



"Cbt begrijpt dat sommige medewerkers weer moeten leren hoe ze moeten leren"

René Kolk, Teamleider trainingen binnen AFP

Klantcasus AFP

Alle medewerkers zelfstandig aan de lijn laten werken, dat was het doel dat AFP graag wilde bereiken. In 2018 besloot het bedrijf daarom dat alle operators een opleiding moesten volgen, ongeacht hun staat van dienst of leeftijd. Alleen voor medewerkers van 62 jaar of ouder gold een vrijstelling van de opleiding, die maximaal 2,5 jaar duurt. We hebben René Kolk, Teamleider trainingen AFP, gevraagd hoe hij en de medewerkers de samenwerking met Cbt hebben ervaren.

"Juist daarin ligt de kracht van Cbt", licht René Kolk toe. Hij is de teamleider trainingen binnen AFP en begeleidt de medewerkers intern. "Cbt speelt er heel goed op in dat sommige medewerkers al dertig jaar van school zijn. Dan moet je weer leren te leren. Cbt biedt dan echt de helpende hand en begrijpt dat alles niet meer vanzelf gaat. Ze bieden ruimte voor extra contactmomenten, lesmomenten zijn uitgebreid tot 22:00 uur en met meerdere docenten en als er vragen zijn, kunnen onze medewerkers altijd bij Cbt terecht."

Combinatie van theorie en praktijk

De hoofddocent bij deze opdracht was Johnny Visch. Johnny is trainer binnen Cbt en werkt op een vast moment in de week bij AFP. Bij AFP komt hij op de werkvloer, verzorgt hij trainingen, kijkt hij samen met René hoe de theorie in de praktijk toegepast kan worden en begeleidt hij andere docenten. "Doordat er op de werkvloer een interne begeleider is, ontstaat er meer draagvlak onder het personeel. Zelf heb ik op bijna alle plekken in de organisatie gewerkt en ik weet dus waar de jongens over praten. In de praktijk kan ik ze daarom goed begeleiden."

"Voor de diepergaande theorie gaan onze mensen naar de docenten van Cbt. Zeker in coronatijd is het steeds makkelijker geworden om met hen in contact te komen, dit komt door de digitale hulpmiddelen die Cbt heeft ontwikkeld. Als we zien dat medewerkers met bepaalde vragen rondlopen en ze kunnen niet op

de vaste contactmomenten afspreken, dan proberen we tijdens de dienst even een online les te plannen. De medewerkers zitten dan in mijn kantoor achter de computer waarbij de docent ze precies uitlegt wat ze willen en moeten weten. Die flexibiliteit is wel echt heel fijn."

"De docenten van Cbt zijn in de regio Apeldoorn op diverse plekken bij soortgelijke bedrijven aanwezig. Onze medewerkers mogen daar gewoon binnenlopen wanneer ze vragen hebben. Daarnaast mogen we altijd bellen of mailen, Super!"

De druk op de technische dienst neemt af

René ziet door het opleiden een duidelijke verandering bij de medewerkers. "Allereerst zien we het duidelijk terug in de cijfers. Voorheen hadden we ongeveer 2800 storingsmeldingen per jaar. Hiervoor moest een technisch specialist komen om het op te lossen. Nu is het aantal meldingen weliswaar gelijk, want we moeten nog steeds iedere storing registreren, maar het aantal keren dat we een technisch specialist ingeschakelen is teruggebracht naar zo'n 1500 keer per jaar."

"Onze medewerkers hebben nu meer technisch inzicht en kunnen daardoor bepaalde storingen zelf oplossen. Storingen terugbrengen naar nul is niet mogelijk, voor sommige storingen is nu eenmaal om veiligheidsredenen vastgelegd dat men bepaalde bevoegdheden moet hebben om de storing op te lossen. Maar dit resultaat is natuurlijk geweldig, het neemt de druk op onze technische dienst enorm af!"

Kritische vragen en verbetervoorstellen

Ook op andere afdelingen merken de medewerkers van AFP dat de operators nu beter geschoold zijn. "Voor managers is dat soms best lastig", verklaart René. "Zij krijgen ineens vragen die veel beter onderbouwd zijn. Soms hebben ze daar niet direct een antwoord op en soms geven medewerkers juist

door die onderbouwing zelf het antwoord al."

"De afsluitende opdracht voor de opleiding is dat de medewerkers een verbetervoorstel moeten aandragen voor op de werkvloer. Soms zie je dat ze tijdens de opleiding al verbetervoorstellen aandragen. Voorheen was het lastig voor de deelnemers om het verbetervoorstel te onderbouwen. Na de opleiding hebben ze meer technische kennis en kunnen ze veel beter uitleggen waarom ze die verandering belangrijk vinden."

Omdat Cbt het opleidingsmateriaal specifiek heeft ontwikkeld naar het proces van AFP, is het voor medewerkers herkenbaar. Het is ook direct toe te passen in de praktijk. "Wat onze mensen leren, kunnen we direct toepassen op onze machines en op onze lijn. Vooral nieuwe medewerkers hebben daar veel baat bij. De handleiding voor de theorie is helemaal gekoppeld aan ons proces. Cbt levert daarmee echt een belangrijk stuk maatwerk." aldus René.



Meer weten over maatwerk trainingen?

Laten we samen kijken naar de mogelijkheden voor jouw organisatie! Bel naar **0800 – 228 72 46** of mail naar info@resultaattuitopleiden.nl