

# Interne communicatie bepaalt het succes van de examenorganisatie

**Examencommissies hebben de laatste jaren een meer borgende rol gekregen: meer aansturen en minder uitvoeren. Onderwijsteams hebben meer taken gekregen en zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van examinering. Deze veranderingen hebben gezorgd voor een duidelijkere verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Als we kijken naar interne communicatie over examinering, is vaak van duidelijke taken geen sprake. Het is geen officiële taak van de examencommissies om te communiceren met de onderwijsteams, over bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen, reglementen of hun werkwijze en in de praktijk blijken docenten vaak niet alles te weten, wat ze zouden moeten weten. Is binnen uw organisatie iedereen goed geïnformeerd over examinering? In dit artikel bespreken we voorbeelden en tips voor een goede interne communicatie.**

Marloes van Bussel en José Dams

## Wie is verantwoordelijk?

Door de veranderingen van afgelopen jaren is de afstand tussen de examencommissies en de onderwijsteams gegroeid. Daarnaast maken externen deel uit van de examencommissie. Korte lijnen verdwijnen hierdoor, waardoor ook de communicatie verandert. Petra van der Sluijs, voorzitter teamexamencommissie MBO College Noord, ROC van Amsterdam zegt hierover: 'Inzicht in elkaars taken en verantwoordelijkheden zijn cruciaal voor goede examinering. Dit geldt zeker ook voor de communicatie hierover.' Op alle niveaus, ook op het directieniveau moet examinering onderwerp van gesprek zijn, inclusief de communicatie erover naar de onderwijsteams.

## Succesfactor 1: Selecteren van informatie

Het selecteren van relevante informatie is een eerste succesfactor voor een goede communicatie. Henk Jan Quarré, voorzitter decentrale examencommissie Rijn IJssel: 'Wanneer je als decentrale examencommissie informatie krijgt is het belangrijk deze niet één op één door te sturen naar de onderwijsteams. Denk bijvoorbeeld aan een landelijk beleidsdocument. Neem hieruit alleen de belangrijke informatie en stuur deze



## 3 succesfactoren

door naar je doelgroep.' Van der Sluijs: 'Wij sturen geen informatie waar het team niks mee kan. Dat klinkt heel logisch, maar is zeker niet vanzelfsprekend.'

Daarnaast is het van belang de lijnen naar de onderwijsteams zo kort mogelijk te houden en af te spreken wie zorg draagt voor het delen van informatie. Wanneer professionals op zoek gaan naar informatie, moet deze binnen handbereik liggen. Quarré: 'Documenten zoals de Studiegids onderwijs, examenregeling en servicedocument moeten binnen 2 muisklikken te vinden zijn.'

### Succesfactor 2: Maak van informatie kennis

Als we het hebben over interne communicatie over examinering, gaat dat met name over het delen van kennis en informatie. Dit zijn twee verschillende begrippen:

Informatie is expliciet of vastgelegd in documenten, informatiesystemen en/of netwerkweken. Als je mensen wegdenkt uit de organisatie, blijft informatie aanwezig. Denk bijvoorbeeld aan feitelijkheden en besluiten die vastliggen in documenten, zoals aanpassingen in de zak- en slaagbeslissing. Kennis is daarentegen onlosmakelijk verbonden met mensen. Weggeman (2008) legt het begrip uit met de formule:  $K = I * E * V * A$ . Kennis ontstaat door informatie te verwerken op basis van ervaring, vaardigheden en attitude. Informatie wordt dus pas

Op alle niveaus, ook op het directieniveau, moet examinering onderwerp van gesprek zijn

kennis wanneer het is bewerkt door te selecteren, te interpreteren en te waarderen. Als examencommissie wil je deze omzetting wanneer je wilt dat er een gedragsverandering optreedt. Denk aan het verbeteren van de kwaliteit van examinering of het verbeteren van de interne samenwerking door meer begrip over-en-weer. Dat lukt niet op basis van alleen het verspreiden van informatie. Het omzetten van informatie in kennis is dan van belang om de doelen te kunnen bereiken. Henk Jan Quarré zegt hierover: 'Collega's moeten weten welke informatie bestaat, wat het doel is van deze informatie en welke informatie omgezet moet worden naar kennis om veranderingen binnen examenprocessen te organiseren. Wanneer dit goed verloopt,

begrijpen de onderwijsteam veranderingen en gaan de docenten ernaar handelen. Mensen zijn immers eerder geneigd iets op te volgen wanneer ze begrijpen waar het toe dient.'

### Succesfactor 3: kies voor de juiste communicatiemiddelen

Een 3e in te zetten succesfactor is het kiezen voor het juiste communicatiemiddel voor de informatie die je wilt delen. Quarré vertelt: 'Selectief zijn met het communicatiemiddel e-mail is van belang. Je kunt het middel wel inzetten, maar meer manieren zijn nodig om ervoor te zorgen dat wat je deelt wordt omgezet in kennis bij de teams. Ik heb bijvoorbeeld samen met de decentrale examencommissie een FAQ opgesteld, met als doelgroep de onderwijsteams en studenten. Het doel ervan is dat studenten sneller en effectiever antwoord vinden op hun vragen, zelf, of via de onderwijsteams. We spelen hiermee in op een informatiebehoefte, maar je wilt tegelijkertijd een gedragsverandering bewerkstelligen: studenten die zelf antwoorden vinden en onderwijsteams die hen hierin ondersteunen. Dit vraagt om kennis, en de manier van verspreiding moet hierop aansluiten'.

De decentrale examencommissie waar Quarré van uitmaakt heeft de FAQ gebundeld in een gids en gedeeld met medewerkers via de mail, alsook geprint bij de koffietafels. Daarnaast hebben ze er tevens aandacht aangegeven middels een presentatie en verschillende werkvormen waar er sprake is van direct contact. Om de doelgroep meer te betrekken en te activeren, kunnen docenten en studenten bovendien aangeven welke aanvullende informatie in de gids moet worden opgenomen.

Kortom, wilt u ook een goede interne communicatie in uw examenorganisatie?

1. Selecteer dan eerst relevante informatie en verspreid deze.
2. Maak bij de verspreiding onderscheid tussen informatie- en kennisdeling.
3. Let bij de keuze voor het communicatiemiddelen op het doel dat je beoogt te bereiken bij het verspreiden ervan.

De auteurs zijn onderwijsadviseurs bij CINOP

### Referentie

Weggeman, M. (2008). *Leidinggeven aan professionals? Niet doen! Over kenniswerkers, vakmanschap en innovatie*. Schiedam: Scriptum.