

PS nummer 1

Na bijna twee jaar vol mooie opdrachten, vonden we het de hoogste tijd onze ervaringen met u te delen. Trots presenteren wij u **PS**, de eerste Nieuwsbrief waarin wij graag inzicht geven in uitgevoerde trainingen, coachingstrajecten en HR-dienstverlening in 2007 en 2008. Daarnaast kijken wij samen met u uit naar de te verwachten ontwikkelingen.

PS zal een aantal keer per jaar verstuurd worden. Heeft u vragen naar aanleiding van de inhoud of wilt u informatie ontvangen, dan kunt u altijd de Service Unit van de Leerfabriek benaderen!

T +31 (0)70 38 53 500

E info@deleerfabriek.eu

1

april 2009



DE OPDRACHTGEVER

Robert-Jan van der Steur
Algemeen directeur Columbus IT

**Training: Doelgericht
communiceren**

**Deelnemers: Alle medewerkers
van Columbus IT**

Wat is Columbus IT?

Robert-Jan van der Steur: 'Columbus IT helpt andere bedrijven bij het implementeren van ERP-systemen (Enterprise Resource Planning) en CRM (Customer Relationship Management), die we inkopen bij Microsoft. Ons hoofdkantoor staat in Kopenhagen, we hebben vestigingen in 28 landen en er werken 1260 mensen.'

Welke trainingen heeft de Leerfabriek voor jullie verzorgd?

'Trainingen op het gebied van intermenselijke vaardigheden. Bij een ERP-implementatie gaat het er vooral om dat je goed moet begrijpen hoe je klant het beleeft en hoe je vertrouwen in elkaar krijgt, dat is een vak apart. Je kunt heel veel van mooie softwarepakketten weten, maar het houdt op als je de klanten niet begrijpt.'

Wie deden er mee?

'Alle medewerkers. De consultants (op het gebied van o.a. financiën, logistiek, productie, dienstverlening), de technische consultants en de projectmanagers. Deze drie groepen hebben we gemengd en vervolgens opgesplitst in twee groepen. Elke groep kreeg een aantal dagen training.'

Wat was de doelstelling?

'Het teamverband te verbeteren. Naast een vaste kern hebben we veel in- en uitstroom en krijgen we er ook veel mensen bij omdat we groeien. Voorwaarde om succesvol te zijn met je projecten is dat iedereen op dezelfde golflengte zit.'

Is dat gelukt?

'Ja en daarnaast heeft iedereen individueel ook een hoop geleerd. Zoals: hoe presenteer je jezelf, hoe ga je om met conflicten die je tegenkomt als je met verschillende afdelingen bij de eindgebruiker te maken hebt en hoe zorg je ervoor dat je op een tactische manier zegt dat je bepaalde dingen niet kunt doen. Dat zijn kleine dingen, maar wel erg belangrijk.'



Van der Steur: 'De ervaring is dermate positief dat we een langdurige relatie aangaan met de Leerfabriek.'

Hoe zou je de Leerfabriek kunnen typeren?

'Wat ik plezierig vind is dat beslissingen snel genomen worden, omdat er niet te veel mensen bij betrokken zijn. Er is een gedegen aanpak, er wordt niet over één nacht ijs gegaan, en de prijs-kwaliteit verhouding is gewoon goed. Daarnaast is het concept interessant. De Leerfabriek werkt met een grote freelance-pool van verschillende trainers. Het is daarom relatief makkelijk om te switchen. Er zijn veel meer mogelijkheden om uit te kiezen dan bij andere bureaus. We zijn heel tevreden. De ervaring is dermate positief dat we een langdurige relatie aangaan met de Leerfabriek.'

Huidige activiteiten van de Leerfabriek

De Leerfabriek heeft veel verschillende opdrachtgevers en opdrachten. De leervragen van die opdrachtgevers lopen uiteen van individuele coachingstrajecten tot trainingen van korte en lange duur. Op basis van de leerbehoeften, de functiegroepen en de organisatiecultuur adviseert de Leerfabriek over de opzet, inhoud en leervorm. Vervolgens selecteert de Leerfabriek een passende trainer of coach. Ook speelt de Leerfabriek veelvuldig in op de vraag naar HRM/HRD adviseurs. De Leerfabriek voert de werving en selectie uit maar selecteert ook passende managers en adviseurs voor interim opdrachten.

