

## GOED WERKGEVERSCHAP

Onderwerp: Opleiding en ontwikkeling

### NIVO NOORD

... is een regionaal opererend schoonmaakbedrijf dat haar hoofdkantoor heeft in Leeuwarden. Schoonmaakbedrijf NIVO NOORD levert al jarenlang kwalitatieve schoonmaakdienstverlening en aanvullende facilitaire diensten tegen verantwoorde tarieven. Gemotiveerde en getrainde medewerkers leveren de beste prestaties: de mensen maken 'NIVO'. Om die reden investeert het bedrijf doorlopend in (communicatie)opleidingen en maakt daarbij gebruik van de NIVO-Academie. In maart 2013 heeft NIVO NOORD het OSB-keurmerk behaald.

### Wat zegt de Code over opleiding en ontwikkeling

Goed werkgeverschap biedt de werknemer mogelijkheden om zich te ontwikkelen. Bedrijven dienen de opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers te stimuleren, waardoor hun inzetbaarheid wordt bevorderd. Daarbij wordt prioriteit gegeven aan onder andere de basisopleiding voor het vak en de opleiding Nederlandse taal.

### Hoe doet NIVO NOORD dat?

NIVO NOORD richt zich actief op het ontwikkelen, verbeteren en het op peil houden van de kennis, kunde en houding van haar medewerkers met als doel verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van de schoonmaakwerkzaamheden. De opleidingsactiviteiten betreffen concrete handelingen die meerwaarde hebben voor de medewerkers. Verder voldoet NIVO NOORD daarmee aan de opleidingsafspraken, die in de CAO zijn opgenomen.

Sinds september 2012 heeft NIVO NOORD ervoor gekozen om de opleidingen in een eigen Academie vorm te geven. De NIVO Academie richt de aandacht puur op het opleiden en ontwikkelen van werknemers waardoor dit op een snelle en efficiënte wijze kan plaatsvinden. De inrichting van een Academie en verankering daarvan in de organisatie maakt dat opleiden duurzaam en niet eenmalig is.

In de NIVO Academie worden verschillende opleidingen gegeven. De belangrijkste opleiding is de Basis Vakopleiding. Deze is vooral gericht op uitvoerend personeel en op de meewerkend voorman/-vrouw. De opleiding wordt verzorgd door eigen praktijkdocenten. Zij werken in het middenkader van NIVO NOORD, kennen de organisatie en opdrachtgevers en hebben feeling met de praktijk. Al deze praktijkdocenten zijn opgeleid door een erkend opleidingsinstituut. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd om een opleiding Nederlandse taal te volgen.

Nieuw personeel krijgt bij indiensttreding een basisinstructie. Hierbij wordt de medewerker voor aanvang van de werkzaamheden door de direct leidinggevende geïntroduceerd op de werkvloer en op heldere wijze geïnstrueerd. Verder worden nieuwe medewerkers bij te weinig ervaring door ervaren medewerkers begeleid tijdens de werkzaamheden. Daarnaast vindt ook scholing van nieuwe medewerkers plaats via onder andere de NIVO Academie.

NIVO NOORD zorgt ervoor dat de medewerkers de opleiding kunnen volgen op een van de vestigingen die het dichtst gelegen is bij de eigen woonplaats. Medewerkers worden persoonlijk uitgenodigd door de direct leidinggevende. Als men slaagt voor de Basis Vakopleiding wordt de werknemer uitgenodigd op de vestiging voor een feestelijke diploma-uitreiking. De deelnemer mag familieleden en vrienden meenemen naar deze uitreiking. Op deze manier worden de nieuw verworven kennis en vaardigheden gevierd en met elkaar gedeeld.

NIVO NOORD heeft veel geïnvesteerd om te komen tot de NIVO Academie. Ze wil veel medewerkers in korte tijd opleiden. Tien maanden na de oprichting van de NIVO Academie (juli 2013) is aan de 250ste deelnemer het erkende RAS-diploma Basisvakopleiding Schoonmaak uitgereikt.

### **Wat zijn de ervaringen?**

In september 2012 startte mevrouw Van der Meulen, directeur van NIVO NOORD, met de NIVO Academie voor haar medewerkers. Van der Meulen ziet grote voordelen in een eigen opleidingscentrum: 'Voorheen stuurde ik onze mensen naar een externe opleiding. Even later kreeg ik mijn medewerkers dan terug en dan hadden ze wel of geen diploma. Maar wat er in de tussentijd precies gebeurde? Geen idee. Met onze eigen opleidingscentrum en onze eigen docenten kunnen we iedereen continu monitoren. Gaat er iets niet goed tijdens de opleiding? Dan kunnen we dat aangeven bij de betreffende leidinggevende, zodat we daar tijdig op kunnen sturen. Daarnaast kunnen we op deze manier extra binding met onze medewerkers creëren. Ik loop een keer binnen voor een kennismaking, ze zien ons hoofdkantoor van binnen. Zodat ze weten voor wie ze werken.' De visie van NIVO NOORD dat de mensen het 'NIVO' maken komt ook in de NIVO Academie terug: 'De essentie waar het om draait, is dat opleiden en aandacht voor de mensen op de werkvloer loont. Ook naar opdrachtgevers toe. Het draait om de mensen op de werkvloer die aandacht verdienen'. Zo is opleiden een van de pijlers van de Code waar NIVO NOORD op een goede manier invulling aan geeft.

### **Wat kunt u doen?**

NIVO NOORD geeft u de volgende tips om opleiding en ontwikkeling in uw bedrijf te verbeteren:

- Ga een samenwerkingsverband aan met een opleidingsinstituut;
- Of kies voor het model 'train de trainer'. Hierbij wordt een relatief klein aantal trainers extern opgeleid. Deze trainers kunnen vervolgens weer andere trainers (collega's) intern opleiden. Op deze manier kunt u snel personeel opleiden. Tevens is het erg leerzaam voor medewerkers om collega's te trainen;
- Biedt opleidingen ook extern aan, naarmate de ervaring toeneemt;
- Inventariseer goed welke opleidingen u als eerste gaat aanbieden en welke personen binnen uw bedrijf het meest geschikt zijn om de opleidingen te gaan geven;
- Probeer u in te leven in de doelgroep, wat is de informatie- en opleidingsbehoefte en hoe kunt u uw doelgroep het beste bereiken?
- Sta stil bij behaald succes, vier en benadruk dit, geef erkenning aan de medewerkers;
- Stimuleer medewerkers om intern door te groeien. Zo is binnen NIVO NOORD een schoonmaakmedewerker doorgegroeid tot rayonmanager. Dit motiveert andere medewerkers en biedt hun perspectief.

En dat motiveert!