

## Opleidingsadvies voor de werkplaats

# Opleiden met een plan

Opleiden? Ja natuurlijk, maar hoe? Welke competenties zijn nu of in de nabije toekomst onmisbaar? En moeten alle werkplaatstechnici die hebben of is specialisatie beter? Autobedrijf Verhoeven vraagt advies aan zeven opleiders. Hun antwoorden zijn nuttige leerstof.

Autobedrijf Verhoeven staat bekend als veelzijdig. Consumenten kopen er een nieuwe auto of een eerlijke occasion tegen een goede prijs. In de werkplaats kunnen ze echt voor alles terecht. Ze zijn er welkom voor APK en regulier onderhoud, maar ook voor lastige storingen, airco-problemen, inbouw van accessoires, problemen met banden en wielen, parkeerschades en nog veel meer. De deuren van de werkplaats staan, figuurlijk, altijd open.

Achter die deuren geeft een werkplaatschef annex receptionist leiding aan zeven autotechnici. Directeur Verhoeven buigt zich over hun opleidingsplannen. Wat is wijsheid, vraagt hij zich af. Moet hij er naar streven al zijn werkplaatstechnici op hetzelfde opleidingsniveau te brengen of kan hij beter kiezen voor specialisatie? En als hij kiest voor het laatste, wat zou dan een optimale mix van competenties zijn? Boeiend om over na te denken, maar het moet natuurlijk wel allemaal haalbaar zijn. Dus zijn logische vragen: hoeveel opleidingsdagen per jaar zijn nodig om op dat niveau te komen? Hoeveel om het te handhaven? Wat gaat dat kosten? En: zijn er slimme subsidie-mogelijkheden die de financiële 'pijn' verzachten?

### Zeven keer antwoord

Directeur Verhoeven legde zijn vragen voor aan zeven opleiders. In hun antwoorden leggen ze ieder hun eigen accent. Innovam legt uit dat opleiden hoort bij een professionele omgang met personeel. Fontys geeft stap voor stap aan hoe het samen met directeur Verhoeven een doortimmerd opleidingsplan maakt. HAN wijst erop dat niet alleen de techniek in de werkplaats complexer wordt, maar ook de organisatie. Electude helpt de medewerkers



Natuurlijk, Autobedrijf Verhoeven moet iedere storing aankunnen, nu en in de toekomst. Maar wat voor opleidingen zijn daarvoor nodig? En welke werkplaatsmedewerkers moeten ze volgen?

van Autobedrijf Verhoeven door ze vaardigheden aan te leren. GMTO leert ze diagnosestellen, AutoNiveau brengt niet alleen de kosten in kaart, maar ook de opbrengsten, en GMTO heeft al een compleet opleidingsprogramma klaar.

### Innovam: "Doorgroei bindt goede krachten"

"Professioneel omgaan met personeel levert meer op dan verwacht", zegt Innovam. "Motivatie, betrokkenheid én goed opgeleide medewerkers." Opleider Innovam verzorgt workshops die helpen bij het maken van een opleidingsplan en bij de gesprekken in de beoordelingscyclus. Daarnaast wijst Innovam op het Handboek Personeelsbeleid, dat de Stichting OOMT ter beschikking stelt.

"Om de opleidingsbehoeften van

zijn werkplaats te bepalen moet directeur Verhoeven zich een groot aantal vragen stellen", zegt Innovam. Twee belangrijke: "Welke werkzaamheden wil Autobedrijf Verhoeven in de toekomst kunnen uitvoeren? En: "Met welke ontwikkelingen in technologie krijg het bedrijf te maken?" Daarnaast is de toekomstige in- en uitstroom van belang, en natuurlijk de individuele wensen en mogelijkheden van de teamleden om door te groeien.

In zijn meerjarenplan moet directeur Verhoeven aansturen op: "Onderscheid in niveau en specialisatie". Waarom? "Door differentiatie in je team creëer je gelegenheid voor doorgroei. Zo bind je goede krachten aan je bedrijf."

Als richtlijn voor het aantal opleidingsdagen per jaar noemt Innovam vier tot zes. Belangrijk is dat door de

steeds grotere mogelijkheden van e-learning de verletkosten beperkt blijven.

### Fontys: "Goed plan spaart opleidingskosten"

Waar wil directeur Verhoeven over vijf jaar staan met zijn bedrijf? Welke diensten en producten wil hij tegen die tijd bieden? Met de antwoorden op dit soort vragen stelt het Automotive Center van de Fontys Pedagogisch Technische Hogeschool een toekomstvisie op. Bij die toekomstvisie horen de juiste functie-competentieprofielen. Die bestaan uit een samenvoeging van de CAO-functiebeschrijvingen, de eisen van een eventuele merkorganisatie en de eigen wensen.

