

Leren met impact

Jaarverslag 2019



We gaan voluit voor opleidingen met impact

72.000: zoveel deelnemers mochten we het voorbije jaar verwelkomen in een Cevora-opleiding. Dat is een stijging van maar liefst 10% ten opzichte van het jaar ervoor. Tegelijk blijft de uitdaging om nog meer bedienden en bedrijven te bereiken met onze diensten. Dat onontgonnen potentieel aanboren is dan ook meteen dé uitdaging van Cevora voor de komende jaren.

Maar we moeten onszelf ook inhoudelijk blijven uitdagen. Want iedereen mag dan de mond vol hebben van de technologische revolutie, organisaties digitaal transformeren is in de eerste plaats mensenwerk. En dan spreken we over changemanagement, maar ook over het aanscherpen van soft skills. Die laatste zullen immers het verschil maken om de jobs van de toekomst te omarmen.

Wie het voorbije jaar een Cevora-opleiding volgde, deed dat meestal in groep. Al nam het aandeel digitaal leren in ons opleidingsaanbod wel substantieel toe. In 2020 gaan we trouwens nog een stap verder met een proefproject 'augmented learning'. De ambitie is om onder meer via digitale learningtoepassingen de leerervaring vóór, tijdens en na een opleiding te verrijken. Zo wordt leren een totaalbeleving en verhogen we de impact.

Want één ding is zeker: bijleren of heroriënteren is broodnodig om talent en organisaties klaar te stomen voor de toekomst. Vanuit Cevora willen we dan ook dé learningpartner zijn voor PC 200-bedrijven en bedienden. Het voorbije jaar slaagden we erin om onze impact te vergroten en onze positie op de opleidingsmarkt te verstevigen. In 2020 gaan we op dit elan verder om ons doelpubliek opleidingen met impact te garanderen.

Olivier Lambert
Algemeen directeur Cevora



“Bijleren of heroriënteren is broodnodig om talent en organisaties klaar te stomen voor de toekomst”

Olivier Lambert
Algemeen directeur Cevora

2019 in cijfers

Iedereen moet zich kunnen ontwikkelen op de werkvloer of zich heroriënteren in zijn loopbaan. Als learningpartner van 450.000 bedienden en 55.000 bedrijven nemen we deze rol op vanuit Cevora. Met succes, want het voorbije jaar slaagden we erin om opnieuw meer organisaties en medewerkers te bereiken met ons aanbod.



