

Opleidingen uit het bedrijfsleven gegrepen

Zware cursussen, bijzonder praktische trainingen en hedendaagse leermethodes via games en e-learning. Het business oriented opleidingsaanbod van het voorbije jaar was heel divers, maar kende één constante: mensen die de kans krijgen om specifieke opleidingen te volgen, voelen zich achteraf enorm geruggensteund.

TEKST: LORE CALLENS

Dat nieuwe methoden niet geschuwd worden in het huidige trainingsland- worden in het huidige trainingsland- schap, blijkt uit de opleiding die het

hygiënedienstenbedrijf ISS Facility Services een totaal opleidingsprogramma van drie da- voorgeschiedt kreeg van Dynamo. Marc Ruy- sschaert, HR Development Manager Belgium

& Luxemburg bij ISS, was aangenaam ver- van hangen. Een praktische training is beter. En dit simulatiespel was eigenlijk nog efficiënter

simulatiespel van een halve dag dat paste in blik Ruyschaert terug. Het spel voert de deelnemers terug naar de zestiende en zestiende eeuw van Leonardo Da Vinci. Iedereen wordt lid van een familie ambachtslui en krijgt een opdracht. Sommigen blijken daar heel goed in te slagen, anderen vallen uit de boot. Je weet dat je beoordeeld wordt door de spelleider, maar je weet niet op basis van welke criteria. Het spel bestaat uit meerdere rondes, met tussentijdse debriefings waarin duidelijke linken met de eigen organisatie worden gelegd. Ook wat binnen het spel gebeurt, is uit het bedrijfsleven gegrepen. Wie er te individualistisch invliegt, komt niet ver. En dat is in het echte leven ook zo vindt Ruyschaert.

Met de driedaagse opleiding probeert ISS om zijn tweehonderd bedienden de juiste vragen te leren stellen aan klanten, een open houding te creëren en goed samen te werken. Dynamo maakt vooraf een profielschets van de onderneming, zodat de trainers vooraf perfect weten wat de werkpunten zijn. zegt Marc Ruyschaert uit. 'Na de opleiding zorgen we ook steeds voor een individuele nabespreking, zodat de informa-

TOP TIEN BUSINESS ORIENTED OPLEIDINGEN

- The Secret Da Vinci Academy – Dynamo
- E-learningtraject – Kluwer Opleidingen
- E-learningtraject – Instruxion
- TOPS voor BG Chemicals: training for operators – Amelior
- Certified Business Process Manager – Amelior
- Master in Enterprise Architecture – Inno.com
- MBA Lobbying & Business Representation – UBI
- Technicians in Progress – GDF-SUEZ
- SBPA – Groep S
- Toolbox rond soft skills/communicatie-, learning- en knowledge-concept



Marc Ruysschaert:

'Onze mensen moet je geen langdradige presentaties aanbieden, daar blijft toch niets van hangen. Een praktische training is beter.'

tie nog beter blijft hangen. The Secret Da Vinci Academy is een aanrader, maar je beperken tot het spel zou jammer zijn. Alleen via een volledig cursuspakket en een complete nazorg zie je echt een gedragsverandering op de werkvloer.'

E-LEARNING IS NUTTIGE AANVULLING

Andere moderne technieken zijn natuurlijk onlinecursussen, essentieel in een tijd waarin je moet kunnen leren waar en wanneer je wilt. Mia Lambert van Umicore volgde een e-learningtraject in company van Kluwer Opleidingen.

'Afen toe moet je nieuwkomers een duwtje in de rug geven, terwijl de meer ervaren medewerkers toe zijn aan een opfrissing. Alle operators samen krijgen voor een training is niet evident, omdat ze in ploegen werken. Daarom kozen we deze keer voor e-learning. Kluwer leek ons een goede didactische partner om onze technische kennis correct over te brengen. Zo wezen zij ons op de essentie van onze opleiding en zochten ze naar een goede structuur. Toen de training er eenmaal was, hebben we de operators in groep vertrouwd gemaakt

met het medium voor ze er individueel mee aan de slag konden. Achteraf werden ze opgevolgd via een online-evaluatiesysteem.'

