

IMPACT- VERSLAG 2024

**CEVORA, DE COMPETENTIE-
PARTNER VOOR PC200**



**“ONZE DUURZAME
IMPACT DRAAGT BIJ
AAN KWALITEITS-
ONDERWIJS, EERLIJK
WERK EN HET
VERMINDEREN VAN
ONGELIJKHEID.”**

CEVORA, **DE COMPETENTIEPARTNER** VOOR PC200

2024 was een jaar van **sterke resultaten én duurzame vooruitgang** voor Cevora. Met meer dan 74.000 deelnames aan formele opleidingen, premies voor 2.950 bedrijven, 1.640 outplacementtrajecten en 1.460 werkzoekenden op een nieuw carrièrepad, liggen onze cijfers opnieuw op het niveau van ons topjaar 2019 – iets waar we ontzettend trots op zijn.

Maar échte impact gaat verder dan cijfers. Die zit namelijk in blijvende veranderingen en de manier waarop we als competentiepartner blijven bouwen aan **een toekomstbestendige arbeidsmarkt voor het PC200**.

In een wereld vol verandering en onzekerheden zet Cevora volop in op **duurzame impact** bij bedrijven, bedienden en de arbeidsmarkt. Als sterke partner maken we het PC200 werksterker met een relevant en toegankelijk leeraanbod – en extra aandacht voor inclusiviteit en kmo's.

Daarmee dragen we actief bij aan de **Sustainable Development Goals (SDG's)** van de Verenigde Naties, waaronder kwaliteitsonderwijs (SDG 4), eerlijk werk (SDG 8) en het verminderen van ongelijkheid (SDG 10).

Ook binnen onze eigen muren maakten we ons klaar voor de toekomst, van een digitale transformatie en het ontwikkelen van AI-competenties tot een nieuwe methode om onze duurzame impact nog beter op te volgen en te meten. Op die manier blijven we **relevant, weerbaar en toekomstgericht**, ook in een veranderende wereld.

Zo blijft Cevora dé competentiepartner voor bedrijven en bedienden in het PC200.



INHOUDSTAFEL

- | | | |
|-----------|--|----|
| 01 | Onze ambitie: duurzame impact voor bedienden, bedrijven en de arbeidsmarkt | 04 |
| 02 | Zo maakte Cevora bedrijven en bedienden in het PC200 werksterker in 2024 | 13 |
| 03 | Getuigenis
Lerende organisatie iVOX: "Qua opleidingen is alles hier mogelijk" | 25 |
| 04 | Meer impact voor het PC200 | 30 |

01. ONZE AMBITIE: DUURZAME IMPACT VOOR BEDIENDEN, BEDRIJVEN EN DE ARBEIDSMARKT

In een veranderende wereld blijft Cevora mensen en bedrijven ondersteunen als betrouwbare partner. En om onze duurzame impact nog toekomstbestendiger te maken, evolueren we zelf ook. Daarnaast onderzochten we in 2024 nieuwe kansen en manieren om onze impact te versterken en effectiever te gaan meten.

ONZE MISSIE EN VISIE IN DE PRAKTIJK

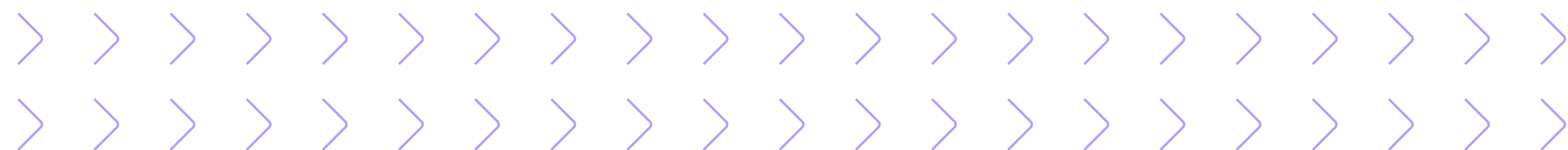
In een snel veranderende wereld zet Cevora de wens van de sociale partners om in actie door **competentieontwikkeling centraal te plaatsen** in de sociale dialoog. Daarbij wil Cevora dé voorkeurspartner zijn voor zoveel mogelijk bedrijven en bedienden. Hoe? Door een relevant dienstenaanbod voor hen te ontwikkelen – met sterke en duurzame impact.

Daarbij positioneert Cevora zich als een organisatie die loopbaanlang leren wil promoten, organiseren en begeleiden om zo een antwoord te bieden op de uitdagingen van de arbeidsmarkt. Dat doen we via een dienstverlening die helpt bij professionele oriëntatie en de ontwikkeling van vaardigheden.

ONZE 5 WAARDEN

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Relevantie | 4. Inclusie |
| 2. Efficiëntie | 5. Solidariteit |
| 3. Duurzaamheid | |





HOE VERTALEN WE DIE WAARDEN NAAR ONZE WERKING?

Efficiëntie door transformatie

Cevora maakt verschillende transformaties door om **weerbaarder en toekomstbestendig** te blijven. Dankzij onze digitale transformatie wordt ons aanbod straks centraal toegankelijk via één platform. Tegelijk zorgt onze interne transformatie ervoor dat we wendbaar blijven en snel kunnen inspelen op de voortdurende veranderingen, evoluerende competentiebehoeften en nieuwe vereisten van de arbeidsmarkt.

Aandacht voor inclusie

Dag van Inclusie

Op 22 oktober 2024 vond de derde editie van de Dag van Inclusie plaats in Gent. Cevora was partner en organisator van dit belangrijke evenement, dat bedrijven, sectorfondsen en sociale partners samenbrengt om hen bewust te maken van de kracht van inclusie. Inclusie is namelijk niet alleen belangrijk vanuit sociaal oogpunt, maar ook **economisch waardevol**: het verbreedt de beschikbare competenties, stimuleert innovatie en versterkt teams in hun dynamiek.

Inclusieve werkvloeren (Unizo)

Cevora werkte samen met Unizo rond inclusieve werkvloeren voor het project 'Elk talent aan boord 2.0'. We stimuleerden inclusieve werkvloeren door Unizo-adviseurs doorlopend te informeren over inclusiviteit, zodat ze kmo's naar ons aanbod kunnen begeleiden en zo inclusieve werkvloeren bevorderen.



