

# Teelen Kennismanagement

□ Desirée Joosten-ten Brinke en Karin Gerritsen-van Leeuwenkamp

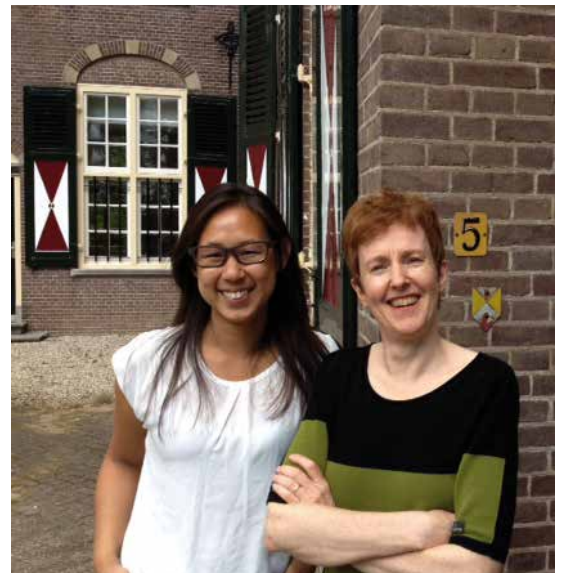
In Wilp, Gelderland ligt op het terrein van zorginstelling Zozijn een prachtig kasteel; de thuishaven van Teelen Kennismanagement. We spreken daar met twee bevlogen en enthousiaste medewerkers, directeur Marianne Windau-Cuijpers en toetsdeskundige Ashra Sugito.

## Wat is Teelen Kennismanagement?

Teelen Kennismanagement is actief op het gebied van kennismanagement en is gespecialiseerd in vraagstukken gericht op leren en toetsen. Marianne Windau-Cuijpers is als directeur eindverantwoordelijk. Vanaf november 1992 is ze in dienst van het bedrijf en sinds 1995 heeft ze de algemene leiding. Daarnaast levert ze samen met collega's een bijdrage aan diverse opdrachten. Ashra Sugito is toetsdeskundige. Haar takenpakket bestaat uit het verzorgen van trainingen en het geven van adviezen over toetskwaliteit, van toetsbeleid en toetsprogramma's tot de volledige toetscyclus. Ook is zij actief als accountmanager.

## Wat is de doelstelling van het bedrijf?

De belangrijkste doelstelling van Teelen Kennismanagement is een bijdrage leveren aan de professionalisering van medewerkers van verschillende organisaties. Dat wordt in de loop van de jaren steeds meer gedaan vanuit een integrale aanpak, dat betekent dat professionalisering vooral ingebed wordt in de doelstellingen van een organisatie en bijvoorbeeld trainingen veel minder als los onderdeel worden verzorgd. Teelen Kennismanagement is van oudsher een specialist op het gebied van leren en toetsen en wil dat ook blijven. Veelal komen leren en toetsen in opdrachten samen. De focus ligt op een goede dienstverlening, waarin de rol van partner op lange termijn vervuld wordt en niet die van leverancier op korte termijn.



V.l.n.r. toetsdeskundige Ashra Sugito en directeur Marianne Windau-Cuijpers

## Wanneer vinden jullie dat die doelstelling bereikt is?

Of de doelstelling bereikt is kan alleen de klant beoordelen. Klanttevredenheid is de maat. Marianne licht toe: "Op het gebied van leren en toetsen willen wij onze klanten ondersteunen, zodat zij zich nog beter kunnen richten op het bereiken van hun bedrijfsdoelstellingen."

## Hoe is het bedrijf ontstaan?

In september 1985 heeft Jeroen Teelen het bedrijf opgericht, in een kleine ruimte tegenover de Universiteit Twente in Enschede. Jeroen Teelen zag marktkansen op het gebied van computergebruik. Marianne vertelt: "We kwamen als één van de eersten in Nederland met een open leercentrum en eigen cursusmaterialen voor pc-cursussen voor eindgebruikers. Op dat laatste gebied waren we jarenlang marktleider. Jeroen Teelen presenteerde vele jaren Teleac-cursussen over computergebruik op televisie. Begin negentiger jaren voorzagen we

*De focus ligt op een goede dienstverlening waarin de rol van partner op lange termijn wordt vervuld*

dat computergebruik voor eindgebruikers zou worden verankerd in het regulier onderwijs. Wij hebben er toen bewust voor gekozen om een specialist te worden op het gebied van leren en toetsen. Die keuze hebben we op tijd gemaakt, want er zijn bijna geen pc-opleiders uit de jaren tachtig meer over. In de jaren negentig hebben wij een substantieel marktaandeel verworven in het op maat ontwikkelen van schriftelijke cursusmaterialen, gebruikershandleidingen en taakhulpen voor diverse organisaties. Daarna hebben we ons aanbod verbreed met het op maat ontwikkelen van e-learningapplicaties en curricula, en dienstverlening en advisering op het gebied van leren en toetsen."