Dit traject is niet evident voor de arbeiders. *'Bij bedienden is zo'n tool meer gangbaar, maar we hebben het er toch op gewaagd. Telkens enkele mensen wegtrekken uit hun bezigheden voor een klassikale training, is niet echt efficiënt',* geeft Lambert aan. *'Via de computer kunnen ze de training verder zetten wanneer ze maar willen, en met de vragenlijsten kunnen ze hun eigen kennis testen. Die vragen kunnen ze zo vaak als dat nodig is opnieuw beantwoorden. Op het einde is er wel een echt examen, waarop ze maar één kans hebben op een goed antwoord. Dat is heel motiverend, want alle deelnemers willen die test tot een goed einde brengen om te bewijzen dat ze het kunnen.'*

De training is te recent om al meetbare resultaten te kunnen vaststellen op de werkvloer, maar Mia Lambert is overwegend positief. *'We weten dat we voor een moeilijke weg hebben gekozen, maar het was wel een goede. We hebben bedrijfseigen informatie kunnen aanleren met het woordgebruik van de werkvloer. De e-learningmethode vervangt voor ons niet de klassikale trainingen en trainingen on the job, maar zij is wel een nuttige en boeiende aanvulling, die we in de toekomst zeker nog gaan gebruiken.'*

LEREN OP JE LAPTOP

Ook Instruxion koos voor een e-learningmethode voor de operators van het IT- en telecombedrijf Alcatel-Lucent die op de baan gaan. Geert Van Doninck volgde de training met plezier. Hij moet zorgen voor de *maintenance* van de producten, en het uitrollen en onderhouden ervan bij de klant. *'E-learning biedt veel voordelen',* vindt hij. *'Je kunt in de cursus navigeren naar wat je nodig hebt, en achteraf kun je bepaalde details ook makkelijk weer opzoeken. Je zorgt er sowieso voor dat je alles goed begrepen hebt, want aan het eind van de cursus moet je je certificaat behalen. En dat lukt alleen als je minstens 23 op 30 scoort op het examen. De vragenlijsten na elk hoofdstuk zijn een handig hulpmiddel om te kijken hoe ver je staat.'*

Het feit dat je de methodes erg visueel kunt voorstellen, is een extra pluspunt. *'Op de video's zie je hoe je bepaalde handelingen moet uitvoeren, en daar leer je meer van dan van een theoretische uiteenzetting. Soms gebeurt het dat ik bij de klant nog eens een instructiefilmpje*

afspeel op mijn laptop terwijl ik bezig ben.'

Van Doninck houdt vooral van de flexibiliteit van de methode. *'Ik vind het een veel nuttigere manier van leren dan een klassikale uitleg. Bovendien hoef je zo geen oproepen van klanten te negeren. Als je weggeroepen wordt, zet je het filmpje gewoon even op pauze en doe je daarna verder. Bovendien kun je in een e-learningcursus overslaan wat je al weet en meteen doorgaan naar dingen die je interesseren. Zelf heb ik één dag uitgetrokken om de hele cursus te doorlopen, en ik heb enorm veel bijgeleerd. Voor mij was het een ideale training.'*

Maar niet iedereen gelooft in snelle trainingen. Tessenderlo Chemie voorzag zelf in een opleiding van twaalf dagen, bij Amelior nam de training *Certified Business Process Manager* vijftien dagen in beslag. In **TOPS voor BG chemicals: training for operators** werden actuele thema's als veiligheid, technische bagage en gedragscompetenties aangeraakt.

Benny Peeters volgde de training zelf mee als instructeur. *'Na een kennismakingsdag stond een bezoek aan de andere afdelingen op het programma, want de drie verschillende vestigingen van Tessenderlo Chemie waren vroeger echte eilandjes. Dat is nu flink verbeterd. Daarnaast waren er enkele trainingen met externe lesgevers, en soms gingen we ook ter plaatse om oefeningen uit te voeren op hun technische installaties',* zegt hij.