Geregistreeerde opleidingsplannen



Algemene tevredenheidsscore



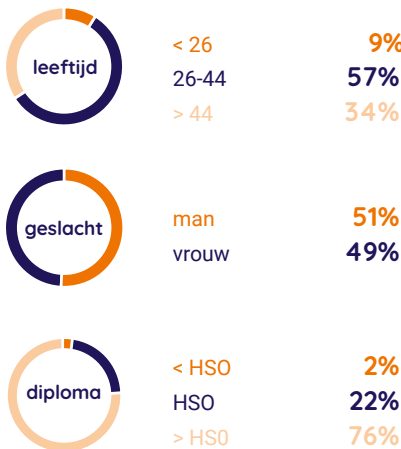
Opleidingen voor bedienden



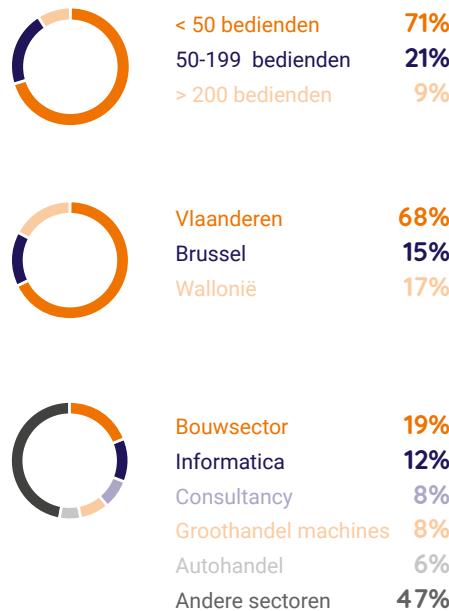
Deelnames aan opleidingsacties



Profiel deelnemers



Profiel bedrijven



Premies

Opleidingspremies voor bedrijven



Opleidingspremies voor bedienden



Outplacement

Deelnemers

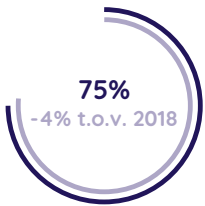


Trajecten voor werkzoekenden

Deelnemers



Tewerkstellingsgraad



Opleidingen met beste tewerkstellingsgraad*

Nederlandstalig

Java enterprise ontwikkelaar	100%
Assistent werfleider	96%
Payroll/HR-medewerker	95%
Management assistant	91%
Systeembeheerder	90%

Franstalig

Consultant en interim	95%
Délégué commercial	93%
Assistant chef de chantier	88%
Conseiller service clientèle	86%
Data visualization developer	83%

(*) Het aantal werkzoekenden dat 6 maanden na de opleiding aan het werk is of in opleiding.

Profiel werkzoekenden



Zo maakte Cevora het verschil in 2019

Bijleren is meer dan ooit het codewoord. We halen al een breed bereik, maar er is ook nog veel onontgonnen potentieel. Daarom organiseerden we in de loop van het jaar tal van activiteiten. Om ons aanbod bij een nieuw publiek bekend te maken of Cevora als merk nog sterker in de markt te zetten.



Week van de Administratieve Talenten: doe eens een opleiding cadeau

In veel organisaties krijgen administratieve krachten een bos bloemen op de derde donderdag van april. Bij Cevora hadden we een ander idee: waarom geen praktische opleiding cadeau doen? Daarom organiseerden we in april de Week van de Administratieve Talenten.

52 opleidingen op 4 dagen

Van dinsdag 23 tot vrijdag 26 april konden administratieve medewerkers maar liefst 52 uiteenlopende Cevora-opleidingen volgen. De focus lag niet alleen op werken met Office-programma's en andere hardskills. Ook softskills, zoals stress- en changemanagement, kregen een plek op de kalender.

Focus op innovatie en efficiëntie

Tijdens de Week van de Administratieve Talenten namen we ook 2 gloednieuwe opleidingen op in ons aanbod. In de opleiding 'Digitale tools: tijds- en efficiëntiewinst' leren deelnemers hoe innovatieve tools hun werk kunnen vereenvoudigen. In de opleiding 'Je administratieve taken optimaliseren' ligt de focus op efficiënt tijd- en agendabeheer.

>> 52

onze **52 nieuwe opleidingen**
lokten samen 412 administratieve talenten

>> 412

In totaal namen **412 administratieve talenten** deel aan de opleidingen. Daarmee haalden we ruimschoots onze doelstelling.



“In onze nieuwste opleidingen komen verschillende tools aan bod die het werk van administratieve medewerkers aanzienlijk vereenvoudigen”

Véronique Meunier,
Product Manager

Cevora Barometer: het Belgische opleidingsklimaat in kaart

Cevora ondersteunt organisaties – vooral kmo's – bij de ontwikkeling van hun leercultuur. We beschikken immers over een schat aan informatie om advies op maat te bieden. Sinds 2019 gaan onze consultants in Learning & Development (L&D) nog een stapje verder met de Cevora Barometer.

Handige online graadmeter

Kmo's hebben niet altijd de tijd en de middelen om hun leercultuur grondig onder handen te nemen. Met de Cevora Barometer reiken we die organisaties een online tool aan waarmee ze makkelijk en snel zelf aan de slag kunnen. Aan de hand van een test met 20 stellingen in 4 domeinen ontdekken hr-professionals op 10 minuten tijd hoe het met het L&D-beleid in hun organisatie gesteld is.

