

## Ervaringen met nieuwe certificering GBIO

# ‘Het is een beetje dubbel-op’

*Vanaf dit jaar hanteert het GBIO een nieuwe methode voor het certificeren van medezeggenschapstrainingen. Wat is er veranderd ten opzichte van vroeger? Wat zou er nog kunnen verbeteren? En wat heeft de ondernemingsraad eraan? Twee trainingsbureaus delen hun ervaringen.*

Door Take Ligteringen

- **Geen nadruk meer op kwantiteit**
- **Verschillen met ISO-certificaat**
- **Aandachtspunten voor or**

**H**et GBIO mag dan op de nominatie staan om te worden opgeheven, zolang het doek nog niet gevallen is blijft de subsidieverstrekker zich inspannen voor het verhogen van de kwaliteit van medezeggenschapstrainingen. Vanaf dit jaar hanteert het GBIO een nieuwe methode voor het certificeren van trainingsbureaus. Het principe voor ondernemingsraden blijft hetzelfde: alleen als je een GBIO-gecertificeerd bureau inhuurt, kom je in aanmerking voor subsidie.

### Meerwaarde

Menno Spaan, directeur van Haagse Beek organisatieadvies, is opgetogen over de nieuwe certificeringsmethode. Hij vertelt dat zijn kleine bureau – vijf mensen – in het verleden niet in aanmerking kwam voor een GBIO-certificaat omdat er teveel nadruk lag op kwantiteit: grote volumes aan specifieke medezeggenschapstrainingen. Spaan: ‘We zijn gespecialiseerd in het begeleiden van reorganisaties en het veranderen van bedrijfsculturen. Die trajecten doen we voor het management, maar we vinden het heel belangrijk dat ook medewerkers daar een plek in krijgen want zij moeten de cultuur

immers dragen. Vanuit die invalshoek doen we ook veel werk voor ondernemingsraden, maar niet zó veel dat we in aanmerking kwamen voor een GBIO-certificaat volgens de oude methode. Daarvoor hadden we heel veel trainingen moeten geven, en dan ook nog uitsluitend or-trainingen. Maar onze medezeggenschapstrainingen zijn er nu juist op gericht om de kennis en ervaring te gebruiken van onze ervaring met verandering van de bedrijfscultuur en met reorganiseren. Ik heb altijd geweigerd om me uitsluitend toe te leggen op grote hoeveelheden or-trainingen, omdat dat ten koste zou gaan van onze meerwaarde.’ Inmiddels is dat ook niet meer nodig, zegt Spaan. ‘Het nieuwe systeem toetst echt op kwaliteit, en dat gebeurt heel grondig. Het gaat om de inhoud van programma’s, het effect ervan en de manier waarop je je kwaliteitsborging hebt georganiseerd. Er vindt een audit plaats, waar wij gegevens voor moeten aanleveren bij het GBIO. Dan komt er een auditteam langs, en dat voert gesprekken met medewerkers en kijkt ter plekke of alle benodigde informatie aanwezig is. De auditors gaan het systeem in en lichten een aantal dossiers. Daarnaast spre-

ken ze met medewerkers, en ze toetsen op basis van een auditsysteem. Ze kijken naar de resultaten van trainingen, maar ook naar de manier waarop je je interventies inzet – of je daarmee aansluit op wat de opdrachtgever vraagt. Ook kijken ze naar de kwaliteit van de trainers en naar het kwaliteitssysteem: heb je een klachtencommissie, heb je een methodiek voor je dossiers, wat doe je als er zich iets voordoet waar je geen rekening mee hebt gehouden? Tot slot kijken ze naar de vernieuwing en verandering binnen de organisatie: of je nadenkt over andere manieren om trainingen te verzorgen, en of je die ervaringen deelt.’

### Minder grondig

Op het eerste gezicht een behoorlijk grondige werkwijze. Toch kan het nog veel grondiger, is de ervaring van Geraldo Kumeling, trainer/adviseur en teammanager bij Bureau Zuidema. Zijn werkgever beschikt naast het nieuwe GBIO-certificaat ook over een ISO-certificaat, en als Kumeling de twee trajecten naast elkaar legt ziet hij duidelijke verschillen. ‘Het ISO-traject is een stuk scherper dan het GBIO-traject. Als er een audit-dag is bij zo’n ISO-certificering, worden er een stuk of tien interviews gehouden: met directieleden en leidinggevenden, maar ook met de administratieve krachten. Die interviews duren ongeveer een uur per stuk. Daarnaast worden alle handboeken naast elkaar gelegd, er wordt in de systemen gekeken en dat gebeurt in de volle breedte. Het GBIO heeft hetzelfde gedaan, maar in iets meer dan een halve dag – dus veel minder grondig. Als je er meer tijd voor neemt, kun je er ook meer uit halen.’ Kumeling twijfelt aan de meerwaarde van een apart GBIO-traject voor organisaties die over een ISO-certificaat beschikken. ‘Ik zou het logisch vinden als het GBIO automatisch een certificaat zou geven aan bureaus die ISO-gecertificeerd zijn. Ze zouden dan nog even marginaal kunnen toetsen op de