Het pilootproject bij de operators was positief, en dus wordt het programma ook uitgewerkt voor de arbeiders, top operators en leidinggevenden. *'Het is een duidelijk voorbeeld van de klimaatverandering in het bedrijf',* vindt Peeters. *'Vroeger deed iedereen wel wat aan training, maar eerder naar eigen goeddunken en weinig gestructureerd. Onder de nieuwe directie kunnen we spreken van een didactische omwenteling. Iedereen kan een basisopleiding volgen, en daarbovenop zijn er nog gespecialiseerde trainingen. Die zijn niet verplicht, waardoor enkel echt gemotiveerde mensen deelnemen. Het verschil op de werkvloer is duidelijk: mensen hebben meer zelfvertrouwen en stappen bij vragen of twijfels makkelijker op de trainers af.'*

De opleidingen zijn altijd gericht op de praktijk. *'De deelnemers worden geconfronteerd met levensechte situaties uit het bedrijfsleven. Dat is soms confronterend: je sterke en zwakke punten worden blootgelegd. Maar daar leer je net uit. Als je een opleiding geeft over kwesties*



Tom Samyn:

'Een businessgame is interessanter dan sommige te lang uitgesponnen theoretische uiteenzettingen.'

waarmee de medewerkers echt in aanraking komen, zijn ze geboeid door wat je te vertellen hebt, en zullen ze makkelijker teruggrijpen naar de informatie uit de training.'

MANAGEMENT IN HET ONDERWIJS

Dannie Welvaert, manager Senior Academy of Howest, raakte in de loop van haar onderwijs-carrière als lector en opleidingscoördinator van de lerarenopleiding op de Hogeschool West-Vlaanderen geboeid door management en de noodzaak om een hogeschool door een managementbril te bekijken. Voor haar kwam de opleiding **Certified Business Process Manager** van Amelior dus als geroepen. 'Door processen in kaart te brengen en naar alle actoren te luisteren, kom je tot een betere taakverdeling, werk je kostenbesparend en versterk je het sociaal weefsel', zegt Welvaert, die erg te spreken is over de opleiding die ze bij Amelior volgde.

Een aantal kleinere en grotere modules worden à rato van één of twee lesdagen per maand aangeboden. Na een boeiende zelfontdekking via TDI en een theoretisch kader, volgt een grondige training in het analyseren en in kaart brengen van processen. Positief zijn de toegevoegde modules, zoals het statistisch verwerken van metin-

gen, risicoanalyse en change management. Wie het certificaat van **Certified Business Process Manager** wil behalen, schrijft een eindwerk over een sleutelproces in het eigen bedrijf.

Amelior kan voor zijn opleidingen een beroep doen op experts met heel wat ervaring in het bedrijfsleven, die ook als consultants werken en daardoor de vinger aan de pols houden. 'Omdat ik ervaring heb als lerarenopleider, ben ik gevoelig voor de manier van lesgeven', zegt Dannie Welvaert. 'En ik was echt opgetogen over de pedagogische kwaliteiten van de docenten, het cursusmateriaal, de afwisseling in de lesstrategieën, de ruimte voor eigen inbreng van de cursisten en de ruime mogelijkheid om competenties te verwerven.'

TIJDROVEND MAAR LONEND

Voor de Master in Enterprise Architecture van Inno.com en de MBA in Lobbying & Business Representation van UBI wordt nog meer toewijding verwacht van de cursisten. Beide instellingen dompelen de cursisten verschillende maanden onder in een diep vat boordevol informatie. De opleiding van Inno.com slurpt avonden en zaterdagen op en verplicht je om te wroeten op stevige groepswerken en dossiers. Maar toch ging Tom Samyn van KBC er voluit voor.

