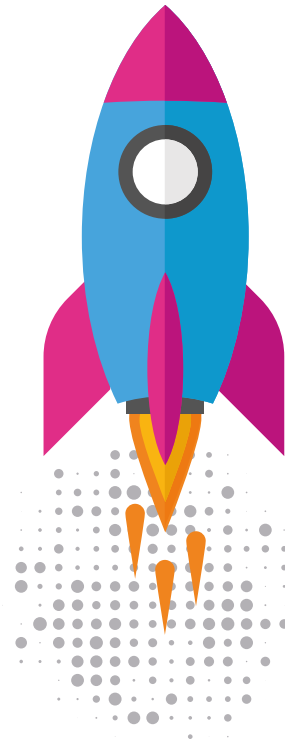


Best practice

# Inwork leert door!

Met de InWork IT Academy biedt InWork een persoonlijk leertraject aan elke medewerker gedurende diens hele dienstverband, ongeacht vooropleiding of werkervaring. MyCademy leverde het onderliggende IT-opleidingsplatform. 'Met continu leren zetten we maximaal in op de ontwikkeling van onze mensen.'



InWork is specialist in IT-detachering, outsourcing, co-sourcing en consultancy en heeft meer dan 850 IT- en technische professionals in dienst. Het IT-opleidingsplatform van MyCademy is werkplekonafhankelijk en wordt medewerkers aangeboden binnen een eigen InWork-omgeving. Begin 2018 werd gestart met 500 medewerkers en inmiddels hebben **alle medewerkers toegang** tot het opleidingsplatform. “De kwaliteit van onze dienstverlening aan klanten begint bij de kennis van onze medewerkers. Die móet op orde zijn”, aldus Remco Hobbelen, directeur Business Solutions bij InWork.

” **De kwaliteit van onze dienstverlening aan klanten begint bij de kennis van onze medewerkers**

## Integrale aanpak

De InWork IT Academy is onderdeel van een groter geheel, vertelt Hobbelen: “Een deel van de mensen die bij ons binnenkomt, heeft een IT-opleiding. Anderen niet, maar die zijn weer communicatief sterk. We zijn daarom een employee journey gestart, waarmee we iedereen eenzelfde start geven. De eerste drie maanden bestaat uit een vast programma, waar ITIL een belangrijk onderdeel van is. Het leren gebeurt in die periode **zowel klassikaal als door middel van e-learning** en is onderdeel van de werktijd. Daarna kijken we samen waar de talenten van een individuele medewerker liggen en hoe we zijn of haar **ambities verder kunnen ontwikkelen.**”

## Loopbaanpaden

Met de integrale aanpak van continu leren probeert InWork nadrukkelijk medewerkers aan zich te binden. Hobbelen: “De afgelopen jaren zijn

” **met continu leren zetten we maximaal in op de ontwikkeling van onze mensen.**

we hard gegroeid, maar de markt voor IT-personeel is heel moeilijk. We willen mensen dus blijven prikkelen en stimuleren en met continu leren zetten we maximaal in op de

ontwikkeling van onze mensen.” “Natuurlijk willen mensen niet tot hun pensioen op de servicedesk werken”, vervolgt Hobbelen. “Dat bleek ook uit ons medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Samen met MyCademy hebben we daarom loopbaanpaden ontwikkeld op het e-learningplatform. Die leiden een medewerker naar bijvoorbeeld het vak van netwerkbeheerder of systeembeheerder, compleet met de benodigde certificaten. De loopbaanpaden zijn afgestemd op de wensen van onze klanten, zodat je ook echt snel aan de slag kunt in je nieuwe functie. We hebben veel jonge medewerkers in dienst en die zijn **heel positief over deze carrièremogelijkheden.**”

## RAOUL PALIT, LOKAAL BEHEERDER:

“Ik heb een aantal jaren op de servicedesk gewerkt en sinds zes maanden ben ik doorgesloopt naar lokaal beheerder. Voor die functie heb ik een aantal certificeringen nodig, zoals MCSA. Die opleiding ben ik nu aan het afronden. Studeren is niet mijn sterkste kant. Ik doe vrij lang over het lezen van een studieboek, maar nu via het MyCademy-platform lukt het me wel om sneller stappen te zetten. Ik vind het prettig dat het niet alleen maar blokken theorie

” **In de IT moet je steeds blijven doorleren en daarom overleg ik met mijn job coach wat mijn vervolgstappen zouden kunnen zijn.**

zijn. De LiveLabs en een test na elk onderdeel werken voor mij prettig. In de IT moet je steeds blijven doorleren en daarom overleg ik met mijn job coach wat mijn vervolgstappen zouden kunnen zijn. Ik zou kunnen doorgroeien naar applicatiebeheer. Welke opleidingen daarbij horen, gaan we samen bekijken.”



