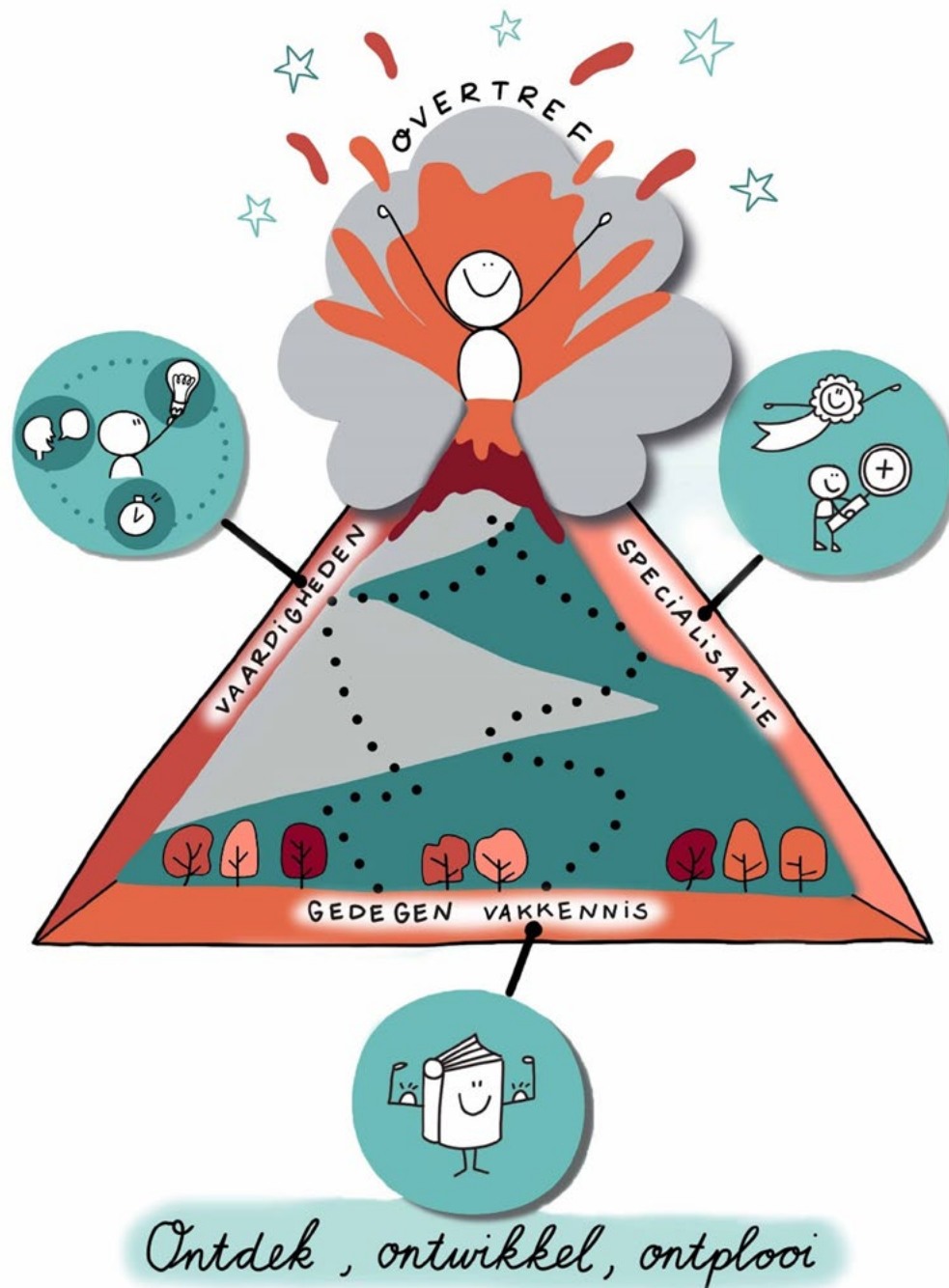


BRENG JIJ HET OPLEIDINGSVUUR IN JE ORGANISATIE NAAR BOVEN?