Menno Spaan

inhoudelijke kwaliteit van het medezeggenschapswerk dat we doen, maar verder zouden ze er van uit kunnen gaan dat de processen op orde zijn. Het is eigenlijk een beetje dubbel-op, heb ik bij deze GBIO-certificering ervaren.'

Daarbij wordt het GBIO-certificaat volgens Kumeling lang niet altijd als kwaliteitskeurmerk erkend of, beter gezegd, herkend. 'Bij de grotere bedrijven, waar je geen zaken doet met de or maar met inkopers of de HR-afdeling, gaat het om veel meer dan alleen de medezeggenschap. We praten daar over trainingen in de volle breedte, en de or-trainingen zijn daar maar een onderdeel van. Aan die HR-mensen moet je echt uitleggen wat het GBIO is. Maar als je zegt dat je ISO-gecertificeerd bent, weten ze eigenlijk al voldoende.'

Ook Haagse Beek beschikt over een ISO-certificaat. Toch ziet Menno Spaan duidelijk de meerwaarde van het GBIO-traject ten opzichte van de ISO-certificering. 'Die meerwaarde zit er voor ons in dat het GBIO-certificaat specifiek ingaat op de medezeggenschap. Het heeft ons twee jaar gekost om de zaken voor de ISO-certificering goed op orde te krijgen, maar ook voor het certificeringstraject van het GBIO hebben we een aantal zaken heel scherp moeten neerzetten en daar zijn we nog behoorlijk

lang mee bezig geweest. Je moet echt heel doordacht werken, op een gestructureerde manier, want er zijn veel cruciale elementen in het traject. Als je financiële huishouding niet op orde is, gaat het gewoon niet door. Als je niet met trainers werkt die voldoende gekwalificeerd zijn, gaat het ook niet door.'

### Effect

Ondanks zijn kanttekeningen bij de GBIO-methode, heeft ook Kumeling nog wel iets aan het traject gehad. De audits brachten namelijk aan het licht dat er aan de administratie van Bureau Zuidema het nodige mankeerde. 'We scoorden op alle vlakken een ruime voldoende, behalve op het punt van verslaglegging. Ik bespreek als leidinggevende de evaluaties van onze trainingen met de trainers, maar eigenlijk zouden die gesprekken ergens vastgelegd moeten worden. We hebben er eigenlijk niet zo'n zin in om dingen uitsluitend te gaan vastleggen met het oog op de certificatie, maar ik begrijp wel wat de toegevoegde waarde ervan is. Het gaat erom dat je met elkaar een soort geheugen opbouwt waar je later nog eens op kunt terugrijpen. Zo kun je ook trends ontdekken. Ik heb er dus een gewoonte van gemaakt om in het teamoverleg de laatste trends uit de cursus-evaluaties als agenda-

punt op te nemen. Dan staan ze in ieder geval in de notulen. Op die manier verplicht ik mezelf ook om daar op een formele manier aandacht aan te besteden. Soms kan dat binnen vijf minuten gebeurd zijn, maar soms zijn er incidenten en dan is het goed dat je die deelt met de andere trainers want dan kunnen zij daar ook rekening mee houden.'

Een positief punt aan de nieuwe werkwijze is volgens Kumeling dat het GBIO meer oog heeft gekregen voor het effect van trainingen op langere termijn. 'Dat heeft ook met de nieuwe manier van evalueren te maken, waarbij je niet alleen aan het einde van de training kijkt hoe het de cursisten bevalen is. Uiteindelijk volg je natuurlijk een training omdat je een bepaald resultaat wilt bereiken met de or. Dat effect kun je niet de volgende dag al meten. Daar moet je een maand of drie later een effect-evaluatie voor doen. Daar halen wijzelf en onze klanten veel informatie uit over het nut van onze trainingen, en we vangen bijvoorbeeld signalen op dat het nuttig zou zijn om de or extra te begeleiden. Die effect-evaluaties zijn iets nieuws voor ons. Vorig jaar hebben we meegedraaid in een pilot van het GBIO waarin er drie momenten zijn voor het meten van de training. Daarbij werden we verplicht om zelf de derde evaluatie te doen, en dat was de effect-evaluatie. In het verleden deed het GBIO dat. Dan stuurden ze willekeurig een aantal vragenlijsten naar een

**'Het nieuwe systeem toetst echt op kwaliteit en dat gebeurt heel grondig'**





Geraldo Kumeling

aantal cursisten die onze training hadden gevolgd. Nu doen we dat zelf, en daardoor is de respons veel groter en zijn de resultaten veel betrouwbaarder.'