'Ik ben bij KBC al dertien jaar actief in diverse ICT-functies, van programmeur tot systeemanalist. Maar ik werd steeds nieuwsgieriger naar de andere kant van de lijn: de eindgebruiker van onze producten. Hoe verpak en verkoop je onze diensten in verstaanbare taal? Waaraan moet onze infrastructuur voldoen? Ik miste dat contact met de business, hoewel ik ook niet helemaal uit de ICT weg wilde', legt Samyn uit. 'Ik vond maar geen opleiding die balanceerde tussen business en ICT. Tot de HR-afdeling plots kwam aanzetten met de opleiding van Inno.com.'

LEREN LOBBYEN

De masteropleiding is opgebouwd uit vijf blokken. Het hoofdblok behandelt de vraag: 'Wat is enterprise architecture?'. Per blok werd telkens op donderdag- en vrijdagavond en op zaterdagvoormiddag één van de thema's verder uitgewerkt. 'Een professor legde de theorie uit, en daarna moesten we zelf aan de slag via groeps- of individuele werken. Er werden ook individuele papers van ons verwacht. Eén van de opdrachten was om in een rapport van veertig bladzijden een reële praktijk van op de bedrijfsvloer te toetsen aan de theorie. Ik heb een actueel thema gebruikt dat ons toen parten speelde. Het kostte me bloed, zweet en tranen om het uit te werken, maar het heeft me wel veel inzichten gegeven', zegt Samyn. 'Zelf heb ik het meeste geleerd van de masterthesis waarin we informatie uit de vijf blokken moesten toepassen op een zelfgekozen onderwerp. Maar de boeiendste werkmethode was een businessgame waarin de theorie werd getoetst aan een realistisch bedrijfsscenario. Interessanter dan sommige te lang uitgesponnen theoretische uiteenzettingen.'

Tom Samyn slaagde met grootste onderscheiding en leerde naar eigen zeggen stevig out of the box denken. 'Ik ben heel blij dat ik het gedaan heb, maar ik zou het niet nog eens kunnen. Zo'n offer op privévlak kun je niet vaak brengen.' Claudia Kipka, die instaat voor de communicatie van EABIS (European Academy of Business in Society) in Brussel, was bijna een jaar lang wekelijks zowat 12 uur bezig met haar opleiding **MBA Lobbying & Business Representation** bij UBI, bovenop haar voltijdse baan.

'Ik was vooral geïnteresseerd in het communicatieaspect van de businessstraining. Ik vond dat ook dat een heel belangrijk aspect is van lobbying, omdat elke e-mail, elk persoonlijk contact en elk berichtje op een website onder die

noemer valt. Daarom leek het me zinvol dit certificaat te behalen. Ook al vroeg het veel inzet: twee avonden per week les, voorbereidingen, examens, werkjes... Het was erg intens, maar ik heb ook veel voordeel gehaald uit de studie en dingen geleerd die ik meteen kan toepassen.'

De cursus ging veel verder dan een opsomming van de verschillende Europese instellingen, zegt Kipka. 'Je kwam echt te weten wie wat deed in welke instelling, hoe je die je beste benadert en hoe je ze motiveert om jou verder te helpen. De cursus was erg down to earth, en de achtergrond en visie van de medestudenten van verschillende nationaliteiten vond ik erg verrijkend.'

Claudia Kipka leerde overtuigende rapporten schrijven, communiceren over evenementen en een goed persbericht opstellen. Handig voor haar huidige job. Maar ze werd vooral enorm geprikkeld door de uitleg over het lobbywerk, waarvoor ze eigenlijk niet gekomen was. 'Lobbying was iets vaags voor mij, terwijl ik nu begrijp dat het overal invloed heeft. De industrie, ngo's en andere actoren beïnvloeden de wetgeving. Het idee dat je op die manier beslissingen kunt helpen sturen, spreekt me enorm aan.'

De enige kritiek die Kipka heeft op de opleiding, is het beperkte aanbod van cursusmateriaal. 'Ik zou graag documenten en pdf's hebben die ik over een paar jaar opnieuw kan bekijken. Ik heb natuurlijk nota's, maar dat is niet hetzelfde. Maar verder zou ik iedereen die interesse heeft in lobbying deze cursus aanraden. Het is de beste die je over dat onderwerp kunt volgen in Brussel en omstreken.'