DE VUURDRIEHOEK



Whitepaper

Lindenhaeghe

ontdek ontwikkel ontplooi

Ga voor chemie	4
Aan de slag	4
Onderdeel 1: Vakinhoudelijke kennis	5
Onderdeel 2: Verbreding en verdieping op kennisniveau	5
Onderdeel 3: persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden	6
Het geheel is meer dan de som der delen	7
De vuurdriehoek in schema	8
De kettingreactie die jij op gang kunt brengen	8
Logisch, toch?	9
De cijfers	11
En dit zeggen anderen over continu leren en ontwikkelen	12

Wat kun je verwachten

In dit whitepaper leer je welke onderdelen onmisbaar zijn om van een gewone organisatie een lerende organisatie te maken. We gaan in op hoe je kunt bereiken dat jouw personeel zich optimaal ontwikkelt en laten zien hoe dit actief bij kan dragen aan het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. Het resultaat? Het werk wordt leuker én mensen blijven duurzaam inzetbaar.

Bij Lindenhaeghe spreken we in dit verband ook wel van een kettingreactie, waarbij jij ervoor zorgt dat de collega's aantrekkelijke opleidingen aangeboden krijgen die ze als inspirerend en waardevol ervaren. Bovendien begrijpen zij, als je het op de juiste manier communiceert, ook waarom deze opleidingen gevolgd mogen (of moeten) worden. Tel daarbij op dat ontwikkeling (werkende) mensen gelukkig maakt en je begrijpt dat het mes aan twee kanten snijdt. Gelukkige werknemers leveren op hun beurt veel meer op voor de organisatie omdat ze productiever zijn en bovendien zijn ze minder vaak ziek.

Ga voor chemie

Je kunt een verandering binnen de organisatie zien als een chemische reactie. Net als bij een chemische reactie zijn er meerdere onderdelen nodig om de verandering in gang te zetten. Het omgekeerde is ook waar: zorg je niet voor de juiste combinaties, dan blijft reactie uit. Neem nu vuur. Daarvoor zijn drie onderdelen nodig: brandstof, zuurstof én een ontstekingsbron. Haal je er één weg, dan dooft het vuur of het komt niet tot stand. Wil jij zorgen voor vuur in jouw organisatie? De medewerkers laten vlammen en de vonken tussen bedrijf en klant zien overspringen? Dan zul je ervoor moeten zorgen dat de juiste onderdelen zorgen voor de juiste reactie.

Aan de slag

Hieronder lees je welke drie onderdelen er nodig zijn om het gewenste vuur binnen jouw organisatie te krijgen. We leggen dit uit aan de hand van De Vuurdriehoek waarbij de drie onmisbare onderdelen van complete ontwikkeling worden toegelicht. De Vuurdriehoek gaat jou helpen de medewerkers in de juiste mindset te brengen door ze te laten kennismaken met de verschillende onderdelen van duurzame ontwikkeling. Ga jij de uitdaging aan?



Onderdeel 1:

Vakinhoudelijke kennis

Het begint met de basis; met het op orde brengen en/of houden van de vakinhoudelijke kennis van het personeel. De meeste financieel medewerkers halen eerst hun Wft-diploma's. Hiermee verkrijgen ze een beroepskwalificatie. Met de beroepskwalificatie mogen ze adviseren. Zo'n beroepskwalificatie houdt je geldig met een PE (permanente educatie)-plicht; elke 3 jaar is er een PE-examen. Zonder deze diploma's mag men, conform de Wet Financieel Toezicht (Wft), überhaupt niet adviseren.

Maar ook thema's als KIWA-persoonscertificering SHV 1, 2 of 3 voor professionals in de schuldhelpverlening en bijvoorbeeld MiFID voor beleggingsadviseurs, spelen een belangrijke rol. Als de basis op orde is, ga je door naar onderdeel 2.