Extra aandacht voor bedienden van kmo's

België is een echt kmo-land, en ook binnen het PC200 is dit de grootste bedrijvengroep. Binnen die doelgroep blijft extra aandacht voor leren broodnodig. We zien namelijk in intern en extern onderzoek dat leren in kmo's achterblijft ten opzichte van grotere spelers. Dat biedt ons de kans om daar nog meer duurzame impact te maken.

Kennismakingswebinar voor kmo's

Op 21 november organiseerden we voor het eerst een kennismakingswebinar over onze dienstverlening (opleidingen, begeleiding en ondersteuning). In slechts 20 minuten kregen bedrijven uit het PC200 **een helder overzicht** van hoe wij inspelen op de grootste hr-uitdagingen. Zo wilden we bedrijven bereiken die ons nog niet zo goed kennen. Een groot succes!

En daar stopt het niet: het webinar blijft beschikbaar op [de welkomstpagina van onze website](#). Daarnaast gebruiken we delen ervan om onze diensten te promoten en zo nog meer bedrijven te stimuleren om met Cevora te leren.

727

INSCHRIJVINGEN

(505 VOOR DE NEDERLANDSTALIGE VERSIE,
222 VOOR DE FRANSTALIGE)

515

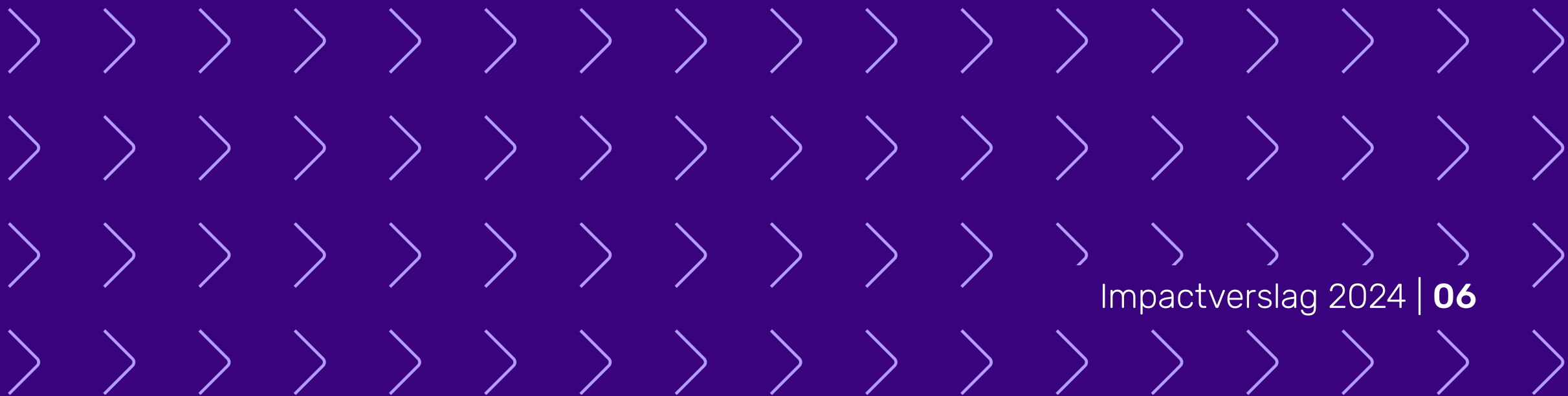
DEELNAMES

(368 NEDERLANDSTALIG,
147 FRANSTALIG)

BEREIK: VOORAL

KMO'S MET < 20 WERKNEMERS

(81% VOOR DE NEDERLANDSTALIGE VERSIE, 79% VOOR DE FRANSTALIGE)





Rondetafelgesprek voor kmo's

Kmo's zijn ideale leeromgevingen, dankzij hun kleine, snel wendbare teams. Maar vooral op het gebied van formele opleidingen liggen er voor deze bedrijven nog vele mooie opties open. Welke drempels ervaren ze? En hoe overwin je ze? Om die vragen te beantwoorden, organiseerden we het rondetafelgesprek 'Hoe organiseer ik efficiënt opleidingen in mijn kmo?' Deze verhalen deelden we nadien via digitale media om ook andere leidinggevenden van kmo's te inspireren.

› [Lees het volledige verslag van dit rondetafelgesprek op onze blog](#)

Communicatiepartnership met Unizo en UCM

We sloten een communicatiepartnership met ondernemingsnetwerk Unizo om onze dienstverlening nog meer onder de aandacht te brengen bij kmo's. Ook plaatsten we advertenties bij hun Franstalige tegenhanger UCM, zodat we ook in Wallonië meer kmo's kunnen bereiken.

HOE GARANDEREN WE DUURZAME IMPACT?

Competentiekader 'Competent'

Het competentiekader dat we gebruiken heet **Competent**. Dat kader is het resultaat van een sterk partnerschap tussen de sociale partners en Synerjob (VDAB, Actiris, Bruxelles Formation, Le Forem en ADG).

De databank biedt een duidelijk overzicht van beroepen en hun competenties binnen de veranderende Belgische arbeidsmarkt. Ze wordt voortdurend aangevuld met input van partners, gebruikers (bijv. vacatures) en AI.

We analyseerden welke PC200-jobs aan Competent-beroepen gelinkt zijn, en we hebben in kaart gebracht welke opleidingen passen bij de vaardigheden die nodig zijn voor die jobs. Zo weten we binnen welke domeinen we – via relevante opleidingen – **nog meer kunnen focussen op duurzame inzetbaarheid**.

Ons kwaliteitscharter

Het kwaliteitscharter van Cevora – onderschreven door ons management, medewerkers, docenten en coaches – vormt de leidraad van al onze plannen en acties voor duurzame impact. Het bevat **10 concrete engagementen** waarmee we streven naar topkwaliteit in al onze opleidingen en diensten.

➤ [Van monitoring tot duurzaamheid: lees ons kwaliteitscharter](#)

'Onze' SDG's

Met ons aanbod dragen we rechtstreeks bij aan deze Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties:



Kwaliteitsonderwijs (SDG 4): toegang geven tot inclusief onderwijs van hoge kwaliteit, en loopbaanlang leren bevorderen.