Opdrachtgevers van de Leerfabriek zijn onder andere: Alucast, Benthem Crouwel, COA, Columbus IT, Eneco, Gemeente Den Haag, General Logistics Systems, Grontmij, Havenbedrijf Rotterdam NV, Joulz B.V., Nedcon en QC Factory.

'Coachend leidinggeven' geslaagd project

Zes leidinggevendenden van General Logistics Systems (GLS) hebben vanaf juni 2007 een aantal maanden het traject 'Coachend Leidinggeven' gevolgd.

De deelnemers oefenden onder andere met het voeren van coachingsgesprekken en gesprekstechniek. Na afloop vertelden de deelnemers dat ze de training heel positief vonden, maar soms ook lastig.

Verandering

Huib den Ouden, districtsdirecteur bij GLS, had het initiatief genomen tot de training en volgde zelf ook een gedeelte ervan. Hij ziet sindsdien een veranderde houding bij de managers: 'Resultaat is dat ze geleerd hebben om de mensen aan wie zij leiding geven te coachen en niet alleen maar te zeggen dat het zus of zo moet. Het zat erg in de mensen opgesloten om meer hun mening te verkondigen, maar wij wilden zorgen dat ze gingen leren coachen. Het is heel goed te merken dat ze daar nu op een andere manier mee omgaan.'

De trainer

De geselecteerde trainer was Marien. Hij vertelt dat de leidinggevendenden van GLS vooral hebben geleerd om op een andere manier leiding te geven. Trainer Marien: 'Omdat GLS in korte tijd behoorlijk is gegroeid, was het niet meer wenselijk en uitvoerbaar om op een directieve manier leiding te geven. De managers moesten leren om de depotmanagers die daadwerkelijk het vervoer regelen, zelfstandig hun werk te laten doen. Dat betekende dat ze vooral moesten leren loslaten en afleren er bovenop te zitten.'

Maatwerk

Als ervaren managementtrainer kon Marien zich prima vinden in de leervraag en opbouw van dit traject. Daarnaast was er een klik met de branche en de deelnemers.

Districtsdirecteur Den Ouden is zeer te spreken over de persoonlijke aanpak van de Leerfabriek. 'De Leerfabriek werkt met korte lijnen en dat past goed bij ons. De training is voor ons op maat gemaakt, daardoor werd het een training waar we ook echt naar op zoek waren. We wilden graag een training in groepsverband - zodat we ook konden leren van elkaar - afgewisseld met individuele coaching. Door de persoonlijke aanpak en het feit dat we een vrij kleine groep en een vaste trainer hadden, ontstond er een saamhorigheid, waardoor mensen ook hun kwetsbaarheid durfden te tonen. Dat heeft zowel in groepsverband als individueel goed resultaat opgeleverd.'

Komende ontwikkelingen

In de volgende nieuwsbrief zullen we een aantal van onze nieuwe opdrachten belichten.

Een tipje van de sluier:

'Klantgericht Communiceren', 'Praktisch Management', Teambuildingstraining, Train-de-Trainer, Rapporteren, individuele coachingstrajecten...

Een kleine greep uit een scala van mooie leervormen bij prachtige organisaties. Kortom, het belooft weer een geweldig jaar te worden!

Het kantoor van de Leerfabriek

Op 1 maart 2008 draaiden we de sleutel om van onze nieuwe kantoorruimte. Gelegen in het Beatrixkwartier op de hoek Juliana van Stolberglaan/Louise Henriëttestraat in Den Haag springt de locatie direct in het oog! Het kantoor bevindt zich in het complex Centre Court: ontworpen door Hans Kuiper van het Haagse bureau Kuiper Oosterheert Wubben. Het gebouw heeft in 2003 de Haagse Stadsprijs gewonnen, een jaarlijks terugkerende prijs voor een opvallend pand of project.