Onderdeel 2:

Verbreding en verdieping op kennisniveau

Pas wanneer de basis helemaal op orde is, ga je, net zoals dat in de bekende piramide van Maslow werkt, door naar het volgende niveau. Denk dan aan opleidingen die de vakinhoudelijke basiskennis verder verbreden of verdiepen. Voor een financieel adviseur kan dat gaan over CFP (Certified Financial Planner), een hypotheekadviseur kan bijvoorbeeld kiezen voor EFA (Erkend Financieel Adviseur), en verder zijn er tal van opleidingen, bijvoorbeeld gericht op estate planning of beleggen, die de professional van bredere en/of diepgaandere kennis voorzien. Je zou kunnen zeggen dat dit over het algemeen gaat over opleidingen die geen wettelijke basis hebben, die als het ware een vernislaagje over je kennis heen leggen. Of die ervoor zorgen dat je je onderscheidt ten opzichte van de rest.

Onderdeel 3:

Persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden

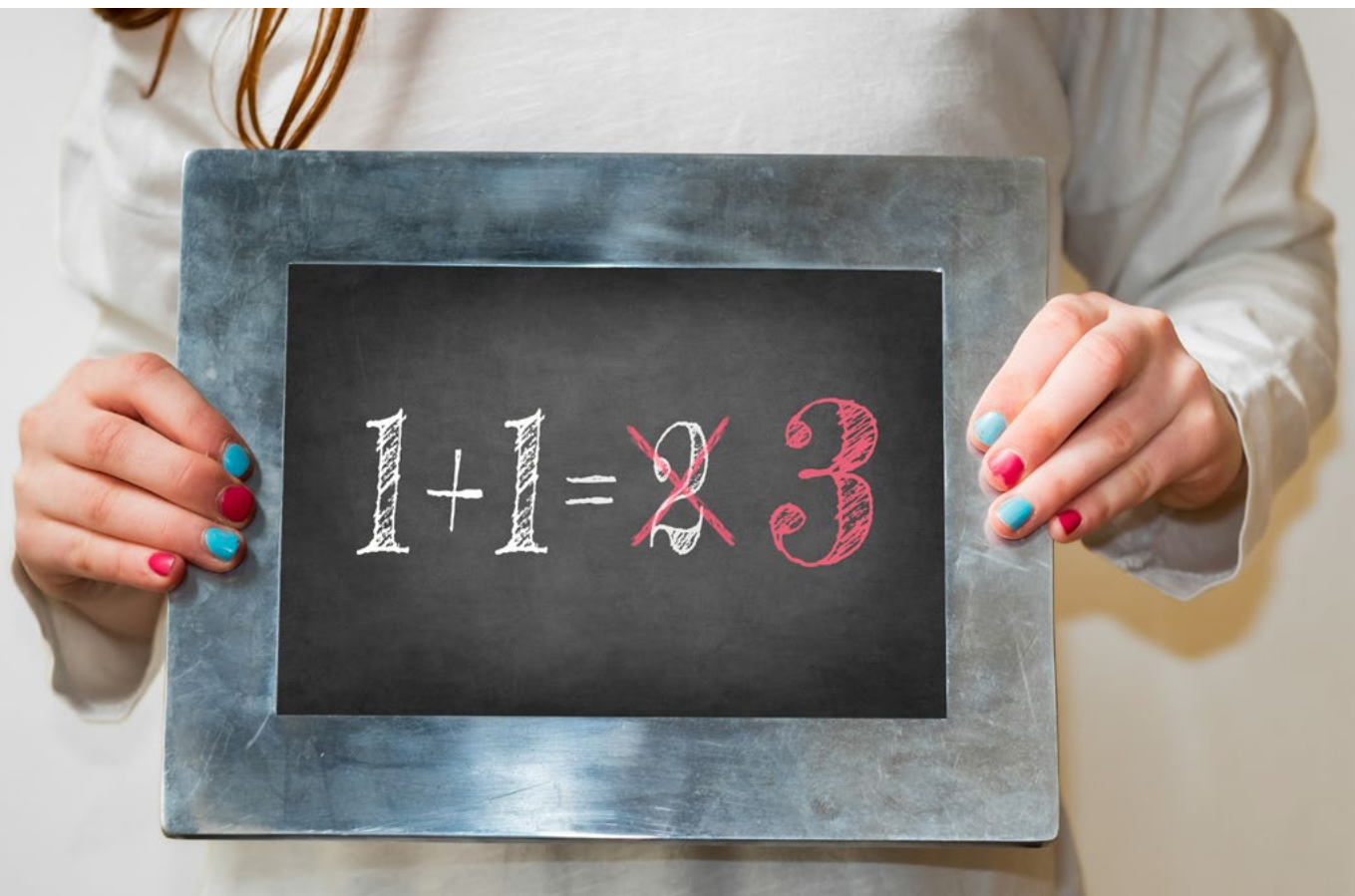
Het derde, en tevens laatste onderdeel gaat over persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden. De medewerkers hebben hun vakinhoudelijke basiskennis op orde en ze hebben hun verdiepende opleidingen afgerond. Tijd voor de chemische reactie! Je hebt namelijk vaardigheden nodig om het beste uit jezelf én je kennis te halen. Vaardigheden zijn de katalysatoren: ze zorgen ervoor dat je kennis beter kunt overbrengen, maar ook dat je beter leert communiceren en presenteren. Daarnaast helpen ze om de juiste keuzes te maken, te prioriteren en te structureren. Deze soft skills zijn enorm belangrijk als het gaat om het maken van verbinding met klanten én collega's.