"Medio negentiger jaren zijn we gestart met de ontwikkeling van ons toetssysteem TestVision vanuit de overtuiging dat het aantoonbaar maken van kennis en vaardigheden van medewerkers steeds belangrijker zou worden. Wij hebben een eigen toetssysteem ontwikkeld, omdat we vonden dat de bestaande toetssystemen vanuit de techniek waren ontwikkeld en niet vanuit het toetsproces. Eind 1999 kwam TestVision op de markt, eind 2011 volgde TestVision Online."

### Wie zijn jullie klanten?

Teelen Kennismanagement heeft de afgelopen 30 jaar een trouwe klantenkring opgebouwd. Er wordt gewerkt voor kennisintensieve organisaties waar opgeleid en getoetst wordt uit alle branches: (semi-)overheid, onderwijs, profit en non-profit. Voorbeelden zijn banken, verzekeraars, examenorganisaties en industriële bedrijven, maar ook bekostigde en niet-bekostigde onderwijsinstellingen.

### Welke activiteiten voeren jullie uit?

In de context van zowel leren als toetsen begint het overleg met de klant vanuit hetzelfde fundament, namelijk met de doelen die ze willen bereiken. Wat zijn de doelen van een opleiding of een examen? Dat is de basis van alle opdrachten, ook al zijn die heel divers. Zo heeft Teelen Kennismanagement bijvoorbeeld een vakschool ontwikkeld voor een technische groothandel met leergangen per functie, niveaumetingen en ruim 30 cursussen, die moeten leiden tot vakbekwaamheid van medewerkers. Op dit moment wordt onder andere met diverse partijen gewerkt aan een kwalificatiestructuur voor medewerkers Persoonsinformatievoorziening en Identiteitsmanagement van gemeenten. Dit project won in 2013 twee prijzen, de Jaarprijs van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NWB) en de Prijs voor Examens van de Nederlandse Vereniging voor Examens.

Vraagsoort	Voort.	MaxSc.	Kans	DIP	#alg	GemSc.	plg	plaat	hg	#	aanw	
1 Actie	1	0,25	D	170	0,94	0,64	0,51	0,11		A	125	0,026
2 Afdeling	1	0,25	D	170	0,44	0,44	0,25	0,14		B	15	0,008
3 Budget	1	0,25	D	170	0,51	0,51	0,35	0,31		C	54	0,002
4 Communicatie	1	0,25	D	170	0,53	0,53	0,37	0,36		D	25	0,147
5 Conflictresolutie	1	0,25	D	170	0,58	0,58	0,43	0,39				0,047
6 Conflictresolutie	1	0,25	D	170	0,58	0,58	0,44	0,31				
7 Complexen en rapporten	1	0,25	D	170	0,52	0,52	0,36	0,25				
8 Deelsoorten	1	0,25	D	170	0,57	0,57	0,43	0,25				
9 Fazen van Techniek	1	0,25	D	170	0,57	0,57	0,34	0,36				
10 Financiering	1	0,25	D	170	0,05	0,05	0,54	0,10				
11 Leiderschap	1	0,25	D	170	0,54	0,54	0,38	0,27				
12 Overbagen van behalen	1	0,25	D	170	0,58	0,58	0,43	0,32				
13 Projectadministratie	1	0,25	P	170	2,98	0,63	0,63	0,69				
14 Projectmatig werken	1	0,25	D	170	0,54	0,54	0,39	0,21				
15 Projectplanning	1	0,25	P	170	2,91	0,68	0,68	0,65				
16 Rendement	1	0,25	D	170	0,54	0,54	0,38	0,28				
17 Risicomanagement	1	0,25	P	170	2,98	0,63	0,63	0,54				
18 Scope	1	0,25	D	170	0,58	0,58	0,43	0,25				
19 Succesfactoren	1	0,25	D	170	0,76	0,76	0,63	0,37				
20 Teamwerking	1	0,25	P	170	3,13	0,63	0,63	0,68				

Voorbeeld van een statistische analyse in TestVision Online

### Wat is karakteristiek voor Teelen Kennismanagement?

"Kwaliteit altijd! Ook als dat soms ten koste van commerciële doelen gaat.

Wij proberen onze klanten te ontzorgen." Ashra licht dit toe: "Als aanbieder van een toetssysteem kun je ervoor kiezen om alle mogelijke vraagvormen op te nemen met daarbij allerlei mogelijke scoringsregels. Als gebruiker moet je dan goed weten wat wél en wat niet leidt tot een goede toets. Wij maken bewust onderbouwde keuzes en bespreken die met de klant." De scoringsregels die nu in het toetssysteem zitten hebben we samen met de universiteit Twente ontwikkeld. Kies je een vraagvorm, dan selecteert TestVision Online daar automatisch de meest geschikte scoringsregel bij. Zo automatiseren we activiteiten die voor de klant complex kunnen zijn, maar die essentieel zijn voor