Eerlijk werk en economische groei (SDG 8): eerlijke arbeidskansen creëren, goede werkomstandigheden garanderen en een steentje bijdragen aan economische groei



Ongelijkheid verminderen (SDG 10): gelijke kansen en inclusieve werkgelegenheid bevorderen.

HOE METEN WE ONZE DUURZAME IMPACT?

In 2024 lanceerden we een nieuwe methode om de effectiviteit van onze opleidingen en begeleidingen te evalueren: bevestigingen gebaseerd op de **Performance-focused Learning Surveys** van Will Thalheimer. Deze volgen een wetenschappelijk model dat acht aspecten van leereffectiviteit bekijkt: aanwezigheid, kennisoverdracht, toepassing van het geleerde in de praktijk ...

We gebruiken deze surveys voor kwantitatieve en kwalitatieve evaluaties, zodat we beter inzien of cursisten de leerstof daadwerkelijk begrijpen, onthouden en toepassen op de werkvloer. Opleidingen kunnen namelijk alleen impact hebben als de deelnemers de verworven competenties ook echt gebruiken op de werkvloer.

ONZE DUURZAME IMPACT IN CIJFERS

Onze impact wordt nauwkeurig opgevolgd én gemeten. Voor 2024 noteren we cijfers die op het niveau liggen van ons topjaar 2019 – het jaar voor de covidcrisis – en daar zijn we ontzettend trots op. Ook in een wereld in verandering blijft Cevora dus meer dan ooit relevant.

74.500

DEELNEMERS VOLGDEN ONZE
FORMELE OPLEIDINGEN

1.640

**OUTPLACEMENT-
TRAJECTEN**

2.950

AANVRAGEN VOOR
OPLEIDINGSPREMIES

1.460

DEELNEMERS AAN
ONZE TRAJECTEN VOOR
WERKZOEKENDEN



De arbeidsdeal

Sinds 2024 verplicht de arbeidsdeal bedrijven met meer dan 20 voltijdse werknemers om een opleidingsplan op te stellen. Het sectoraal opleidingsplan werd daarmee overbodig en afgeschaft. Nu hebben **alle PC200-bedrijven toegang tot alle diensten van Cevora**, inclusief incompany-opleidingen en opleidingspremies, onder gelijke voorwaarden voor alle PC200-bedrijven en bedienden.

Om in die context efficiënter te werken, pasten we de **voorwaarden** voor incompany-opleidingen aan. Zo verhoogden we het minimum-aantal deelnemers; bij te weinig inschrijvingen is ons open aanbod een mooi alternatief. Ook between-company-opleidingen voor kmo's (waar verschillende kmo's samen dezelfde opleiding volgen) blijven mogelijk.

Informeel leren

In de studie 'De kracht van informeel leren' onderzocht Agoria, de federatie van de technische industrie, in welke mate er informeel geleerd wordt in de Belgische technologiesector. Wij organiseerden een rondetafelgesprek om die inzichten voor te leggen aan andere PC200-sectoren. We bundelden de takeaways in een **inspirerende blogreeks** over informeel leren, inclusief de voordelen voor bedrijven en werknemers, en hoe informeel leren best gestimuleerd wordt door slim leerleiderschap.

6.501
INFORMELE LEERSESSIES
(LEARNING SNACKS, WEBINARS
EN E-LEARNINGS)

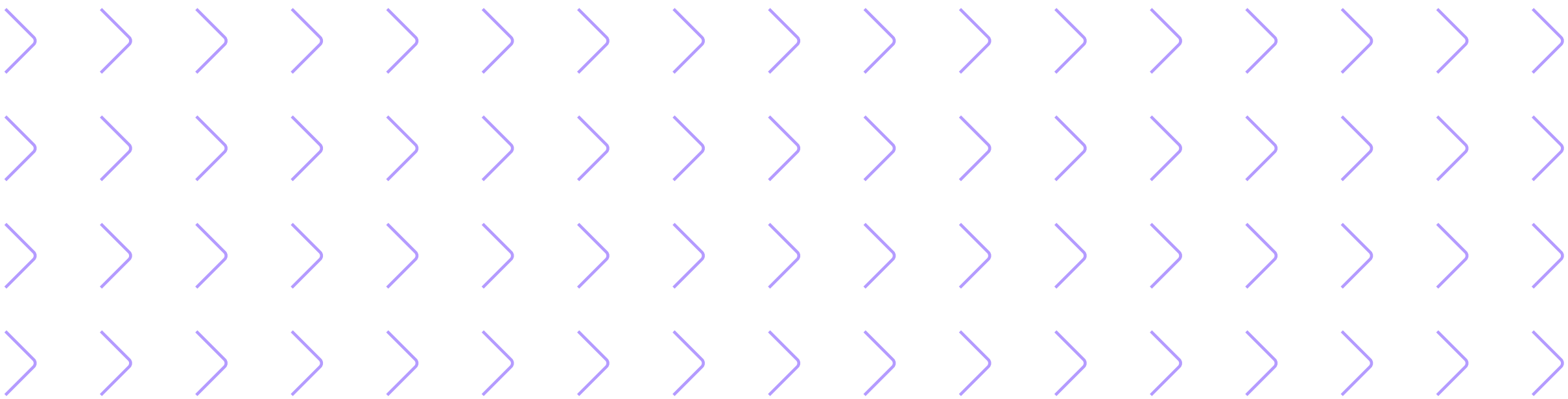


LEREN BLIJVEN STIMULEREN IN DE CEVORA-COMMUNITY

Academy Talks over AI om ambassadors klaar te stomen voor de toekomst

In oktober organiseerden we de vierde editie van de **Cevora Academy Talks**. Daar kwamen 180 Cevora-ambassadeurs (docenten, loopbaancoaches en opleidingsadviseurs) samen om geïnspireerd te worden en te netwerken.

Deze editie stond **in het teken van AI**. Verschillende sprekers – waaronder Lieven Scheire – deelden hun inzichten, en deelnemers konden ook zelf experimenteren met AI-tools in de ‘Playground’-ruimte.



02. ZO MAAKTE CEVORA BEDRIJVEN EN BEDIENDEN IN HET PC200 WERKSTERKER IN 2024

In 2024 hielpen we bedrijven en bedienden in het PC200 om (nog) werksterker te worden en te groeien. We keerden premies uit om leren mogelijk te maken, organiseerden algemene en sectorspecifieke opleidingen, begeleidten werkzoekenden, gaven persoonlijk advies tijdens outplacements, en nog zoveel meer. Hieronder geven we een blik op én achter de cijfers.