En dat maken van die verbinding is nodig! We zien in de financiële branche nogal eens dat er veel nadruk wordt gelegd op het volgen van verplichte opleidingen, de vakdiploma's en de PE-examens. Vervolgens wordt ook de stap naar verbreding of verdieping soms nog wel gemaakt, maar het laatste element wordt met regelmaat onderbelicht. Terwijl dit enorm belangrijk is, want als jij over alle kennis beschikt, maar niet de skills hebt om dit op een goede manier te presenteren en over te brengen, dan bereik je niet je doelen. Denk hierbij aan specifieke trainingen op gebied van adviesvaardigheden of ontspannen presenteren. Maar ook NLP-technieken (Hoe stel ik de juiste vraag? Hoe verwerkt mijn klant informatie?), Timemanagement en Effectief beïnvloeden vallen onder de persoonlijke ontwikkeling/vaardighedentrainingen. Het gaat hier vaak om inspirerende, praktische trainingen waar je veel energie van krijgt. Ze zijn erg leuk om te volgen, met collega's of juist met een gemengde groep waarin je ook van de interactie met elkaar leert.

Het geheel is meer dan de som der delen

Zojuist heb je gelezen over de drie onderdelen die nodig zijn om het maximale uit de ontwikkeling van jouw personeel te halen. Maar hoe doe je dat dan concreet? Jij weet als geen ander dat niet elke collega direct enthousiast reageert op je e-mail over die verplicht te volgen opleiding of die communicatieve vaardighedentraining.

In een eerder blog, dat je [hier terug kunt lezen](#), zetten we uiteen hoe je dit aanpakt. In de kern komt het erop neer dat wanneer je je aanbod op de goede manier presenteert en zorgt voor bijvoorbeeld een stuk eigen inbreng, dit gemakkelijker geaccepteerd wordt door je collega's. Wanneer jij een mooi en aantrekkelijk plan biedt, dan zullen de mensen het eerder inspirerend of motiverend vinden om er mee aan de slag te gaan. Uiteindelijk is het de combinatie van trainingen en opleidingen die je succesvoller maakt, omdat ze elkaar versterken. Terug naar de vuurdriehoek: deze onderdelen zorgen samen voor vuur en laten je vlammen! En die dynamiek zorgt er vervolgens voor dat collega's niet alleen beter presteren, maar ook beter in hun vel zitten. De riemen waarmee ze kunnen roeien, worden immers met het toevoegen van elk onderdeel, beter en sterker. En dat zorgt nu eenmaal voor krachtigere medewerkers die vol zelfvertrouwen hun verhaal vertellen.