BREEK UIT HET KLASLOKAAL

Technicians in Progress, een programma van GDF-SUEZ in de kerncentrale van Doel, werd in het leven geroepen om mensen met een totaal andere achtergrond toch klaar te stomen voor een job als technicus in de kerncentrale.

'Bepaalde profielen zijn moeilijk te vinden', zegt Chris Debrouwere van Electrabel. 'We liggen in het gebied rond de Antwerpse haven en daar is veel concurrentie van andere bedrijven die dezelfde soort werknemers zoeken. Omdat we te weinig afgestudeerden konden binnenhalen, besloten we dan maar zelf mensen op te leiden. Een deel via externe medewerkers van de VDAB en ACTA (Antwerps Centrum Toegepaste Automatiseringstechniek, red.), maar voor een stuk ook intern, zodat de specifieke technische kennis van het werken in een kerncentrale aan bod kon komen.'



Peter Ingels:

'Het vraagt natuurlijk tijd om je in te werken en het is best wel intensief, maar als je echt mag oefenen, leer je sneller bij.'

Het eerste jaartraject startte in 2007, en de meeste cursisten hebben intussen goed hun weg gevonden. 'Eind vorig jaar hebben we het programma herhaald met andere profielen, zoals operators en instrumentalisten. We hebben uit onze eerste ervaringen geleerd om iets strenger te zijn in de voorselectie van de kandidaten', zegt Debrouwere. 'We voelen dat we nu de juiste mensen hebben bereikt. De opleiding duurt nu ook maar een half jaar in plaats van een jaar. De cursus is een mengeling van praktijk op de werkvloer en theorie in klasverband. De bedoeling is dat de cursisten na die vooropleiding op hetzelfde niveau staan als een afgestudeerde, maar dan specifiek op ons werkgebied.'

Dat bevestigt ook Peter Ingels, die de eerste opleiding volgde en nu nog steeds in de kerncentrale van Doel werkt. 'Ik heb gestudeerd voor fotograaf, maar ik heb nooit gewerkt in die sector. Mijn interesse voor mechaniek is wel altijd gebleven en dit voorstel, een combinatie van training en kennismaken met de concrete jobinhoud, leek me heel interessant. Zeker op mijn leeftijd - ik was 42 toen ik met de training startte - was dat een kans om met beide handen te grijpen.'

Ingels heeft het gevoel dat hij tijdens zijn opleidingsjaar in de watten is gelegd. 'We hebben altijd de nodige begeleiding gekregen, en we hadden alle middelen tot onze beschikking om

het beroep te leren. Ook de combinatie van de theorie bij de VDAB en de on the job training was interessant. Het is leuk dat we niet alleen leslokalen hebben gezien. Als je echt mag oefenen, leer je sneller bij. Het vraagt natuurlijk wat tijd om je in te werken en het is best wel intensief, maar het feit dat je meteen een contract krijgt, is een opsteker. En als je zo'n kans hebt gekregen, wil je daar natuurlijk ook wel iets voor terugdoen.'

In oktober organiseert SBPA, de Management-school van Groep S, voor de 54ste keer haar opleiding: een vorm van postuniversitair jaar gegeven door bedrijfsleiders en consultants. Hiermee wil SBPA vooral 'debat' aanzwengelen. Pascale Hindricq van Locamachine stelt de aanpak op prijs. 'Als leidinggevende moet je telkens verbeteren, je visie de op groei van je onderneming en team bijstellen. Ik ben gebaat met een openminded aanpak die de klemtoon legt op langetermijnoriëntatie. Zo hadden wij bijvoorbeeld verhelderende sessies over marketing en creativiteit, of over de crisis als scharniermoment.'

Ook opleidingen die een toolbox rond **soft skills** verschaffen of werken rond communicatie, leren en kennis worden geapprecieerd. Dat getuigde onder andere Electrabel die deze opleidingen bij Key Job Training volgde, dat bij het ter perse gaan in vereffening ging. ●