

White Paper EVG Academy

Het Oranje Kruis: Slimme oplossingen voor examens

Inleiding

In Academy #14 van EVG heeft een projectteam bestaande uit Jurre, Max, Mees en Annick in opdracht van Het Oranje Kruis een challenge uitgevoerd waarbij een plan moest worden opgesteld om het planningsproces van examens minder tijdrovend en frustrerend te maken. Zij hebben onderzoek gedaan door in gesprek te gaan met de commerciële bedrijven, EHBO verenigingen en de examinatoren, maar ook de interne stakeholders, zoals de medewerker die deze examens plant. Dit whitepaper beschrijft het proces en de resultaten van het project.

Probleemstelling

Het Oranje Kruis is sinds 1908 het vooraanstaande certificerende instituut van Nederland op het gebied van Eerste Hulp. Op dit moment verloopt het planningsproces handmatig, waardoor dit veel tijd kost en de examinatoren ontevredenheid ervaren. 15-20% van de examinatoren wordt ingepland, omdat ze bijvoorbeeld overdag niet bereikbaar zijn of niet de juiste certificering in hun dossier hebben staan. Dit kost veel tijd voor Het Oranje Kruis en leidt tot frustratie bij examinatoren. Het team van EVG wil daarom onderzoeken hoe ze het planningsproces minder tijdrovend kunnen maken voor Het Oranje Kruis en minder frustrerend voor de examinatoren.

Resultaat

Op korte termijn is het belangrijk om draagvlak te creëren voor toekomstige veranderingen. Het Oranje kruis neemt een leidende rol binnen de EHBO-gemeenschap. Zo moet een geleidelijke transitie ingezet worden waarbij steeds meer processen rond Certificering en Examinering automatisch/digitaal worden geregeld. Om dit te realiseren moeten de aanstaande veranderingen systematisch gecommuniceerd worden naar klanten en examinatoren.

Om op korte termijn draagvlak te creëren adviseert het team van EVG om de examinatoren een nieuwjaarswens te sturen, waarbij ze attent worden gemaakt op de aanstaande veranderingen bij Het Oranje Kruis en dat hun inbreng daarbij van belang is. Daarna adviseert het team om een survey te houden onder de examinatoren, om de gewenste functionaliteiten van het nieuwe plansysteem beter in kaart te brengen.

Het team adviseert om op de lange termijn een digitaliseringsslag te maken rond het inplannen van examinatoren. Dit zouden wij realiseren door middel van een online kalender. Examinatoren zullen maandelijks een mail ontvangen met een link waarin zij hun beschikbaarheid kunnen invullen.



White Paper EVG Academy

Het Oranje Kruis: Slimme oplossingen voor examens

Op deze manier krijgen de examinatoren medezeggenschap, wat leidt tot een hogere participatiegraad. De transitie naar digitalisering faciliteert procesoptimalisatie voor medewerkers van Het Oranje Kruis om efficiënter examinatoren in te plannen

De visie voor de verdere implementatie van de online kalender is dat ook het aanvragen van examens via het online portal wordt geregeld. Eerst zal er een pilotperiode aan vooraf gaan om de wensen van de doelgroep in kaart te brengen en om hen kennis te laten maken met de online omgeving. De duur van de pilot kan worden aangepast om de adoptie van de gebruiker verder te stimuleren.

Conclusie

De twee oplossingen die het team van EVG voorstelt zijn complementair aan elkaar. Door de gemeenschap meer te betrekken bij de verandering wordt de kans op weerstand lager. Wanneer examinatoren zich gehoord voelen, zullen zij ontvankelijker zijn voor veranderingen vanuit het Oranje Kruis. Dit zijn twee belangrijke stappen om het Oranje Kruis een toekomstbestendige organisatie te maken. Het Oranje Kruis dient mee te gaan in de behoefte om haar centrale rol in het EHBO-landschap te waarborgen. Deze transitie zal geleidelijk moeten plaatsvinden, en in constante samenspraak met de betrokken partijen. In eerste instantie zijn dat de examinatoren, maar een toekomstbestendig planningsproces betekent dat uiteindelijk ook de klanten van het Oranje Kruis gebruik zullen gaan maken van de digitale kalender. Dit leidt uiteindelijk tot verschuiving binnen het planningsproces van Het Oranje Kruis, waarin Het Oranje Kruis van een administratieve naar een faciliterende en monitorende rol gaat.



Jurre Dijkstra



Max de Boer



Mees Schenk



Annick Kalff