>> **291**

In 2019 hebben in totaal **291 organisaties** de barometer ingevuld.

Rapport op maat

Wie de Cevora Barometer invult, krijgt meteen een rapport op maat. Naast het resultaat van de test, staan in het rapport enkele concrete tips van onze L&D-consultants en links naar interessante opleidingen en inspirerende blogartikels. Zo weten organisaties precies hoe ze hun leercultuur kunnen uitbouwen of bijschaven.

Benchmarkrapport

Verder vragen we naar grootte, sector en provincie van de organisatie. Op basis daarvan genereren we



voor iedere organisatie een benchmarkrapport. Daarin kunnen ze zien hoe hun opleidingsbeleid scoort ten opzichte van gelijkaardige bedrijven.

Teasende webinar

Vóór de lancering van de Cevora Barometer organiseerden onze L&D-consultants een webinar met als centrale vraag: hoe vergroten opleidingen het rendement van je bedrijf? In de webinar deelden onze experts 5 concrete tips en lichtten ze al een tipje van de sluier over de Cevora Barometer. Met **278 inschrijvingen** haalden we bijna het dubbele van onze doelstelling (150).

“Met tools als de Cevora Barometer bereiken we in een klap ontzettend veel organisaties. Niet alleen bestaande, maar ook potentiële klanten.”



Maaïke Dejonckheere,
L&D Consultant

Smakelijk Leren valt in de smaak bij 22 nieuwe bedrijven

In 2019 trokken we 47.384 unieke deelnemers aan met onze opleidingen. Dat is een mooi resultaat. Met 'Smakelijk Leren' wilden we onszelf dan ook introduceren bij enkele nieuwe bedrijven.

Educatieve lunch

Op donderdag 4 juli koppelden we het aangename aan het nuttige: we combineerden een gratis lunch en opleiding timemanagement. In de kantoren van Beci – de Brusselse Kamer van Koophandel – nodigden we de medewerkers uit van PC 200-bedrijven die in en rond de Louizalaan gevestigd zijn. Onze ambitie was 30 deelnemers, maar uiteindelijk mochten we maar liefst **54 werknemers van 22 verschillende bedrijven verwelkomen**.

“Overweldigend positieve reacties en heel wat nieuwe klanten: ‘Smakelijk Leren’ was een kleinschalig initiatief met grote impact”

Catherine Ryckebusch,
Marketing & Communication Expert



Positieve evaluatie

95% van de aanwezigen vulde na de opleiding een evaluatieformulier in. Smakelijk Leren scoorde fantastisch op alle gebieden.

>> **15**

Smakelijk Leren legde ons geen windeieren: al zeker **15 van de 22 aanwezige bedrijven** zijn intussen klant geworden van Cevora.

Ons eerste reskilltraject blaast de carrière van 8 mensen nieuw leven in

IT-multinational Ricoh nam vorig jaar een aantal Belgische PC 200-bedrijven over. Om de toekomst van enkele werknemers te helpen garanderen, rolden we bij die organisaties ons eerste reskilltraject uit.

“De technische inhoud van de opleiding werd positief onthaald, maar we moeten in het traject nog meer focussen op changemanagement. Die learning nemen we mee naar 2020.”



Elsie Van Geit,
Product Manager

Een nieuwe uitdaging voor 8 werknemers

Door de heroriëntering van de strategie binnen de nieuwe Ricoh-bedrijven dreigden een aantal werknemers met een specifiek technisch profiel op termijn hun job te verliezen. Wij stippelden voor hen een 14-daags incompany reskilltraject uit. En dat wierp meteen zijn vruchten af.

>> 2

deelnemers maakten na het traject succesvol de overstap naar een functie als IT support engineer.

>> 6

deelnemers volgen een intern vervoltraject met extra trainingen.