### Individuele begeleiding

Erik Stoltenborg is service delivery manager bij InWork. Dit betekent dat hij intermediair is tussen klant en gedetacheerde medewerker, maar ook job coach en HR-verantwoordelijke. “Samen met medewerkers beschrijf ik hun doelen en ambities en hoe we die gaan realiseren. Maatwerk is daarbij heel erg belangrijk.

**Voor elk van mijn medewerkers maak ik een eigen plan.** Samen inventariseren we wat hun behoeften zijn en wat bij hun ambities past. Zij zijn altijd de regisseur van hun eigen loopbaan. Ook maken we samen een studieplanning, waarin staat binnen hoeveel tijd ze een certificering willen halen en wanneer ze tijd hebben om te studeren. **Haalbaarheid is daarbij leidend.”**

” **Samen met medewerkers beschrijf ik hun doelen en ambities en hoe we die gaan realiseren.**

Met de managementtools van de InWork IT Academy kan Stoltenborg gemakkelijk de voortgang van medewerkers volgen en begeleiden. “Want ik heb natuurlijk ook concrete doelstellingen geformuleerd voor het gebruik van het MyCademy-platform, samen met mijn leidinggevende. Zo zou ik graag willen dat iedereen in het bezit is van het ITIL-certificaat en van een MCSA-certificering. Die zijn in onze branche nu eenmaal heel waardevol om te hebben.”

# 3

## maanden

De eerste drie maanden volgen de studenten een vast programma, vervolgens wordt er gekeken naar de individuele talenten en ambities van de medewerker.



# 500

## medewerkers

Begin 2018 werd gestart met 500 medewerkers en inmiddels hebben alle medewerkers toegang tot het opleidingsplatform.



# 4

## uur

De medewerkers van InWork krijgen wekelijks 4 uur om tijdens werktijden te studeren en zich te ontwikkelen.



## Studeren stimuleren

Zelfstandig studeren blijkt niet voor iedereen even gemakkelijk, erkent Hobbelen. “Na de eerste drie maanden worden onze medewerkers bij klanten geplaatst. Daardoor zien ze elkaar niet veel. Dan kan het lastig zijn om de motivatie te vinden om te studeren. **We hebben daarom gekeken hoe we mensen kunnen stimuleren.** We hebben inmiddels het communicatieplatform Speakap geïntroduceerd, waarmee we binnen InWork intern kunnen communiceren. Medewerkers kunnen contact met elkaar zoeken, informatie delen en ook studiegroepjes vormen.”

Hobbelen ziet het nadrukkelijk als zijn taak medewerkers te leren om te leren. “Ze hebben standaard vier uur per week om in werktijd te studeren, **maar je moet het leuk maken en perspectief tonen.**

Na het ITIL-gedeelte wordt het voor de meeste medewerkers pas echt interessant. Dan gaan ze hun eigen pad volgen, zelf met de stof oefenen en wordt de link met hun dagelijkse werkzaamheden duidelijk.” Hobbelen blijft een groot voorstander van e-learning: “Het platform van MyCademy is voor ons de enige betaalbare manier waarop we zoveel opleidingen kunnen aanbieden aan onze medewerkers.”

## MADELON VAN DITMARSCH, MEDEWERKER IT-SERVICEDESK:

“Ik kreeg tijdens mijn traineeship in januari 2018 toegang tot het platform van MyCademy. InWork had al een eerste leerpad ‘Goede start’ voorbereid waarvan ITIL onderdeel was. Dat leerpad heb ik in **mijn eigen tempo** doorlopen. Tegelijkertijd kun je ook andere cursussen doen die je interesseren. Zo heb ik inmiddels een cursus voor Google Drawings afgerond en een voor het installeren van Apple-software. **Door me breed te ontwikkelen kan ik mijn werk beter doen en kan ik de mensen die ik aan de lijn krijg beter helpen.** Ik ben nu bezig met mijn MCSA-certificering en daarna wil ik me gaan bijscholen op het gebied van security. Ik vind MyCademy heel **gebruiksvriendelijk.** Je kunt altijd pauzeren en later weer verder gaan, dus je kunt je **eigen tijd indelen.** Dat is prettig. Verder vind ik het fijn om met Speakap berichten te sturen aan collega’s die met dezelfde opleidingen bezig zijn. Zo houden we gemakkelijk contact met elkaar.”



**Benieuwd wat MyCademy voor jouw organisatie kan betekenen?**

Bel **+31 26 205 13 33** of mail: [info@mycademy.com](mailto:info@mycademy.com)



**INWORK**