

ZOOM OP ROEM

RETURN ON EXPECTATION MEASUREMENT

Meer impact door leren, meer impact op de arbeidsmarkt?

Bij VDAB zijn we al enkele jaren bezig om de transfer van onze opleidingen te verbeteren. We stemmen onze opleidingen beter af op de werkvloer, we betrekken de leidinggevenden meer en we scheppen ook randvoorwaarden om meer transfer in leren te bekomen. Ons klassiek open aanbod, kent daarnaast ook een aanbod op maat van het team, teamcoaching, persoonlijke coaching en ondersteuning/leren op de werkvloer, flexi-training, bedrijfsstages enz.



En toch waren we nog niet helemaal tevreden. We wilden graag weten wat de medewerkers écht meenamen van deze leerinterventies. Welke competenties passen ze zonder moeite toe en wanneer is de opleiding gewoon 'nice to have' en gebeurt er nadien op de werkvloer niet veel meer mee. De discussie tussen ROI (return on investment) en ROE (return on expectations) laaide hoog op in ons teamoverleg.

In hoeverre kan je in softskills opleidingen echt het effect meten dat uit opleidingen komt? Lukt dit wel om ook externe factoren uit te zuiveren?

Toch wordt er bij heel wat firma's de impact gemeten aan de hand van de resultaten en verkoopcijfers (cfr salestrainingen). Kunnen wij dit dan ook? Gaan we het succes van trainingen didactiek meten aan de hand van een hogere tewerkstellingsgraad van cursisten? Hoeveel arbeidsmarktfactoren hebben daarop impact? We wilden zeker geen mathematische kosten-baten analyse van onze opleidingen maken, maar wel een evenwichtsoefening op de balans tussen talentontwikkeling en performanceverbetering.

Hoewel we geen pasklaar antwoord hadden op deze vragen, besloten we de koe bij de horens te vatten. We pakten het stap voor stap aan: in een eerste fase bevroegen we de deelnemers van twee opleidingen (Telefonisch Bemiddelen en Starttraject voor Leidinggevenden) via interview en Googleformulier onderzochten we of we hier de transfer konden verhogen door een aantal maatregelen te treffen.

Wat waren onze eerste bevindingen:

- › Uit het onderzoek blijkt dat de mate van transfer bij deze twee opleidingen hoog was. In beide gevallen hadden we al **transferbevorderend** gewerkt: het ging om opleidingstrajecten, met gerichte acties voor, tijdens en na de opleiding, een groot draagvlak van het management, meestal een grote motivatie van de deelnemers, diverse werkvormen, zelfwerkzaamheid (b.v. stageplaats zoeken ...) en trainers die een goede kennis van de dienstverlening VDAB hadden.
- › Zowel uit de bevraging als uit de interviews met leidinggevenden blijkt dat een groot aantal mensen een duidelijke link zien tussen het opleidingstraject en de strategische doelstellingen – **betrokkenheid van de leidinggevende** blijkt cruciaal bij het leerproces.
- › De vragenlijst is voor de opleidingsdienst een meerwaarde om in te zetten als instrument om de **link** tussen ons vormingsaanbod en de doelstellingen van VDAB aan te tonen en te bewaken en indien nodig de leersituatie bij te sturen.
- › Een aantal thema's kwamen naar voor als heel belangrijk bij de transfer van het geleerde: **samenwerken – doen – durf – zelfsturing**
- › Een belangrijke uitdaging voor ons als ondersteuners is om onze medewerkers verder te empoweren voor hun eigen leerproces, hen te stimuleren om zelf de verantwoordelijkheid te nemen om het geleerde te bespreken met de leidinggevende, collega's, klanten. We merkten dat het voeren van de interviews en de bevragingen vooraf een effect hadden in vergelijking met een controlegroep.

Voor het beheren van de vragenlijsten waren we nog op zoek naar een geschikte tool. Op dat moment kruiste ROEM ons pad via Stimulearning.



ZOOM OP ROEM

We besloten een aantal belangrijke trajecten onder de loep te nemen met behulp van ROEM: het traject voor nieuwe instructeurs, het traject voor nieuwe leidinggevendenden en het traject voor onze bemiddelaars.

In ROEM kan je ook zéér mooie rapporten trekken, die ook beleidsmatig hun meerwaarde hebben. Toch is het voor ons niet zozeer om uit te pakken met mooie resultaten. Neen, we stellen vragen waarin we reeds vermoeden dat er knelpunten zitten, zodat we met gepaste acties onze transfer kunnen verhogen en voor nog meer impact gaan in onze opleidingen/interventies.

