiders.”

Op welke manier gaan jullie als vereniging om met de beperkingen die de coronacrisis opwerpt?

“We waren gewend aan fysieke bijeenkomsten, waar je kon netwerken en na afloop een borrel kon drinken. We doen veel meer virtueel via Teams of Zoom. Ik moet zeggen: dat is wel laagdrempelig. Mensen hoeven er niet voor te komen. Daardoor sluit men makkelijker aan.”

Maar het borreltje drinken is toch weggefallen.

“Nou, deze maand hebben wij een bijeenkomst bij een van onze grotere opleiders gehouden. Van de vierhonderd leden verwachtten wij er tachtig. Het mochten er ook niet meer dan honderd zijn. Deze

opleider beschikt over een ruime buitengelegenheid, waar we met elkaar weer een eerste netwerkborrel konden houden.”

Hoe denk je dat je aan het eind van dit jaar op 2020 zal terugkijken?

“Natuurlijk weet ik niet wat er dit najaar met corona gaat gebeuren. Ik denk dat ik zal zien dat we in maart, toen de corona-epidemie begon, even in verwarring waren. Maar daarna zijn we razendsnel overgestapt op virtueel lesgeven. Daar zijn wij ook ondernemers voor. Wij kijken en denken in oplossingen. Ik voorzie dit jaar een groei in virtueel lesgeven. Ten derde zijn wij ook heel snel, zodra het weer kon, per 1 juni met dat brancheprotocol gaan trainen.”

WIE IS RIA VAN 'T KLOOSTER?

Ria van 't Klooster studeerde pedagogiek en onderwijskunde aan de Universiteit Utrecht. Gedurende haar loopbaan was zij onder meer eigenaar van een opleidingsbedrijf. “Ik heb toen veel in de havens gedaan. Bij die sector ligt mijn hart nog altijd een beetje. Ik kreeg er energie van om mensen die niet altijd een leuke schoolervaring hebben gehad, toch met plezier te kunnen opleiden.” Van 't Klooster werkte onder andere als directeur bij Schoevers en is nu ruim 9,5 jaar directeur bij de NRTO.