MEER DAN 74.000 DEELNAMES AAN ONZE OPLEIDINGEN

In 2024 noteerden we **74.512 deelnames** aan onze formele opleidingen. Het aantal unieke deelnemers lag op **46.311**.

38% van de opleidingen werd incompany georganiseerd. 63% van de deelnemers koos voor een klassikale opleiding – in ruim de helft van de gevallen een incompany-training. 36% koos voor een digitale opleiding, waarvan 15% incompany.

Daarnaast maakten maar liefst **6.729** bedrijven gebruik van onze opleidingen en begeleidingstrajecten. Een resultaat om trots op te zijn!

74.512

DEELNEMERS AAN
FORMELE OPLEIDINGEN

46.311

UNIEKE DEELNEMERS

BEDIENDEN VAN 6.729

BEDRIJVEN VOLGDEN
EEN OPLEIDING



WERKSTERKER: HET PC200 BLIJVEN BEGELEIDEN EN INSPIREREN

Ook in 2024 bleven we bedienden in het PC200 sterker maken op de werkvloer door te investeren in hun professionele vaardigheden. We legden deze inspanningen vast in een reeks inspirerende video's:

“In ons Learning Management System zitten veel opleidingen uit het open aanbod van Cevora. Die organiseren we vaak ook incompany. Vooral de opleidingen over leidinggeven zijn extreem interessant.”

Monique Van Dycke,
Talent Development Officer bij TUC RAIL

› Bekijk: [Zo maakt Monique TUC RAIL werksterker](#)

“Vandaag pas ik heel wat leerstof uit de Summer Academy toe in mijn job. Vooral de opleidingen over feedback geven en teammeetings organiseren komen goed van pas. Ook hoe je samenwerkt met verschillende stakeholders – je klanten, je teamleader, andere collega’s – was echt een eyeopener.”

Tom Haerens,
Teamlead bij Centric Belgium



› Bekijk: [Tom werd werksterker dankzij een opleiding voor leidinggevenden](#)



“De klassikale opleidingen van Cevora organiseren we ook graag incompany, bij ons in het bedrijf. Het grote voordeel daarvan is dat collega’s meteen hun ervaringen kunnen delen met elkaar en die daarna ook makkelijker kunnen omzetten in de praktijk.”

Katrien Matthys,
HR Manager bij Nordic

› Bekijk: [Hoe HR Manager Katrien haar bedrijf Nordic werksterker maakt](#)

CEVORA'S EERSTE HULP BIJ OPLEIDINGSPLANNEN

De federale Arbeidsdeal van 2022 bracht verschillende maatregelen om de werkgelegenheidsgraad te verhogen en bedrijven aan te moedigen om een actiever opleidingsbeleid te voeren. Sinds 2024 zijn bedrijven met minstens 20 vte's verplicht om een opleidingsplan op te stellen (Alle regels en verplichtingen van de arbeidsdeal vind je [hier](#)).

Onze missie? PC200-bedrijven begeleiden bij de implementatie van deze nieuwe verplichtingen. In 2024 ondersteunden we hen met verschillende leermomenten: een informierend [webinar](#), handige templates, interactieve workshops en tal van andere tools.

Hoeveel bedrijven ondersteunden we bij het opstellen van hun opleidingsplan?

WEBINARS:

1.628

LIVE DEELNAMES

(1221 NEDERLANDSTALIG
EN 407 FRANSTALIG)

155

155 DEELNEMERS

AAN DE WORKSHOP
(80 NEDERLANDSTALIG
EN 75 FRANSTALIG)

WORKSHOPS:

7

SESSIES PER TAAL

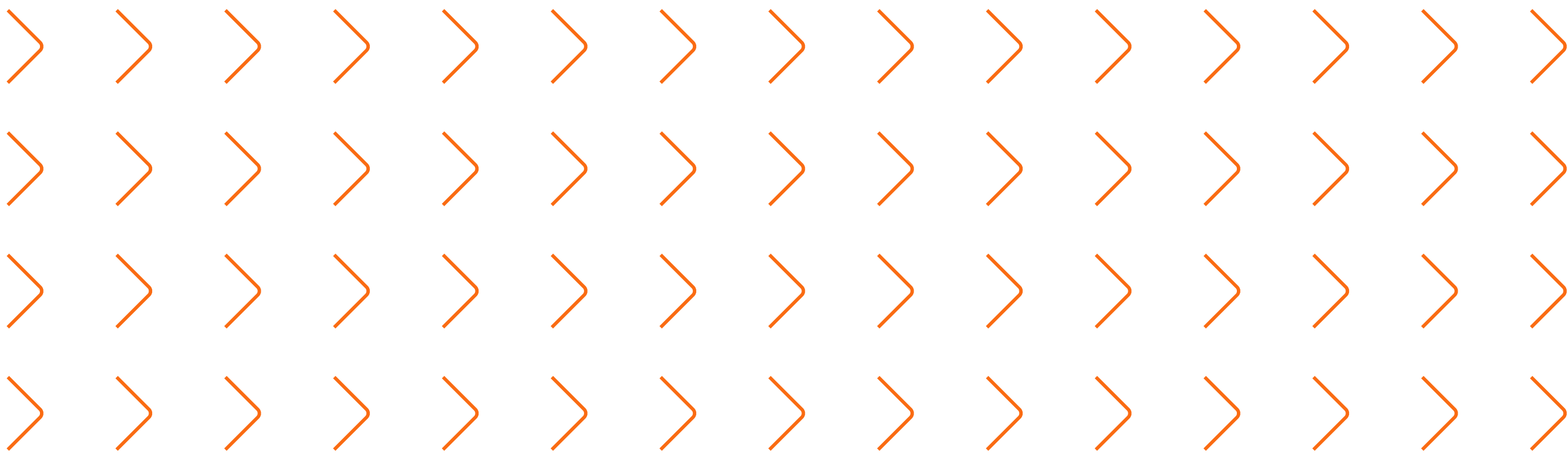
**GEMIDDELDE
TEVREDENHEID:**

8,67 /10

Opleidingspremies voor 2950 bedrijven

In overleg met de sociale partners werden de **toekenningsvoorwaarden** voor Cevora-premies op 1 januari 2024 aangepast. Deze wijziging past binnen de bredere doelstelling van de federale Arbeidsdeal: meer opleidingskansen creëren voor alle werknemers. Met onze premies blijven we bedrijven en bedienden uit het PC200 solidair ondersteunen om in te zetten op leren en ontwikkelen.

