

# VAN EVALUATIEBELEID TOT VERBETERACTIES: ROEM BIJ INFRABEL ACADEMY

2017 was een druk opleidingsjaar voor Infrabel Academy, het Learning & Development Center van Infrabel. Zo volgden maar liefst 8063 medewerkers één of meerdere opleidingen en werd 5,9 % van de totale loonmassa besteed aan opleiding. Het spreekt dan ook voor zich dat Infrabel Academy op zoek is gegaan naar een efficiënte manier om die hoeveelheid aan opleidingen te evalueren. Ze vond een geschikte oplossing in de gebruiksvriendelijke evaluatietool ROEM.



Anno 2018 heeft Infrabel, de infrastructuurbeheerder en uitbater van het Belgische spoorwag, zo'n 11.000 medewerkers in dienst. Het laatste decennium wordt het bedrijf met een ongunstige leeftijdspiramide geconfronteerd. De komende twee jaar gaat nog één op de vijf medewerkers met pensioen. Met haar Infrabel Academy (opgericht in 2014), die zelf een 80-tal medewerkers telt, stelt Infrabel dan ook alles in het werk om de kennis en competenties van haar werknemers te waarborgen. De nadruk ligt daarbij vooral op het aanleren van spoortechnische vaardigheden, aangezien het reguliere onderwijs geen gespecialiseerde richting spoortechnologie aanbiedt. Behalve het technisch scholen van de nieuwkomers, zet Infrabel als lerende organisatie ook sterk in op de continue opleiding en groei van haar personeel. Dat alles in het teken van haar eerste prioriteit: de veiligheid van het Belgische spoorverkeer. Naast het bijbrengen van technisch vakmanschap, biedt Infrabel Academy ook niet-spoortechnische opleidingen aan, waarin medewerkers de kans krijgen om hun gedragscompetenties te ontwikkelen (bijvoorbeeld leiderschap). Infrabel Academy stelt de medewerkers centraal en wil hen mee verantwoordelijk maken voor hun ontwikkeling.

Het belang dat Infrabel hecht aan het opleiden van haar personeel vertaalt zich ook in de bouw van een gloednieuw opleidingscentrum naast het trein- en metrostation Brussel-West. Op die campus zullen alle opleidingen, die vroeger over heel het land verspreid waren, verzameld worden op één plaats. De nadruk zal er meer dan ooit liggen op praktijkgericht leren en een nog betere samenwerking tussen medewerkers met verschillende (technische) profielen.

Aangezien Infrabel Academy streeft naar een continue verbetering van de kwaliteit en de effectiviteit van haar opleidingen, zet ze dan ook hoog in op het evalueren van al die opleidingen. En dat is geen eenvoudige



opdracht gezien de omvang. Julie en Eline, Learning Specialists bij Infrabel Academy, vertellen hoe ze dit concreet hebben aangepakt.

## FIRST THINGS FIRST: EEN EVALUATIEBELEID

Voor we van start zijn gegaan met het meten van de kwaliteit en effectiviteit van onze opleidingen, hebben we een evaluatiebeleid uitgestippeld. Er moest een gezamenlijke visie en uniforme methodiek worden vastgelegd, zodat alle neuzen in dezelfde richting staan.

Het uitgangspunt van het beleid is duidelijk: verder gaan dan de klassieke tevredenheidsvragenlijsten. We willen vooral nagaan in welke mate de opleiding de cursist heeft voorbereid op zijn (toekomstige) jobuitoefening.

Die effectmeting is mogelijk dankzij de verschillende meetmomenten die ROEM ondersteunt. Naast een 'warme' meting kort na een opleiding en een 'koude' meting een aantal maanden erna, kan ook een meting voorafgaand aan de opleiding worden uitgestuurd. In die evaluaties bevragen we niet alleen de cursisten, maar ook bijvoorbeeld de opleider, de leidinggevende en eventueel de collega's van de cursist. Ook zij kunnen bepaalde verbetersuggesties met betrekking tot de opleiding hebben. Dat alles is mogelijk met ROEM.