### Kwaliteitsgarantie

Zal de ondernemingsraad nog iets gaan merken van de nieuwe werkwijze van het GBIO? In elk geval niet bij de keuze van een trainingsbureau, denkt Kumeling, want het is op het eerste gezicht onduidelijk of een bureau volgens de oude of de nieuwe methode is gecertificeerd. 'Het GBIO is een soort kwaliteitslabel. Zo heeft het altijd gewerkt, en als je als bureau kunt zeggen dat je bij het GBIO bent aangesloten is dat voor veel or's een teken dat het goed zit. Ik denk dat een ondernemingsraad

niet zoveel verschil zal zien tussen een trainingsbureau dat volgens het oude systeem is gecertificeerd, en een bureau dat het nieuwe traject heeft doorlopen. Voor de or biedt het feit dat je een "GBIO-bureau" bent voldoende kwaliteitsgarantie. Dat het GBIO daarin vanaf dit jaar een andere methode hanteert, daar merkt de klant niet zoveel van.'

Volgens Menno Spaan is het voor ondernemingsraden de moeite waard om wat dieper te graven, en niet alleen af te gaan op het GBIO-certificaat. Hij raadt or-leden aan de auditrapporten van het GBIO te lezen alvorens met een bureau in zee te gaan. 'Die rapporten zijn heel goed leesbaar voor het modale or-lid. Je kunt de informatie gebruiken om trainingsbureaus

**'Aan die HR-mensen moet je echt uitleggen wat het GBIO is'**

te vergelijken. Elk gecertificeerd bureau krijgt hetzelfde certificaat, en daarom is zo'n auditrapport heel waardevol. Wij geven bijvoorbeeld niet of nauwelijks trainingen voor individuele leden op open inschrijving, omdat ons profiel heel anders is.'

Spaan verwacht dat de nieuwe certificering zal leiden tot meer diversiteit in medezeggenschapstrainingen, en daarmee tot meer keuzemogelijkheden voor de or. 'Vroeger moest je heel veel trainingen geven om voor een GBIO-certificaat in aanmerking te komen. Nu is het de kwaliteit waarop getoetst wordt. Dat vind ik sterk. Er staan nog wel wat dingen vast, zoals het aantal dagdelen training dat je moet verzorgen, maar uiteindelijk gaat het om de kwaliteit. Je beweegt dus weg van de regeltjes, procedures en standaarden – weg van de kwantiteit. Dat biedt de mogelijkheid voor meer diversiteit.'

### Ontwikkelingen

Het valt echter nog maar te bezien hoe lang het nieuwe systeem stand zal houden. Als het GBIO straks verdwenen is, wie zal dan de certificering verzorgen? Zal er überhaupt een kwaliteitskeurmerk komen met dezelfde uitstraling als het GBIO-certificaat? Dat is een kwestie van afwachten. Kumeling: 'Het zou kunnen dat ISO de standaard wordt als het GBIO verdwijnt, maar er is nog een andere ontwikkeling gaande. Binnen de brancheorganisatie voor medezeggenschapstrainingbureaus, de BVMZ, zijn we bezig om een nieuw kwaliteitskeurmerk neer te zetten en die ontwikkeling is behoorlijk ver. Vergelijk het maar met de Bovag. Want als je straks niet meer kunt zeggen dat je aangesloten bent bij het GBIO, wat onderscheidt ons dan nog in de markt? Dan zou het goed zijn om als brancheorganisatie een norm neer te zetten. Als je dan bent aangesloten bij de brancheorganisatie, zou dat in de or-wereld een begrip moeten worden – net zoals het GBIO dat nu is. Daarbij is het wel van belang dat je goede certificeringseisen neerzet en een onafhankelijke certificeringsinstantie in het leven roept. Een andere ontwikkeling is dat we vanaf volgend jaar met gecertificeerde medezeggenschapstrainers gaan werken; daar hebben we normen voor ontwikkeld. We hopen dat we op die manier in het vacuüm kunnen stappen als straks het GBIO verdwenen is. Dan kunnen we aan de medezeggenschapswereld laten zien dat we bepaalde kwaliteitseisen stellen aan or-trainingen en trainingsbureaus. Maar het gaat er met keurmerken natuurlijk altijd om wat de markt erin ziet.'