In 2024 maakten **2.950 bedrijven** gebruik van onze opleidingspremies. Dankzij deze premies ontvingen bedrijven en hun werknemers in 2024 een totale financiële ondersteuning van **€ 14.814.607**.



Getuigenis: Tractebel bereidt zich voor op de toekomst

Tractebel is een van de grootste engineeringspelers ter wereld voor energie-, water- en infrastructuurprojecten. Vanuit Brussel levert het bedrijf hoogwaardige engineering- en adviesdiensten aan particuliere en publieke klanten in 33 landen.

“Dankzij onze samenwerking met Cevora kunnen we onze medewerkers extra trainingen aanbieden, zowel via klassikale als virtuele en online trajecten. Met de premie organiseren we diverse opleidingen, van gedragstrainingen tot AI. Zo zijn onze Belgische medewerkers klaar voor de vele uitdagingen om een koolstofneutrale toekomst te realiseren.”

Kristine Feuggelen,
Opleidingscoördinator bij Tractebel



1.640 DEELNEMERS IN OUTPLACEMENT

De visie van Cevora op outplacement: bedienden begeleiding op maat aanbieden bij hun professionele transitie na ontslag. Onze ambitie is om mensen te ondersteunen tijdens deze fase, zodat ze onder de best mogelijke omstandigheden een nieuwe job kunnen vinden.

In 2024 startten **1.640 deelnemers** met een outplacementtraject via Cevora, een stijging van 10% ten opzichte van 2023.

Getuigenis: Iris kreeg alle handvaten voor een nieuwe start

Voor Iris Mariano (46) betekende haar outplacementtraject een gelegenheid om na te denken over een nieuw hoofdstuk na haar burn-out en ontslag. Career Coach Pascale hielp haar om de best passende trainingen te vinden: soft skills, veerkracht, timemanagement en meer. En dat loonde. Toen Iris weer op zoek ging naar werk, vond ze binnen twee maanden een nieuwe uitdaging.

“Mijn outplacementtraject was een geweldige kans voor zelfreflectie en groei. Ik ontdekte een verborgen talent voor sales, wat ik vandaag al in mijn nieuwe job toepas bij onderhandelingen.”

Iris Mariano, Product Owner

DUAAL LEREN: LEERWERKPLEKKEN IN DE LIFT

Met 257 aanvragen voor een erkenning als leerwerkplek zit Duaal Leren in de lift binnen het PC200. Deze diplomagerichte stageplekken zijn overigens **niet enkel voor technische opleidingen** populair. Vooral leerwerkplekken voor commerciële medewerkers en administratief ondersteuners worden vaak aangevraagd.

Getuigenis: Sena ontdekte haar talent voor administratie

Sena Kalemçiler (20) verliet het kapsalon van haar zus om een duaal leren-traject te starten. Twee dagen per week studeert ze administratie op school. De andere drie dagen ontpopt ze zich tot administratief multitalent bij APCOA, een van de grootste Europese spelers op het gebied van parkeermanagement.

› [Lees het volledige succesverhaal van Mark en Sena](#)



“Het is een win-winsituatie. Als werkgever kan je een toekomstige instroom creëren van mensen die al helemaal in je bedrijfscultuur passen. Sena krijgt dan weer de praktische leeromgeving die ze nodig heeft. Ze doet niet alleen ervaring op, maar kweekt ook karakter en volharding – en ze wordt ervoor betaald.”

Mark Doms,
HR Manager bij APCOA



1.460 WERKZOEKENDEN OP EEN NIEUW CARRIÈREPAD

In 2024 begeleidden onze Career Coaches 1.460 werkzoekenden naar een nieuwe uitdaging. In 2025 zullen we onze opleidingen voor werkzoekenden volledig **herzien**, zodat ze beter aansluiten op de snel evoluerende werkomgeving en meer impact hebben op de arbeidsmarkt.

Getuigenis: Wanessa leerde haar sterktes beter kennen

Wanessa Rafalowska (28) moest na een ongeval haar job in de horeca vaarwel zeggen. Een praktische Cevora-opleiding 'Administratief medewerker' wees haar de weg naar een nieuwe uitdaging. Dankzij de begeleiding van Career Coach Pascale leerde ze ook haar eigen sterke punten beter kennen. En dat loonde: nog voor het einde van haar opleiding werd ze aangenomen bij Haemers Technologies, een Belgisch bedrijf gespecialiseerd in bodemsanering.

“Ik ben trots dat het bedrijf me steeds meer verantwoordelijkheid geeft. Haemers Technologies geeft me de kans om te groeien en ik leer nog elke dag bij.”

Wanessa Rafalowska,
Purchasing & Logistics Manager bij Haemers Technologies

KMO'S NOG BETER INFORMEREN EN STIMULEREN

Ook in 2024 bleven we aandacht besteden aan kmo's, een belangrijke doelgroep binnen het PC200. We schreven gerichte content op onze blog, organiseerden een rondetafelgesprek ('Hoe organiseer ik efficiënt opleidingen in mijn kmo?') en hielden een kennismakingswebinar. Daarnaast zetten we onze diensten in de kijker dankzij samenwerkingen met Unizo en UCM, advertenties in hr-magazines en deelnames aan beurzen zoals Digitalize.