## CONCRETE AANPAK

Naast onze visie op evalueren, geven we aan onze Training Developers ook richtlijnen mee omtrent het concreet ontwikkelen van vragenlijsten. Dat is noodzakelijk, aangezien Infrabel Academy verschillende soorten opleidingen (onder andere basisopleidingen, aanvullende opleidingen en permanente opleidingen) organiseert die al dan niet verplicht zijn en



volgens verschillende werkvormen zijn opgebouwd (klassikaal, blended learning, ...). Eén standaardvragenlijst beantwoordt onvoldoende aan de diversiteit van onze opleidingen. Het opstellen van een vragenlijst is dan ook meestal maatwerk. Gelukkig biedt ROEM ook die mogelijkheid, dankzij de catalogus van meer dan 100 vragen, die je kan bewerken. De catalogus vormde voor ons de basis van waaruit we een eigen vragen-databank in ROEM hebben ontworpen.

We vragen aan de collega's die de opleidingen ontwikkelen om onze vragendatabank door te nemen wanneer ze een opleiding willen evalueren. In die fase waken we erover dat de principes van het evaluatiebeleid worden gevolgd. Zo trachten we het aantal vragen bijvoorbeeld te beperken tot maximum 12 en meten we enkel zaken waar we ook impact op hebben. Daarnaast hebben we per meetmoment en per doelgroep ook al een aantal vragen voorgeselecteerd die verplicht op te nemen zijn in een vragenlijst. Dat zijn vragen die nauw aansluiten bij onze visie op evalueren en die belangrijk zijn voor onze rapportering. Nadat de vragen met ons advies zijn gekozen, maken wij de vragenlijst op in ROEM en versturen we die naar de respondenten.

## OPLEIDINGEN CONTINU VERBETEREN

Het gericht toewerken naar een opleiding met impact impliceert een collectieve inspanning van onder anderen de Training Developer, de opleider



en de leidinggevende van de cursist. Wanneer uit de evaluatieresultaten na een opleiding blijkt dat de opleiding verbeterpunten heeft, brengen we vanuit Infrabel Academy alle betrokkenen rond de tafel om samen een verbeterplan op te stellen. Een voorwaarde is daar natuurlijk dat de responsgraad voldoende hoog is om bepaalde conclusies te kunnen trekken.

ROEM is voor ons dus meer dan een tool. Het is een hulpmiddel om gesprekken op gang te brengen, om gericht onze opleidingen te verbeteren. Kortom, om ons ervan te verzekeren dat we opleidingen ontwikkelen die het verschil maken. ■



**Julie Codde** (Master in de Taal- en Letterkunde en SLO aan UGent) en **Eline Bourgeois** (Master in de Pedagogische wetenschappen - Onderwijskunde) werken sinds 2014 als Learning Specialist bij Infrabel Academy, het Learning & Development Center van Infrabel. Ze maken deel uit van het team 'Didactic Innovation & Quality' dat zich focust op opleidingsvernieuwing en de kwaliteit van de leer- en ontwikkeltrajecten.



## Kies de rol die je wilt opnemen en zet de volgende stap in je hr carrière

Wil je de eerste stap zetten om **hr officer** te worden of alles leren wat een **hr manager** nodig heeft? Wil je bijdragen aan de bedrijfsresultaten en **hr business partner** worden? Of heb je behoefte om **hr specialist** te worden?

Wat je ook kiest, SD Worx Learning heeft de juiste opleiding om je verder op weg te helpen in je **hr carrière**.

Kies de volgende stap in je hr carrière op [www.sdworx.be/hr-traject](http://www.sdworx.be/hr-traject)

### Nog vragen?

Bezoek onze website of neem vrijblijvend contact op met **Jelmer de Vos**.  
E [jelmer.devos@sdworx.com](mailto:jelmer.devos@sdworx.com) - T 078 15 90 24

