

# Zermelo-cursussen op afstand

**Een kijkje achter de schermen: in gesprek met collega Ruben Jansen**

*Door Theo Sikking*

Het openbare leven ligt in deze tijden van coronacrisis grotendeels stil en de scholen zijn gesloten. Ook bij Zermelo hebben we ineens met deze nieuwe situatie te maken en werken de meeste medewerkers thuis, net als de rest van Nederland. Het ontwikkelwerk gaat gewoon door en onze creatieve geesten hebben zelfs heel snel oplossingen bedacht om te roosteren in coronatijd!

Maar, er staan natuurlijk ook diverse cursussen en opleidingstrajecten gepland in deze periode. Omdat de cursussen bij ons op kantoor niet meer aangeboden kunnen worden zoals we dat gewend zijn, is Zermelo in rap tempo overgestapt op het geven van cursussen op afstand. Hoe heeft Zermelo al zo snel deze overschakeling kunnen maken en hoe bevalt dat? Ik spreek met collega Ruben Jansen die inmiddels een aantal cursussen online heeft gegeven.

*Ruben:* "Omdat het ernaar uitzag dat de corona-situatie wel een tijdje zou kunnen gaan duren, moesten wij ook naar oplossingen zoeken. Maandag 16 maart, de dag dat er eigenlijk een intern symposium voor collega's gepland stond, hebben we vooral gebruikt om voorbereidingen te treffen voor een nieuwe manier van werken. Moeten we iets doen met onze elo (elektronische leeromgeving), of zijn er andere mogelijkheden? Onze collega Gerard Krol ontdekte tools die we zouden kunnen gebruiken. Hij is eigenlijk direct aan de slag gegaan om de techniek uit de grond te stampen en voor ons aan te passen. Op dinsdag, de dag erna, is dit verder getest door collega's, want op woensdag moest de eerste cursus op afstand al gegeven worden! En naast de online tools hebben we gezord dat er bij elke cursus een extra collega ingepland werd ter ondersteuning. Ook hebben we een technische hulplijn op afstand ingericht met speciaal telefoonnummer voor eventuele technische problemen."

*Jij hebt inmiddels meerdere cursusedagen online gegeven. Wat zijn je ervaringen?*

"De ervaringen zijn heel positief. Het systeem dat we gebruiken, werkt goed en is stabiel. Vanuit de cursisten krijgen we vrijwel allemaal positieve reacties in de trant van: *"Het is natuurlijk niet super ideaal, maar zoals het nu gaat, gaat het helemaal naar behoren"*. Een enkele klant had wel wat technische problemen, maar dat hebben we allemaal kunnen ondervangen met de hulplijn en de tweede collega als back-up voor de cursus. Dat liep eigenlijk behoorlijk goed, moet ik zeggen."

*In deze situatie kun je niet even bij de cursist over de schouder meekijken. Hoe heb je dat opgelost?*

"Hiervoor was de back-up-collega heel handig. Die houdt dat een beetje in de gaten, want de cursisten kunnen via de chat of microfoon reageren. Met name de back-up-collega sprong vaak bij en belde de cursist dan even. Met Teamviewer konden we dan meekijken en meestal waren het dan kleine dingetjes die snel opgelost konden worden. En als cursusleider doe je dan net even wat langzamer aan. Daarnaast is het belangrijk om tijd in te plannen waarin cursisten zelf aan de slag kunnen gaan. Deze tijd gebruiken we ook om één-op-één te helpen door even mee te kijken."

*Nu werk jij net als de meeste Nederlanders thuis en je hebt een gezin met kinderen dat ook thuis is. Hoe ging dat in combinatie met cursus geven?*

"Dat is in ieder geval afspraken maken thuis. Op de dagen dat ik cursus heb gegeven, heeft mijn vrouw dus volledig voor de kinderen gezorgd. Ik ben ook echt boven gaan zitten en heb me daar opgesloten. Je moet je bij een cursus de hele dag goed kunnen concentreren, terwijl ik op andere dagen meestal in de woonkamer werk, waar de kinderen ook zijn."

*Wat ook belangrijk is, is dat je internetverbinding goed is. Hoe verliep dat?*

"Ik heb hier gelukkig een glasvezelverbinding, dus dat ging allemaal prima. Helaas is dat niet bij alle collega's zo, ik had collega Hann Hajer net nog aan de telefoon. Hij zei dat hij bij het geven van een cursus thuis allerlei gezinsleden heeft die tegelijkertijd van de internetverbinding gebruik maken. Iedereen zit tegenwoordig te streamen voor school of werk, dus hij heeft er last van gehad dat zijn verbinding niet optimaal was. Hann heeft besloten om de eerstvolgende keer gewoon weer vanaf kantoor cursus te geven omdat daar in ieder geval een goede internetverbinding is. Tja, dat zijn allemaal dingen waar je rekening mee moet houden!"

*Zie je deze vorm van cursus geven ook in het post-corona tijdperk nog voor je?*

"Stiekem ben ik er wel enthousiast over. Het blijft natuurlijk het prettigst als je mensen ook ziet omdat je wat gemakkelijker merkt of hetgeen je uitlegt ook overkomt. Dat blijft toch de beste manier van communiceren. Maar het is zeker een alternatief dat we als Zermelo serieus moeten nemen. Scholing hoeft natuurlijk niet altijd live te zijn, we zouden ook een tussenvorm kunnen bedenken. Met filmpjes en zelfstudiemateriaal kun je ook op een andere manier scholing aanbieden."