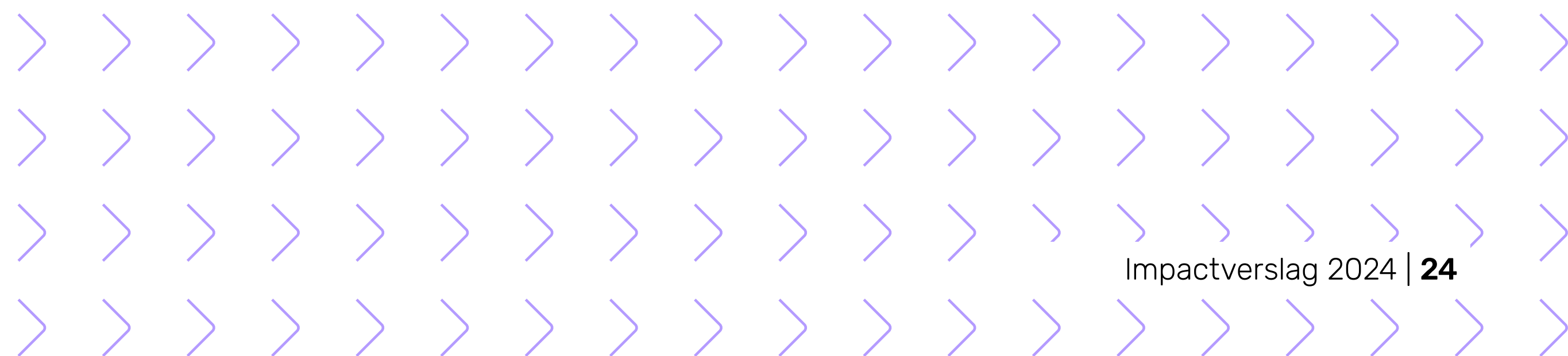


Learning Snacks in 2024: Copilot aan de top

Onze Learning Snacks zijn korte webinars over actuele thema's, zodat bedrijven en bedienden op een hapklare manier kunnen kennismaken met ons opleidingsaanbod. In 2024 behandelden we onderwerpen zoals cybersecurity, onderhandelen en taaldiversiteit. De populairste titel? Die eer was voor 'Copilot in Excel: waar staan we vandaag?' (1.150 views).

Bekijk de Learning Snack

'Copilot in Excel: waar staan we vandaag?'



03. GETUIGENIS

LERENDE ORGANISATIE

iVOX: “QUA OPLEIDINGEN IS ALLES HIER MOGELIJK”

Bij marktonderzoeksbureau iVOX staat leren hoog op de to-dolijst van elke medewerker. Al enkele jaren timmeren ze aan een leerbeleid en volgen ze groei en ontwikkeling actief op binnen hun zelfsturende teams. Talentmanager Lene Helsen: “In kalmere periodes investeren we 20% van onze tijd aan opleidingen. We werken intensief samen met Cevora als opleidingspartner.”

Lene Helsen is salescoördinator bij **iVOX**, maar draagt ook de pet van hr- en talentmanager in deze 20-koppige kmo. Na 12 jaar in de banksector kwam ze in 2019 aan boord en zette ze mee haar schouders onder een gestructureerd leer- en ontwikkelbeleid voor de researchers, sales- en ondersteunende profielen van het marktonderzoeksbureau.



Geen ervaring? Geen probleem!

Bij iVOX werven ze niet op diploma, zelfs een hogere opleiding is geen must. Lene Helsen: “Sommige nieuwe collega’s hebben nul ervaring met statistiek of psychologie. De enige skill die hier écht telt: **interesse in hoe mensen denken**. Al de rest kan je leren. Bijleren moet je trouwens blijven doen, zolang je bij ons aan boord bent.”

Onderzoeksbureau iVOX uit Leuven voert jaarlijks 1.000 online marktstudies uit in opdracht van een brede waaier aan bedrijven en organisaties. Draaischijf van dit alles is hun online consumentenpanel, dat maar liefst 100.000 leden telt. Sinds 2017 maakt iVOX deel uit van de internationale Bilendi Group.

“Qua opleidingen is alles mogelijk, maar je moet het zelf in handen nemen”, benadrukt Lene. “Om het met de woorden van onze CEO te zeggen: ‘Wij zijn als **een illegale bar uit de jaren twintig van de vorige eeuw**: aan de voorkant een doodgewone winkel, maar erachter zit een café verscholen’.”

“Bij iVOX zit achter het marktonderzoeksbureau een plek waar waar 25 mensen continu proberen bij te leren. De centen die we aan de voorkant verdienen, geven ons ademruimte om aan de achterkant die groei waar te maken. Je job correct uitvoeren is een basisvereiste maar niet genoeg. Maar **je persoonlijke ontwikkeling vastnemen op je eigen ritme en maat: dat typeert ons als iVOX’ers**.”

Altijd groen licht om bij te leren

In een lerende kmo als iVOX krijgt iedereen volop de ruimte om te groeien. iVOX’ers zitten zélf aan het stuur van hun leertraject, wat **natuurlijk wel wat inspanning vraagt**. Lene: “We kunnen ons niet verstoppen achter ‘Ik mocht niet van de baas’, of ‘Het was veel te druk’, want iedereen krijgt sowieso groen licht om te leren en altijd proberen we tijd te maken.”

Uiteraard krijgen medewerkers daar ondersteuning bij. Lene: “Onze sales-, productie- en researchteams zijn zelfsturend. Elk team heeft aparte trekkers voor planning en organisatie, kwaliteit en meerwaarde, en persoonlijke groei. Ik faciliteer het talentmanagement, maar de **dagelijkse opvolging gebeurt decentraal**.”

“DE ENIGE SKILL DIE HIER ÉCHT TELT: INTERESSE IN HOE MENSEN DENKEN. AL DE REST KAN JE LEREN.”

Leren van elkaar én van Cevora

Nieuwkomers lopen vooral mee met ervaren collega’s om de job te leren kennen. Daarnaast krijgen ze een opleidingsplan met technische en andere trainingen. Het duurt zo ongeveer een jaar om in te werken, zeker voor collega’s uit een totaal andere branche. Lene: “Onlangs kwam er een vroedvrouw in dienst. Via Cevora volgde ze alle basisopleidingen voor het Office-pakket als opfrissing.”

“We **werken intensief samen met Cevora**: talen, presentatieskills, planning en timemanagement, Excel voor beginners en gevorderden ... Het is een geruststelling dat we algemene opleidingen kunnen uitbesteden aan een vertrouwde kwaliteitspartner. Je brengt **externe expertise binnen** en houdt zelf meer tijd over om interne trainingen te organiseren.”



Tijdens de **interne Learning Lunches** delen collega's bijvoorbeeld een stukje kennis met hun teamleden, van prompting in ChatGPT tot moeilijke klantengesprekken. Lene: "Soms geeft ook een Cevora-opleiding aanleiding tot zo'n sessie. Onlangs nog deelde een collega een aantal inzichten uit een marketingopleiding die hij bij Cevora had gevolgd."