De vuurdriehoek in schema

Wanneer we bovenstaand verhaal schematisch weergeven, ziet dat er als volgt uit:

De kettingreactie die jij op gang kunt brengen

- ✓ Pas de drie onderdelen in de juiste volgorde toe.
- ✓ Zet daarmee de vuurdriehoek in gang.
- ✓ Ervaar hoe de collega's zich continu te ontwikkelen.
- ✓ Merk op dat jouw collega's het aantrekkelijke opleidingspakket waarderen.
- ✓ Krijg steeds meer gelukkige medewerkers binnen jouw organisatie.
- ✓ Zie dit terug in de resultaten door een verhoogde productiviteit en een lager ziekteverzuim.
- ✓ Ervaar hoe tevreden het management is én merk op welke wijze jij zélf aan de slag bent gegaan.



Logisch, toch?

Wanneer je ons verhaal leest, denk je misschien dat dit allemaal logisch klinkt. En het is ook logisch. Maar hoe komt het dan dat dit nog niet bij elke organisatie in de praktijk gebracht wordt? Er is immers geen enkele reden om niet voor een integrale opleiding en ontwikkeling van de collega's te kiezen: het is nodig, het maakt je onderscheidend én er zitten hele leuke trainingen bij. Medewerkers zien het vaak als een uitstapje. Voor de trainingen gericht op communicatieve vaardigheden heb je bovendien meestal geen huiswerk én het is overall gewoon heel leuk om deel te nemen.

De reden dat de drie onderdelen samen nog niet overal opgepakt worden, heeft te maken met een verschillend aantal zaken. Graag zetten we dit onderstaand uiteen.

HET BEWUSTZIJN IS ER (NOG) NIET

Nog lang niet alle bedrijven zijn ervan overtuigd dat het één niet zonder ander kan. Denk even terug aan onze chemische reactie en de vuurdriehoek. Bij bedrijven waar dit bewustzijn er nog niet is, wordt vaak gedacht dat als mensen hun diploma's hebben behaald, ze gewoon aan de slag kunnen. Dit zien we ook met regelmaat bij kleinere organisaties terug. Een gemiste kans want zoals gezegd; collega's die zich duurzaam ontwikkelen zijn productiever, hebben meer zelfvertrouwen en zijn minder vaak ziek. Onthoud: gelukkige medewerkers zijn duurzaam inzetbaar.

HET ACTIEF MEEDENKEN ONTBREEKT (NOG)

Bij een andere groep bedrijven ontbreekt het vaak aan tijd om actief met de betrokken collega mee te denken. Complete en duurzame ontwikkeling is dan meestal nog geen onderdeel van de bedrijfscultuur. Als gevolg hiervan staat het nog niet hoog op de agenda of er is onvoldoende menskracht voor dit onderwerp. Er wordt dan, onbewust, onvoldoende stilgestaan bij de integrale mogelijkheden die verschillende opleiders bieden. Bovendien denkt men vaak ten onrechte dat het vergroten van vaardigheden direct een flinke investering is. Dat is niet per definitie zo, want soms kun je met een relatief kleine investering, al een grote opbrengst behalen. Bijvoorbeeld omdat een collega beter in zijn vel zit, op een ontspannen manier een presentatie durft te geven of beter in staat is om in te schatten wat een bepaalde klant nodig heeft in zijn of haar persoonlijke situatie.

DE MEERWAARDE IS (NOG) ONVOLDOENDE BEKEND

In sommige gevallen, tot slot, is de méérwaarde van de vuurdriehoek nog onvoldoende bekend. Men heeft dan niet in de gaten dat het geheel echt meer wordt dan de som der delen. Bij dit soort organisaties wordt wel geïnvesteerd in het op peil brengen en houden van de vakinhoudelijke kennis, het eerste onderdeel dus. Vervolgens wordt ook nog wel stilgestaan bij onderdeel twee, de verbreding of verdieping van de kennis. Maar het laatste onderdeel, het derde, wordt achterwege gelaten. En daarmee krijg je niet de chemische reactie die je wilt: je maakt geen vuur en die energie wordt dus ook niet als dusdanig ervaren binnen de organisatie.



