

## Het stralende gezicht van de SupportDesk

**Wie de SupportDesk van de coöperatie belt, heeft grote kans om Julia Hüpler aan de lijn te krijgen. Het kan ook zijn dat ze net een rekendocent op weg helpt of iets aan het checken is voor een collega. Zo gaat het de hele dag door op de SupportDesk, het vangnet voor iedereen in het mbo die er even niet uitkomt met het plannen of afnemen van de rekenexamens in Remindo. 'Ik snap de kant van de beheerder en ik snap wat wij als coöperatie doen.'**

11 april 2024

De wereld van examens boeide Julia Hüpler al sinds zij voor het eerst op zoek ging naar een vaste baan. Kersvers van de secretaresse-opleiding stuurde zij een open sollicitatie naar Cito. Dat leverde niet onmiddellijk iets op, maar in 1997 kwam zij alsnog bij Cito te werken als procesondersteuner. 'Dat is wat ik bij de coöperatie nog steeds doe', zegt Julia, 'alleen zit ik nu niet meer op de inhoud, maar uitsluitend op het proces.' Dat betekent onder meer dat zij vragen beantwoordt over de werking en het gebruik van Remindo. 'Als mensen langer met Remindo werken, veranderen hun vragen. Ze komen steeds dieper in het proces.'

### Intermediair

Werken bij Cito en later bij de coöperatie trok haar aan omdat zij benieuwd was naar de totstandkoming van examens en daar graag haar steentje aan wilde bijdragen. 'Bij Cito heb ik geleerd dat examinering gebonden is aan zorgvuldige regels en vanuit die ervaring ondersteun ik dat van harte bij de coöperatie. Het borgen van de kwaliteit lijkt niet altijd praktisch, maar is van wezenlijk belang omdat de toekomst van de student mede afhangt van dit gekwalificeerde rekenexamen.' Soms voelt zij zich een intermediair tussen een beheerder die ongeduldig wacht tot de normering rond is en de coöperatie die niet lichtvoetig cijfers geeft. 'Ik snap de kant van de beheerder en ik snap wat wij als coöperatie doen.'

### Eye-opener

De SupportDesk ondersteunt ruim 120 mbo-instellingen, met de ambitie om voor de vragenstellers een klein onderdeel van de eigen organisatie te zijn. De binnenkomende vragen zijn zo divers als de rollen van de vragenstellers en de aard van de instelling waarbij zij werken. Grote ROC's met duizenden studenten komen met andere vragen dan kleine niet bekostigde instellingen. 'De meest opmerkelijke vraag ooit was: 'Ik heb me aangemeld voor een training, maar over wat voor soort examens gaat die training?' Tegelijkertijd was dat ook een eye-opener. Wij bij de coöperatie 'ademen' rekenexamens, maar je mag niet vergeten dat onze collega's op de mbo-instellingen ook nog andere dingen ademen.'

### Studiekeuze

Toen ze in 2021 bij de coöperatie solliciteerde, was haar belangrijkste motivatie dat het ging om een jonge organisatie met de focus op het mbo. Zelf deed ze na haar opleiding als secretaresse de Middelbare Detailhandelschool in Arnhem, tegenwoordig RijnIJssel. 'Mijn mbo-tijd was mijn beste schooltijd. Wat ik toen ervaarde, zie ik nu terug in mijn werk bij de SupportDesk: de waarde van een vak leren en de aandacht voor studenten. Ik ondersteun ook de oproep van minister Dijkgraaf aan

havo/vwo-leerlingen om bij hun studiekeuze ook te kijken naar mbo-opleidingen. Die kunnen een grote meerwaarde voor hen hebben, net als voor de studenten die na het vmbo instromen.'



### Toekomstwens

Haar toekomstwens voor de dienstverlening van de SupportDesk is om met het team de informatievoorziening te optimaliseren en de *routing* daarvan verder te ontwikkelen. Intern zou ze willen zoeken naar manieren om meer te automatiseren zodat daar meer tijd voor overschiet. Intussen voelt ze zich bij de SupportDesk als een vis in het water. 'Het gave van mijn baan bij de coöperatie is dat je werkt als een soort kleine zelfstandige, die staat voor zijn eigen verantwoordelijkheid. Dat geldt voor iedereen in de organisatie. We hebben nauwelijks een hiërarchie, behalve in de mate van verantwoordelijkheid. Die gelijkwaardigheid is mogelijk omdat iedereen supergedreven is en goed werk wil afleveren.'

*De SupportDesk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 08:30 tot 15:30 via [support@examensmbo.nl](mailto:support@examensmbo.nl). Kijk op de [site](#) (na inlog) voor FAQ en handleidingen per onderwerp.*