"HET IS EEN GERUSTSTELLING DAT WE ALGEMENE OPLEIDINGEN KUNNEN UITBESTEDEN AAN EEN VERTROUWDE KWALITEITSPARTNER."

Je eigen leren in handen nemen

"Ons ontwikkelingsbeleid is de laatste periode **veel maturder geworden**. Terwijl de visie rond groei en ontwikkeling vijf jaar geleden nog vooral in het chaotische hoofd van onze CEO zat, is er nu een meer onderbouwd beleid."

Hoe ze daartoe gekomen zijn? Lene: "Na een brainstorm met alle collega's stelden we onze interne waarden op, telkens met bijbehorende gedragingen. Met onder meer 'je eigen leren in handen nemen', 'jezelf kennen' en 'je gedragen naar je zelfkennis' is **leren daar prominent in vertegenwoordigd**."

“SOMS MOEDIGEN WE JONGE MEDEWERKERS AAN OM ERGENS ANDERS HUN TEEN IN HET WATER TE STEKEN.”

Impact door collectieve groei

Individuele groeiplannen zijn het startpunt.

Lene: “Daarin stippelen we uit welke groei we tegen wanneer verwachten en wat de collega nodig heeft om die mijlpaal te bereiken. Daar hangen ook beloningen aan vast, maar wel op teamniveau.

We erkennen collectieve groei en de impact ervan voor iVOX als geheel.”

Wie wil kan ook een andere rol opnemen. Al zijn de interne doorgroeimogelijkheden in een kleine, vlakke organisatie redelijk beperkt, geeft Lene toe. “Dat merken we bij schoolverlaters die na hun stage bij ons bleven plakken. Na een jaar of vijf begint het **te kriebelen om nieuwe horizonten te verkennen**, en dat is goed. Soms moedigen we hen dan ook aan om eens ergens anders hun teen in het water te steken. Na een paar jaar keren sommigen wel terug, hoor (lacht), mét nieuwe bagage.”

Impact meten: een uitdaging

Of het effect van leren meetbaar is? Lene wikt en weegt: “Ben je echt openhartiger geworden na die opleiding feedback geven? Overleg je beter met je collega’s nu je je persoonlijke interactiestijl kent? Hoeveel efficiënter werk je na die planningsopleiding? Veel aspecten van groei en ontwikkeling vallen **moeilijk of niet te becijferen**, het gaat veeleer over een langetermijneffect. Toch willen we als marktonderzoekers alles meten. Het is de aard van het beestje.”

“ALS MARKT-ONDERZOEKERS WILLEN WE ALLES METEN, HET IS DE AARD VAN HET BEESTJE.”





**“DE CEVORA-
OPLEIDING GAF
ME RICHTING OM
ME VERDER TE
VERDIEPEN IN
AI-TOOLS.”**

Een jaar geleden was Sam Kennis nog zorgkundige, maar hij maakte een opmerkelijke carrièreswitch. Vandaag werkt hij in het salesteam van iVOX, met Yentl Mensch als buddy. Ook Yentl investeert volop in zijn verdere ontwikkeling.

“Ik leer elke minuut van de dag bij, want ik ben volop bezig met **het verkennen van de job en de sector**”, vertelt Sam. “Yentl leidt mij op en neemt me op sleeptouw, zodat ik over een paar maanden ook zelfstandig aan de slag kan. Daarnaast volgde ik al een aantal Cevora-opleidingen, bijvoorbeeld om beter te werken in Excel.”

“Als je zoals Sam net aan boord bent, gaat leren automatisch”, pikt Yentl in. “Naarmate je meer gevorderd wordt in je job, moet je **een versnelling hoger schakelen**. In die fase zit ik nu. Voor mijn functie denk ik dan concreet aan salestechnieken, of extra talen. Zo wil ik beter Frans leren spreken. Dat zal een inspanning vergen, maar het helpt me op lange termijn vooruit.”

Yentl heeft zich de voorbije periode ook **verdiept in AI**. Yentl: “Ik zoek naar tools om aspecten van mijn werk efficiënter of geautomatiseerd aan te pakken. Denk maar aan planningen maken of mails schrijven. Alleen is er de voorbije jaren zoveel op ons afgevuurd aan tools, dat je door het bos de bomen niet meer ziet.” Daar volgde Yentl onlangs een Cevora-opleiding over.

04. MEER IMPACT VOOR HET PC200

Om de juiste impact te blijven maken, moeten we als organisatie zelf continu blijven, onze processen optimaliseren en ons leeraanbod versterken. Zo analyseerden we ons opleidingsaanbod met competenties als uitgangspunt, we gaven vorm aan onze strategie op het vlak van AI-competenties én we bereikten een belangrijke mijlpaal in onze digitale transformatie.





Van strategie naar praktijk met het READY-programma

READY is een ezelsbruggetje voor het programma waarmee we in 2024 invulling gaven aan onze vernieuwde strategie:

- › 'Reviewing our offer'
- › 'Enhancing relationships with customers and stakeholders'
- › 'Adapting our way of working'
- › 'Developing our people'
- › 'You are part of it'

We definieerden **waar we over twee jaar willen staan** en stippelden een actieplan uit om naar die gewenste situatie te groeien. We herdachten ons huidige opleidingsaanbod met **competenties als draaischijf** en willen ook ons aanbod aan begeleidingsdiensten verder uitbreiden. Zo blijven we ook in de toekomst een innovatieve en flexibele opleidingspartner voor het PC200.

Competentiekader als uitgangspunt voor de relevantie van ons aanbod

De voorbije twee jaar maakten we een grondige **evaluatie van ons opleidingsaanbod**, met alle PC200-beroepen en hun bijbehorende competenties als uitgangspunt. Dat deden we aan de hand van **het competentiekader 'Competent'**: een uitgebreide beroepenlijst met bijbehorende vereiste competenties – hard en soft skills.

Binnenkort kunnen cursisten via ons leerplatform Karibu hun functie ingeven. Daarop krijgen ze **alle vereiste competenties voor die job** te zien, inclusief relevante opleidingen en content om die skills aan te scherpen. Zo vergroten we in het PC200 verder de duurzame inzetbaarheid van bedienden en de wendbaarheid en performantie van bedrijven.