De cijfers

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat kennisontwikkeling concreet geld oplevert:

Continu lerende organisaties hebben een **18%** hogere klant- en medewerkerstevredenheid.¹

Continue kennisontwikkeling zorgt voor een vermindering van het personeelsverloop van **7%** voor gemiddeld **10%**

meer omzet én voor een stijging van de productiviteit van medewerkers van¹ **37%**

Organisaties waar continu leren gemeengoed is, hebben een **24%** hoger verandervermogen.²

Zichzelf ontwikkelen vinden jonge kenniswerkers even waardevol of zelfs belangrijker dan de hoogte van hun salaris.³

50% van de organisaties geeft aan dat het gat tussen de benodigde skills en aanwezige skills groter wordt.⁴

54% van de organisaties geeft aan dat het gebrek aan digitale kennis en skills hun transformatie vertraagt of in de weg zit.⁴

En dit zeggen anderen over continu leren en ontwikkelen

Bram Siebelink, Managing Consultant Compliance en Suzanne Olijslagers, hr-consultant bij Brunel, zeggen het volgende over het belang en ontstaan van een sterke leercultuur.

'Een sterke leercultuur is aantrekkelijk in meerdere opzichten. Een specialist die geïnvesteerd heeft in zijn of haar ontwikkeling en vakbekwamer is, zal uiteindelijk niet alleen met meer plezier maar ook beter functioneren bij een opdrachtgever. De specialist zelf maakt dus niet alleen mooie stappen, maar is daarnaast ook een goed visitekaartje richting de klant, namens de organisatie. Maar ook de duurzame inzetbaarheid van de specialist zou volgens Brunel één van de belangrijkste motivatoren voor een werkgever moeten zijn om te investeren in de ontwikkeling van de specialist.'

Hans van Kaathoven is opleidingscoördinator bij Talent&Pro. Samen met zijn collega's zorgt hij ervoor dat de consultants van deze detacheringsspecialist aan de start en gedurende de rest van hun carrière voorzien worden van de juiste 'bagage'.

Over de juiste begeleiding zegt hij het volgende: 'Als het gaat om ontwikkelen van mensen kijk je allereerst naar wie je tegenover je hebt. Onze professionals moet je continu uitdagen. Dat doen we door te kijken naar de manier van opleiden, maar ook door de combinatie van kennis en praktijk. Vóór corona waren veel opleidingen standaard klassikaal. Dat kostte best wat tijd, maar de slagingspercentages lagen met ongeveer 85% bij het examen Wft Basis vrij hoog. Tijdens de coronacrisis zakte dit uiteindelijk naar 70%. We zijn toen gestart met korte (online) motivatiemomenten. Een kickstart, een afsluiting én een voorzet voor het examen. Het slagingspercentage steeg direct weer tot ruim boven de 80%. Alles wat aandacht krijgt, groeit. Dat is echt zo.'

In dit whitepaper hebben we zo helder mogelijk uiteengezet hoe je een mooie kettingreactie binnen je organisatie kunt bewerkstelligen. Misschien herken je het een en ander, heb je zin om ermee aan de slag te gaan of heb je juist vragen naar aanleiding van ons verhaal. We nodigen je daarom van harte uit om **contact** met ons op te nemen. Ook als je bijvoorbeeld een **incompany-training** overweegt. Of als je vrijblijvend wilt sparren over de mogelijkheden, obstakels wil overwinnen of je afvraagt welk onderdeel van de vuurdriehoek er bij jullie mogelijk nog ontbreekt.

We kijken uit naar je bericht. Laten we samen zorgen voor vuur.
Wij zijn er klaar voor! Jij ook?

T 030 – 693 23 48 (8.00 uur - 17.00 uur)

Incompany@lindenhaeghe.nl

www.lindenhaeghe.nl

Lindenhaeghe Rembrandtlaan 1B 3723 BG Bilthoven

Bronnen:

- 1. Towards Maturity: Unlocking Potential: Releasing the potential of the business and its people through learning, november 2016)**
- 2. Bersin by Deloitte: High-Impact Learning Culture: The best 40 practices for creating an empowered enterprise, juni 2010**
- 3. Online leren... Dat is wat we willen. GoodHabitz, 2016**
- 4. The Digital Talent Gap: Are Companies Doing Enough? Capgemini, LinkedIn, 2017**