Per auto is de Leerfabriek prima bereikbaar: vanaf de A12 ben je er binnen twee minuten. Er is volop parkeergelegenheid in de ondergelegen parkeergarage.

Overigens is de locatie ongeveer 10 minuten lopen van het Centraal Station. Met de Randstadrail (halte Beatrixkwartier) en de tram (tramhalte Ternoet) voor de deur, is het openbaar vervoer ook een prima alternatief.

Dus mocht u in de buurt zijn... u bent altijd van harte welkom!



Even voorstellen:

Petra Suiskens



Petra Suiskens richtte begin 2007 de Leerfabriek op. In haar huidige rol komt de diversiteit aan opleiding en werkervaring volledig tot haar recht. Petra: 'Door mijn achtergrond (didactiek, management en HRM/HRD) ben ik gewend de ontwikkelingsvraag van medewerkers binnen organisaties op een effectieve en praktische wijze te benaderen. In de praktijk blijkt het een meerwaarde dat ik ook opleidingsplannen heb ontwikkeld, leertrajecten heb ingekocht en geïmplementeerd. Hierdoor heb ik snel een goed beeld bij de leervraag, het beleid, de besluitvorming en de uitvoering.'

Kracht

De kracht van de Leerfabriek ligt in het optimaal inzetten van kwaliteiten van medewerkers. 'Wij stellen alles in het werk om de 90 trainers, coaches en HR-adviseurs optimaal hun vak uit te laten oefenen. Datgene waar zij goed in zijn en waar hun passie en kracht ligt, staat centraal.' De professionals worden niet afgeleid door het voortraject (ophalen van de vraag, geven van advies) en alle praktische randvoorwaarden die bij het uitvoeren van training en coaching komen kijken. De medewerkers van de Leerfabriek luisteren naar de vraag en zorgen voor een optimale match: een passende leervorm of de inzet van een (interim) HR adviseur. Ervaring speelt daarbij een belangrijke rol.

Passie

Petra Suiskens is nu bijna twee jaar vol enthousiasme aan de slag. Het succes van de opdrachten zorgt ervoor dat zij veel vertrouwen heeft in de toekomst van de Leerfabriek. 'We gaan met veel plezier door op de weg die we de afgelopen twee jaar zijn ingeslagen.'

Zin om te leren

De visie van de Leerfabriek is terug te vinden in het logo dat bestaat uit verschillende raders. Als een van de raders van een fabriek niet goed functioneert, heeft dit gevolgen voor het hele productieproces. De Leerfabriek heeft aandacht voor deze verschillende raders: alle functiegroepen zijn van belang. Bij elke leervraag heeft de Leerfabriek oog voor de oorzaak van deze vraag. Waar mogelijk zet de Leerfabriek zich in om de medewerkers te ondersteunen en te ontwikkelen in de verandering.

De dynamiek en de frisse kleuren van het logo zijn ook verbonden met het motto van de Leerfabriek: 'Zin om te leren'. Het is leuk om te leren en het heeft zin: de deelnemers ontwikkelen zichzelf, wat niet alleen voor de organisatie maar ook voor de deelnemers positieve resultaten oplevert.

Door de aanpak en de motivatie van de Leerfabriek wordt het enthousiasme van de deelnemers gestimuleerd met als gevolg dat de deelnemers zin krijgen om te leren. De deelnemers nemen hun eigen verantwoordelijkheid voor het leerproces zowel voor, tijdens als na de training. Het resultaat: nieuwe, frisse inzichten en bereidheid tot veranderen.



Leerwerktraject Klantcontactmedewerker

De Leerfabriek speelt sinds januari 2008 een belangrijke rol in het Leerwerktraject voor Klantcontactmedewerkers. In samenwerking met de gemeente Den Haag worden werklozen en mensen van de Sociale Werkvoorziening opgeleid tot volwaardig en gecertificeerd Klantcontactmedewerker.