Digitale transformatie van Cevora: belangrijke mijlpaal bereikt

Door over te stappen van meerdere systemen naar één geïntegreerde ERP-oplossing (Enterprise Resource Planning) vermijden we voortaan inconsistenties en complexe processen. Tegelijk kunnen we onderhoud en beheer een stuk efficiënter en kostenefficiënter aanpakken.

Concreet schakelden we over op het opensourcesoftwarepakket van Odoo. Voortaan zitten **al onze kernprocessen in één systeem vervat**. Dat biedt ons deze voordelen:

- › **samenwerken** tussen afdelingen en teams gaat vlotter en efficiënter
- › één platform **onderhouden** is kostenefficiënter
- › alle data zijn altijd **up-to-date** en in real time beschikbaar
- › onze website is nog **gebruiksvriendelijker** geworden
- › op de nieuwe myCevora krijgen klanten een **helder overzicht** van hun inschrijvingen
- › **premies aanvragen** wordt nog eenvoudiger



AI-strategie krijgt vorm in interne competentie-ontwikkeling en leeraanbod

Artificiële intelligentie is niet zomaar een technologisch hulpmiddel. Het biedt ongekeende mogelijkheden voor de manier waarop we samenwerken, leren en innoveren. Vanuit Cevora ondersteunen we PC200-bedrijven en -bedienden bij de **ontwikkeling van AI-skills en de toepassing van de AI Act**. Zo kunnen organisaties AI correct en efficiënt integreren in hun taken en processen.

Extern winnen is intern beginnen. De eerste stap was dus om de Cevora-collega's **vertrouwd te maken met de basisprincipes van AI**, net zoals met de juridische en ethische overwegingen. Daarvoor zetten we een online opleidingstraject op poten. Ook maakten we werk van **een governancestructuur** met richtlijnen voor AI-gebruik binnen onze eigen organisatie.

Academy Talks in het teken van AI

Dit jaarlijkse event voor docenten, opleidingsadviseurs en Career Coaches was de gelegenheid bij uitstek om onze ambassadeurs te wijzen op het belang van AI. We toonden hoe ze AI kunnen integreren in hun lessen en trakteerden hen op een inspirerende keynote van tv-maker en wetenschapscommunicator Lieven Scheire.



Op basis van onderzoek en een klantbevraging **versterkten we vervolgens ons leeraanbod** met onder meer een initiatie in de belangrijkste AI-tools en de opleiding 'Kritisch denken en AI'. Er staan nog meer AI-opleidingen in de steigers en we motiveren onze partners om artificiële intelligentie te integreren in hun beroeps-specifieke opleidingen.

“Vaardigheden zijn het grootste kapitaal van bedrijven die innovatief willen blijven. Met AI-vaardigheden kunnen werknemers hun job slimmer, creatiever en impactvoller invullen. AI gaat je job niet overnemen, maar iemand die AI wél slim inzet misschien wel.

Daarom investeert Cevora, als de opleidingspartner van het paritair comité 200, in sterke AI-competenties die werknemers niet alleen wapenen voor de toekomst, maar hen ook helpen om hun talenten maximaal te ontplooiën.

Door voortdurend in te spelen op de evoluties in de arbeidsmarkt, blijft Cevora een onmisbare partner voor bedrijven en werknemers die relevant willen blijven in een snel veranderende wereld.”

Olivier Lambert,
algemeen directeur Cevora

Alle info en het leeraanbod over AI bundelden we op [één themapagina](#).



**“DE VINGER AAN DE
POLS HOUDEN OP
COMPETENTIEVLAK EN
DE VERTAALSLAG MAKEN
NAAR EEN IMPACTVOL
OPLEIDINGSAANBOD”**

Naar nog meer duurzame impact voor bedrijven, bedienden en de maatschappij

Cevora biedt een unieke meerwaarde op de Belgische arbeidsmarkt. Dankzij het sociaal overleg en de financiering via het sectorfonds bouwen we laagdrempelig en solidair aan relevante competenties voor bedrijven en bedienden binnen het PC200. Hoe maakt Cevora vandaag impact en hoe blijven we als opleidingspartner ook in de toekomst relevant? De nieuwe voorzitter van onze raad van bestuur Jan Delfosse (Comeos) en zijn voorganger Elke Maes (ACV Puls) laten er hun licht over schijnen:

“Cevora speelt hard in op de snelle evoluties in de economie en de arbeidsmarkt”, start Elke Maes. “Het steeds uitgebreidere opleidingsaanbod rond artificiële intelligentie of inclusie is slechts één voorbeeld hiervan. Door kort op de bal te spelen maak je impact voor bedrijven, medewerkers en de maatschappij in zijn geheel.”

Jan Delfosse: “De komende jaren blijft er een belangrijke rol weggelegd voor sensibilisering rond het ethisch omgaan met AI of de integratie van AI in bedrijfsprocessen, los van de toepassing van tools in de dagelijkse job.”

Verder blijft het zaak om nog meer leerimpact te maken in kleinere organisaties.

Elke Maes: “Tijdgebrek blijkt voor medewerkers dé reden om te beknibbelen op opleidingen. Of om zich te beperken tot verplichte of noodzakelijke opleidingen voor hun huidige job. Dat is jammer, want hun inzetbaarheid op langere termijn staat op het spel.”

“Duurzame inzetbaarheid wordt extra uitdagend in onze snel veranderende wereld en de onstabiele context waarin we werken”, stipt Jan Delfosse aan. “Voor werkgevers komt het erop aan om hun strategie continu bij te sturen en vooruit te denken op het vlak van talentontwikkeling, hoe moeilijk dat ook is. Jobs evolueren pijlsnel, Cevora houdt de vinger aan de pols qua competenties en maakt de vertaalslag naar een impactvol dienstenaanbod.”

WORD WERKSTERKER MET CEVORA: **CEVORA.BE**

CEVORA VZW

Silver Building A, 5e verdieping
Reyerslaan 70
1030 Schaarbeek
02 889 42 00

www.cevora.be

Cevora vzw wordt paritair beheerd door de sociale partners van het APCB:
ACVLB-CGSLB, BBTK-SETCa, ACV Puls, CNE, VBO-FEB en de hierbij aangesloten
federaties, UNIZO en UCM.

