

## 10 TIPS ROND HET UITWERKEN VAN EEN OPLEIDINGSBELEID

### 1. Inventariseer opleidingsbehoeften vanuit de dagelijkse werking

Via functioneringsgesprekken kan je heel wat te weten komen over waar de medewerker tegenaan loopt. Denk maar aan knelpunten zoals het gebrek aan kennis van nieuwe wetgeving, te veeleisende klanten, een teveel aan communicatie, ... Een goed beeld van de knelpunten binnen het bedrijf biedt een concreet uitgangspunt om een passende opleiding te kiezen die leidt tot verbetering en optimalisatie.

### 2. Vertaal opleidingsbehoeften naar (leer)doelen

Groep de gesignaleerde verbeterpunten en stel een prioriteitenlijst op. Voor sommige knelpunten biedt het wijzigen van een procedure het beste resultaat. Voor andere punten echter is een opleiding aangewezen. Bijvoorbeeld om kennis te verhogen (douanekennis, Incoterms, expeditiedocumenten, ICT, ...) of een vaardigheid te verbeteren (klantvriendelijk omgaan met moeilijke klanten, vlot klanten te woord staan in het Frans, ...). Formuleer voor elke opleidingsnood haalbare en meetbare leerdoelen.

### 3. Maak medewerkers enthousiast voor verbetering

Weerstand of een zeker scepticisme naar opleiding/begeleiding toe zijn steeds mogelijk. Niet elke medewerker is immers overtuigd van het nut van een opleiding. De uitdaging is om weerstand om te buigen in enthousiasme. Informeer en inspireer. Formuleer helder en duidelijk het waarom en de meerwaarde voor de medewerker, de collega's én het bedrijf.

### 4. Zorg dat het management/directie achter het opleidingsbeleid staat

Een opleidingsbeleid vraagt een investering. Er dienen immers mensen en middelen vrijgemaakt te worden om dit te kunnen realiseren. Overtuig de directie door zo nauwkeurig mogelijk op te lijsten wat deze investering kan opleveren (bv. tijdswinst, minder schadegevallen, hogere klantentevredenheid, ...). Zet de resultaten van de opleidingen op een rij, zowel kwantitatief als kwalitatief, en verwijst hierbij naar de afdelings- en bedrijfsdoelstellingen.

### 5. Leg de beste opleidingsvorm vast

Op welke manier kunnen medewerkers best nieuwe competenties verwerven? Via een on-the-job training kunnen medewerkers elkaar in de praktijk de nodige competenties en vaardigheden bijbrengen. Webleren kan dan weer interessant zijn om medewerkers individueel en op hun eigen tempo op te leiden.

### 6. Stel met de medewerker en de opleider een persoonlijk opleidingsplan op (POP)

Geen resultaat zonder een goed plan. Communiceer duidelijk over de context van het bedrijf, het beginniveau, de specifieke verwachtingen, ... Een duidelijk leerplan met helder geformuleerde doelstellingen zorgt voor duidelijke afspraken tussen alle partijen. De externe opleider of peter / meter weet exact binnen welk kader de training moet verlopen en kan de leerstof bepalen binnen de praktijksituatie. Ook op praktisch vlak is een goede planning aangewezen. Hou rekening met werkvolumes en met de agenda's van de betrokken medewerkers om de opleiding in te plannen. Het zou zonde zijn dat een opleidingstraject vroegtijdig stopgezet wordt omwille van een slechte planning.

### 7. Het leerplan moet aansluiten op de organisatie/afdelingsdoelstellingen

Uiteindelijk moet de groei van de medewerker op het gebied van competenties bijdragen tot de groei van de afdeling en de gehele organisatie. Stem daarom de leerinhoud af op de doelstellingen van de afdeling. Alleen wanneer elke afdeling binnen de organisatie optimaal op elkaar is afgestemd, zal dit het maximale resultaat opleveren.

## **8. Evalueer regelmatig tijdens het leertraject**

Zitten we nog op koers? In een productieomgeving worden regelmatig stalen genomen en kwaliteitscontroles uitgevoerd om te kijken of de kwaliteit nog OK is en er geen tekorten optreden. Dit geldt ook voor een leertraject. Intern kun je dan nog snel bijsturen, waardoor je vermijdt dat de medewerker in opleiding gedemotiveerd of gefrustreerd geraakt.

## **9. Onderzoek de effecten van de gevolgde opleiding**

Trainingen eindigen meestal met een eindtoets/-evaluatie en een evaluatieformulier voor de deelnemer. Dit is echter een momentopname. Een echt goed beeld van het resultaat krijg je pas in de praktijk. Daarom is het belangrijk na bijvoorbeeld 3, 6 of 9 maanden het effect van de opleiding te toetsen. Vraag eerst naar de reactie van de deelnemers zelf. Wat merken zij zelf op de werkvloer? Daarnaast is het ook essentieel om de vooruitgang met de directe leidinggevende en/of collega's te bespreken. Wordt de ontwikkeling van de deelnemer opgemerkt en draagt zijn/haar ontwikkeling bij aan het resultaat van de afdeling?

## **10. Bepaal de volgende stap in het leerproces**

Een goed en efficiënt leerverhaal is structureel ingebed in het HR-beleid. Dit betekent dat er aan de medewerker continu zorg moet worden besteed. Kennis actueel houden, vaardigheden bijspijkeren, verborgen talenten aansporen, het is een continu proces. Maar vertrek steeds vanuit een positief verhaal en spreek van verbeterpunten. Vanaf dag 1 moet elke medewerker weten dat het bedrijf een grote waarde hecht aan opleiding.