Ondertussen experimenteren we o.b.v. de ROEM-gegevens met

- > feedback van N+1 verwerken in het leertraject.
- > starten met een behoeftebevraging tussen leidinggevende en deelnemer vòòr de opleiding.
- > feedback structureel integreren van didactische ondersteuners die de instructeurs na opleiding in de regio opvolgen.
- > we delen ook de bevindingen met de groep van deelnemers, zodat we samen nieuwe leeracties kunnen opzetten.

	ROEM 1.0	ROEM 2.0	ROEM 3.0
Deelnemers workshop	1	1	2
Uit te sturen vragenlijsten	300	1500	1500
Onbeperkt aantal antwoorden	✓	✓	✓
Basis - advanced - expert vragenlijsten	✓	✓	✓
4 rollen & 3 momenten	✓	✓	✓
6 bezorgwijzen	✓	✓	✓
Exports naar .doc en .xls	✓	✓	✓
Huisstijl		✓	✓
Aansprekingsteksten als sjablonen bewaren		✓	✓
Vragenlijsten als sjablonen bewaren		✓	✓
Individuele antwoorden		✓	✓
Evaluatieplan van een leeractiviteit dupliceren		✓	✓
Uitstellen van mail			✓
Sturen van reminders			✓
Bevragingen in NL - FR - EN			✓
Versturen vanuit eigen e-mailadres			✓
Resultaten op maat			✓
Prijs per jaar	(dd 01/12/2016) 295.00	595.00	1595.00

Uit de resultaten besluiten we dat de competenties van onze deelnemers versterkt zijn, wat de externe klant van VDAB- de werkzoekenden en de werkgevers - alleen maar ten goede kan komen. The end? Nee, we zijn alweer naarstig op zoek naar nieuwe invalshoeken om transfer te versterken. ■



Sara De Rop is expert vorming, training en opleiding. Bij VDAB is ze vooral bezig met leertrajecten voor instructeurs. Daarnaast werkt ze ook rond andere thema's zoals: visie, integriteit en waarden, coachende vaardigheden, digitale skills ... Sara heeft ook een rol als persoonlijke coach en teamcoach.



Kies nú uit 300 cursussen via NHA! Studeer thuis voor een waardevol diploma

CURSUS TOP

10

- 1** BOEKHOUDEN BASISKENNIS € 129
5x € 25,80 of ineens
- 2** BEDRIJFSBEHEER (Start uw eigen zaak) € 199
6x € 33,20 of ineens
- 3** FRANS, SPAANS, ENGELS, DUIJS, ITALIAANS, enz. € 179
12x € 14,95 of ineens
- 4** KINDERPSYCHOLOGIE € 179
12x € 14,95 of ineens
- 5** EIGEN WEBSHOP STARTEN € 179
5x € 35,80 of ineens
- 6** THUISKAPPER (incl. kapperspakket + DVD) € 249
5x € 49,80 of ineens
- 7** DIERENARTSASSISTENT € 299
12x € 24,90 of ineens
- 8** NAGELSTYLING (incl. Nailart + Naildesign + DVD + pakket) € 349
9x € 38,80 of ineens
- 9** MEDISCH SECRETARESSE € 399
12x € 33,25 of ineens
- 10** BSO KANTOOR € 799
18x € 44,40 of ineens



Profiteer van 300 kansen op een nieuwe toekomst!

GRATIS STUDIEGIDS: www.nha.be

KMO-ORTEFEUILLE 30 OF 40% KORTING

Kasteelpleinstraat 8 - 2000 Antwerpen
Bel ons gerust: 03/257.51.91

Een greep uit ons aanbod

Secundair Onderwijs

- BSO Algemeen
- ASO Algemeen

Beroepscursussen

- Boekhouden
- Kinderzorg of Kindercoach
- Vastgoedbediende
- Personeelszaken
- Dierenverzorging
- Projectmanagement
- Middle Management
- Gewichtscounselant
- Praktische Psychologie
- Secretaresse

Computer & Internet

- AutoCAD
- Excel, Windows, Office
- Joomla, WordPress
- Webpage Designer

Taalcursussen

- Spaans, Engels, Frans, enz.
- Starten kan elke dag.**