358 deelnemers aan 2e Week van het Werkgeluk

Werkgeluk is het geheime ingrediënt van een geslaagd hr-recept. Net als vorig jaar was Cevora dan ook trotse medeorganisator van de Week van het Werkgeluk. De tweede Belgische editie van dit initiatief – dat uit Nederland komt overgewaaid – vond plaats van 23 tot en met 27 september. We organiseerden onze eigen kick-off, ondersteunden het nationale slotevent in Brussel en plaatsten opleidingen rond werkgeluk in de schijnwerpers.

Kick-off in Antwerpen en Waver

Voor ons kick-offevenement op maandag liepen Kasteel den Brandt in Antwerpen (voor onze Nederlandstalige klanten) en het Off Meeting-complex in Waver (voor de Franstalige klanten) helemaal vol. Na de lunch stonden inspirerende conferenties en workshops op het programma. Enkele ervaren trainers deelden hun beste tips om werkgeluk in een organisatie te stimuleren. Afsluiten deden we met een netwerkreceptie.

“De grote interesse toont aan dat steeds meer hr-professionals het belang inzien van werkgeluk”

Toon Schouteden,
Product Manager



>> 164

Maar liefst **164 hr-professionals** woonden de kick-offevenementen bij.

Opleidingen in de kijker

Tijdens de Week van het Werkgeluk zetten we een 15-tal opleidingen rond werkgeluk in de kijker. Onze opleidingen rond werkgeluk wekten de interesse van **147 deelnemers**.

Populairste opleidingen:

1. Omgaan met stress, bij jezelf en je omgeving
2. Stressmanagement: toolbox voor meer welzijn op het werk
3. Versterk je vitaliteit via yoga, ademhaling en stressreductief bewegen

Slotevent in Brussel

Op vrijdag vond in Brussel het slotevent van de nationale Week van het Werkgeluk plaats. De werkgelukexperts van Tryangle stonden in voor de organisatie, Cevora gaf als ondersteunende partner 47 hr-medewerkers en andere geïnteresseerden de kans om erbij te zijn. Op het programma: een gezonde lunch, keynotes, workshops en een afsluitend netwerkmoment.

>> 358

In totaal mobiliseerden we **358 geïnteresseerden** tijdens de Week van het Werkgeluk, verspreid over ons kick-offevenement, de opleidingen en het slotevent. Een stijging van 36% ten opzichte van 2018!

Dag van de Trajectbegeleiding: open debat over 3 hot topics

Met onze trajecten voor werkzoekenden willen we zoveel mogelijk mensen aan het werk krijgen, en dat liefst in een PC 200-bedrijf. Om die ambitie kracht bij te zetten, organiseerden we de Dag van de Trajectbegeleiding.

Cocreatiesessies rond 3 thema's

Via groepssessies en individuele coaching-gesprekken begeleiden onze trajectbegeleiders werkzoekenden, zowel tijdens de opleidingsperiode als wanneer ze opnieuw aan de slag zijn.

Op 21 november gingen 30 trajectbegeleiders na 2 ochtendlijke inspiratiesessies (door onze partners Interface3 en Team4Job) in de namiddag zelf aan de slag. In kleine groepen werkten ze samen rond 3 hete hangijzers in trajectbegeleiding:

- Het groeiende **belang van softskills** in de zoektocht naar een job.
- Werkzoekenden beter **in contact brengen** met PC 200-bedrijven.
- **Bedrijven overtuigen** om door ons opgeleide **werkzoekenden aan te nemen**.

Tijdens de cocreatiesessies wisselden de trajectbegeleiders hun best practices uit. Daarnaast werkten ze samen concrete acties uit om hun trajecten nog beter af te stemmen op die 3 grote uitdagingen.



“De Dag van de Trajectbegeleiding leverde ons veel inspiratie op”



Lore Wynants,
Product Manager

Enkele ideeën van onze trajectbegeleiders:

- Werkzoekenden een **softskillbadge** geven als ze een bepaalde softskill beheersen.
- De cursisten zelf een **jobdag laten organiseren** met bedrijven die ze zelf uitnodigen.
- **Succesverhalen** van trajectbegeleiding delen met bedrijven, bijvoorbeeld via filmpjes.