Na deze opleiding krijgen de kandidaten een baan aangeboden in de callcenterbranche. Het opleidingstraject is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door de Leerfabriek. In totaal zijn er vier Leerwerktrajecten van start gegaan.

Enthousiast

Wethouder Henk Kool (Sociale Zaken, Werkgelegenheid, Economie) kwam bij de start van een nieuwe training in oktober een kijkje nemen. Henk Kool: 'Toen de directeur van een callcenter vertelde dat zijn bedrijf enorm aan het groeien was en hij op zoek was naar mensen om in dienst te kunnen nemen, kwamen we op het idee om een soort leerwerkbedrijf op te starten, waarbij hij de infrastructuur zou leveren en wij de mensen en het geld. Zo gezegd, zo gedaan. Ik heb mijn dienst gevraagd om in het bestand te zoeken naar mensen, die daar eventueel geschikt voor zouden zijn.'

Daarbij merkte hij het enthousiasme van de deelnemers. 'Het viel me op dat mensen het geweldig vinden dat ze eindelijk weer een kans krijgen op de arbeidsmarkt en in de gelegenheid zijn om deze training te volgen.'

De voorselectie

Rob Overvliet, consultant bij de gemeente Den Haag, is een belangrijke spil bij de selectie van kandidaten en de begeleiding vanuit de gemeente. Van consultants van CWI, UWV en Sociale Werkvoorziening kreeg hij verschillende mensen aangeboden die voor het leerwerktraject in aanmerking zouden komen. 'Ik heb veel cv's gekregen, waaruit wij een grove voorselectie hebben gemaakt; gekeken wie echt niet wilde of kon en wie al een baan had.

We hebben de voorgesprekken heel gezellig gehouden. Je merkt dat mensen soms opgefokt naar zo'n gesprek komen. Ze zijn beschadigd, ze hebben al zoveel tegenvallers meegemaakt. Daarom ben ik open en vriendelijk de gesprekken ingegaan.'

Na de gesprekken volgde er nog een praktijktest. De geslaagde deelnemers hebben na de training een arbeidscontract gekregen. Tijdens de opleidingen heeft Overvliet een aantal keer de training bijgewoond.



Wethouder Henk Kool: 'Dit is een uniek project'

'We willen mensen het gevoel geven dat ze belangrijk zijn, want dat zijn ze ook echt. Voor hen is het goed als ze een baan krijgen en voor ons ook.'

Gepokt en gemazeld

Rob Overvliet zag van dichtbij hoe de trainers van de Leerfabriek aan het werk gingen. 'De Leerfabriek heeft echt de praktijk boven tafel gehaald. Aan de deelnemers werden ook allerlei technische termen uitgelegd, waar ze straks in de praktijk vragen over zullen krijgen. Ook een rollenspel waarbij ze leerden om met boze klanten om te gaan werkte erg goed. De trainers waren gepokt en gemazeld in zulke praktijkvoorbeelden, ze hadden dergelijke trainingen duidelijk al vaker gegeven.'

Uniek

Wethouder Kool noemt het een uniek project. 'De gemeente heeft natuurlijk wel meer leerwerkbedrijven, maar dan bij gemeentelijke instellingen. Ook hebben we wel andere vormen van samenwerking met bedrijven, maar dan gaat het er toch vaak om dat je mensen eerst in eigen huis klaarstoomt en dan met een strik eromheen aflevert bij een bedrijf. Maar dat we dit traject nu samen met een bedrijf doen is een positieve ontwikkeling; ik hoop dat er meer bedrijven volgen. Elke werkgever die wil helpen om onze kaartenbak van werklozen nog verder leeg te maken is van harte welkom.'

CONTACT

De digitale versie van deze PS vindt u op onze website:
www.deleerfabriek.eu

Bezoekadres:
Louise Henriëttestraat 3
2595 TN Den Haag

Postbus 95303
2509 CH Den Haag

T +31 (0)70 38 53 500
E info@deleerfabriek.eu