Als bedanking voor hun medewerking kregen de trajectbegeleiders nog een leuk en nuttig souvenir: een set speelkaarten met op elke kaart een idee dat ze tijdens de Dag van de Trajectbegeleiding hebben uitgewerkt. Een handige tool voor de begeleiding van werkzoekenden.

45.270 views voor onze expertvideo's tijdens de Week van de Klant

Vroeger was er de Dag van de Klant. In 2017 transformeerde die tot het Weekend van de Klant. Wij deden daar vorig jaar nog een schepje bovenop en organiseerden de Week van de Klant. Met een dagelijkse videotip en een reeks opleidingen rond customer centricity hielpen we onze klanten om hun klanten beter te bedienen.

Tips van experts over klantgerichtheid

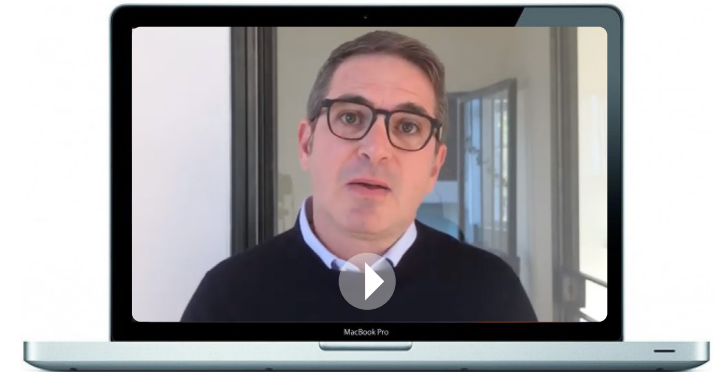
Van maandag 7 tot vrijdag 11 oktober deelden we dagelijks een video via Facebook en LinkedIn. Daarin behandelden experts Horst Remes en Stephanie 't Felt van partner Onestone iedere dag een ander thema binnen customer centricity:

1. Op welk contactmoment met je klant moet je écht scoren?
2. Wat is het belangrijkste: gelukkige klanten of gelukkige medewerkers?
3. Je klant klaagt over de prijs. Betekent dat dat je te duur bent?
4. Kan je de verloning van je medewerkers laten afhangen van tevredenheidsscores?
5. Zijn je klanten tevreden over je diensten en producten? Hoe meet je dat?

Aan elk thema koppelden we op onze 'Week van de Klant'-site 5 relevante opleidingen.

>> 45.270

Onze expertvideo's haalden in totaal **45.270 views** op Facebook en LinkedIn.



“Met een mooi aantal views, likes en shares waren onze expertvideo's een schot in de roos als inspirerende content”

Vincent Corvers,
Social Media Marketeer



Aan de slag met de employee experience, dé topprioriteit voor organisaties

Maar liefst 9 op de 10 organisaties zien werknemersbeleving als een topprioriteit, blijkt uit een grootschalige bevraging van headhunting-bureau Kennedy Fitch. De bedrijven verwachten zelfs dat het belang van de employee experience de komende jaren nog zal toenemen. Met een verhelderende whitepaper, relevante trainingen en een handige template zetten we hr-professionals op de goede weg.

Verhelderende whitepaper

In 'Employee Experience: het recept voor betrokken medewerkers' reiken we hr-professionals inzichten, tools en tips aan om werk te maken van hun werknemersbeleving. In de whitepaper vertellen Bart De Waele (CEO van Duke & Grace), Tina Hanskens (hr-manager bij Planet Talent), Kristin Aerts (CEO van TinQwise), Xavier Delcoigne (Talent Manager bij Cofidis) en Tatiane Dussart (Talent Acquisition Officer bij Odoo) over de employee experience in hun organisatie.

Relevante trainingen

Om een positieve employee experience te ontwikkelen, moet je over de juiste kennis en skills beschikken. Met een aantal relevante trainingen bieden we hr-professionals de nodige handvaten:

- Webinar 'Mensen motiveren: hoe doe je dat?'
- Opleiding 'Retentiemanagement: hoe medewerkers gemotiveerd aan boord houden?'
- Opleidingstraject 'Coach de coach voor interne coaches'.

Handige template

In een reeks ateliers ontwikkelden we samen met hr-experts een template voor een employee journey map: een tijdslijn met daarop de belangrijke contactmomenten tussen werkgever en werknemer. Aan elke mijlpaal koppelen we concrete actiepunten die organisaties in hun strategie kunnen verwerken.

“Een positieve employee experience stimuleert het engagement van je medewerkers. Dat resulteert in een hogere productiviteit en klantentevredenheid.”



Charlotte Olijslagers
Medewerker
Insight & Forecast



 **72**

Op 28 november stelden we officieel onze whitepaper voor tijdens een workshop op de VOV-beurs in Mechelen.

72 geïnteresseerden vroegen na de voorstelling een digitale versie van de whitepaper aan.

Cevora blijft groeien, ook online

Aantal unieke bezoekers op de website

413.790
+32%
t.o.v. 2018

Aantal accounts MyCevora

24.780
+7%
t.o.v. 2018

Steeds meer mensen vinden de weg naar onze opleidingen. Die trend weerspiegelt zich ook op onze website. Cevora.be had in 2019 **413.790 unieke bezoekers**, een stijging van 32% ten opzichte van 2018. Ook het aantal MyCevora-accounts ging omhoog: er zijn nu **24.780 accounts**, een stijging van 7%.



"Het voorbije jaar slaagden we erin
om onze impact te vergroten en
onze positie op de opleidingsmarkt
te verstevigen.

In 2020 gaan we op dit elan verder
om ons doelpubliek opleidingen met
impact te garanderen."



Olivier Lambert
Algemeen directeur Cevora

Op het moment dat we dit jaarverslag publiceren, bevindt de wereld zich in lockdown en wordt ze grondig door elkaar geschud op economisch en sociaal vlak. Bedrijven zijn zwaar getroffen en veel werknemers tijdelijk werkloos. De gevolgen zullen ook voor de arbeidsmarkt ernstig zijn. Nooit eerder omschreef het VUCA-concept – Volatile, Uncertain, Complex en Ambiguous – de wereld zo treffend als vandaag.

Door de lockdown moesten ook wij onze opleidingen afgelasten. Zoals we in dit jaarverslag vermelden, waren we helemaal voorbereid om onze impact verder te vergroten en nog meer mensen op te leiden. Maar ook al kunnen we deze gedrevenheid vandaag niet botvieren, we beseffen nog meer dat opleidingen en de ontwikkeling van vaardigheden belangrijker dan ooit zullen zijn voor het herstel van bedrijven.

Met welke diensten kunnen we morgen het verschil maken voor de PC 200-bedrijven en hun werknemers? Dat is de oefening die we vandaag aan het maken zijn. Want wat we nu meemaken toont meer dan ooit de noodzaak om ons de wereld van morgen in te beelden, onze aanpak bij te sturen, snel te reageren op de behoeften van onze sector en het gewicht van digitalisatie binnen ons vak te herevalueren. Deze periode weegt economisch op alle sectoren en treft ook de opleidingsspelers. Wij zijn vastbesloten om, samen met onze sociale partners, de uitdaging op te nemen om nieuwe competenties te ontwikkelen. En we staan te popelen om onze opleidingen te herstarten.

Bedankt voor uw vertrouwen.

Olivier Lambert
Algemeen directeur, Cevora vzw



Cevora vzw
Silver Building A, 5e verdieping
Reyerslaan 70
1030 Schaarbeek
www.cevora.be