Is dat allemaal opgetekend, dan bepalen Fontys en het bedrijf samen hoeveel medewerkers er met ieder

functie-competentieprofiel nodig zijn. Hoe? "Aan de hand van verkoopcijfers, werkplaatsdoorgangen, onderdelenverkoppen en andere gegevens." Daarmee is de ideale situatie vastgelegd. Fontys gebruikt een gesubsidieerde EVC-meting (Erkenning van Verworven Competenties), om die te spiegelen met de huidige bezetting: "Het resultaat is een persoonlijk opleidingsplan per medewerker".

Wat daar in staat: "Vaak zijn bepaalde vaardigheden weggezaakt. Het bijspijkeren daarvan vraagt een investering in tijd en geld. Voor het onderhoud daarna volstaan in de regel 3 à 4 opleidingsdagen". Die persoonlijke opleidingsplannen geven niet alleen inzicht, maar sparen ook geld: "Directeur Verhoeven kan er gericht offertes mee opvragen bij meerdere aanbieder. Waar nodig vraagt hij maatwerk. Dat kan omdat hij precies weet welke competenties hij op welk niveau nodig heeft bij zijn medewerkers".

#### HAN: "Werkplaatschef op HBO-niveau"

HAN, de Hogeschool Arnhem-Nijmegen, schetst de snelle ontwikkelingen in de autotechniek: "Elektronica, communicerende netwerken, alternatieve aandrijvingen..." En dus: "Storingsanalyse wordt een belangrijke spil in de garage van de toekomst. Daarom bieden wij de opleiding Systeemspecialist Automotive aan als verdieping voor de Technisch Specialist". Ook de organisatie in en om de werkplaats wordt complexer: "Met name in grotere dealerbedrijven vragen taken als personeelsmanagement, sturen op cijfers en financiën om HBO-opgeleide werkplaatschefs en bedrijfsmanagers". Om in die behoefte te voorzien biedt HAN de HBO-opleiding Autotechniek in deeltijd aan. Als Verhoevens werkplaatschef daaraan begint moet hij rekening houden met een pittige studiebelasting: "Reserveer ten minste 40 dagen per jaar". Overigens vindt HAN de veelal gehanteerde 2 à 3 scholingsdagen echt te weinig: "Om bij te blijven is het wenselijk 5 à 10 dagen te plannen".

Wat de kosten betreft: "Gebruik de OOMT-subsidies". Voor de toekomst

verwacht HAN nieuwe subsidiemogelijkheden: "Die heeft de overheid nodig om haar Lissabon-doelstellingen (50% HBO- of hoger opgeleiden) te bereiken". Maar subsidie of niet: "Om de goede mensen aan te trekken en te houden moet je ze carrièreperspectief bieden. Dat gaat niet zonder de juiste scholing".

#### Electude: "Weten en kunnen"

"Stap 1 voor Autobedrijf Verhoeven", zegt Electude, "is de vraag, waar staan we nu? Bij die inventarisatie blijkt vaak dat de basisvaardigheden onvoldoende zijn om er kennis aan op te hangen".

Wat dat betekent? "Een schema lezen, een multimeter gebruiken, een sensor of een actuator controleren of met een oscilloscoop een signaal beoordelen, dat zijn vaardigheden. Deze 'kunnen-dingen' staan los van het systeem waar je aan werkt. Motorfiets, truck of personenauto, overal kom je elektronische systemen tegen en overal heb je diezelfde vaardigheden nodig. Diagnostellen is een combinatie van 'dingen kunnen' (vaardigheid) en 'dingen weten' (kennis). Weten waar de sensor zit én hem kunnen controleren is zo'n combinatie."

Tussen de weten- en kunnen-dingen zit een belangrijk verschil: "De 'weten'-dingen zijn systeemspecifiek. De kunnen-dingen zijn universeel. De temperatuursensor van een klimaatregeling zit op een andere plaats dan de temperatuursensor van een motorregeling. Maar de manier van controleren is dezelfde. De weten-dingen zijn vluchtig en divers. We moeten ze kunnen opzoeken. De kunnen-dingen zijn de noodzakelijke basis om de kennis mee te benutten". Kortom, eerst vaardigheden, dan kennis. "De modules van het Electude DV-opleidingsprogramma (Diagnostische Vaardigheden) sluit aan bij de vaardigheidsniveaus zoals we die in de werkplaats kennen. DV2 vraagt niveau 2, DV3 niveau 3 en DV4 niveau 4." Zijn de vaardigheden in beeld, dan is het aan directeur Verhoeven om te bepalen waar hij over drie jaar wil staan: "Maak een verdeelsleutel waarmee de specialisaties op een logische manier gespreid worden over de medewerkers en houd rekening met het benodigde niveau".



Electude: "Vaardigheden opdoen in praktijktrainingen".



5 Speed Program heet het opleidingsprogramma van Autoniveau. "De investering verdien je terug", zegt Autoniveau.

Om daar te komen is opleiding nodig. Maar voor het succes van de opleidingsoperatie is het nodig de vinger aan de pols te houden. Electude stelt directeur Verhoeven daarom het online Learning Management Systeem (LMS) ter beschikking. Daarmee houdt hij per werknemer doel en voortgang in de gaten. Blijft over de kosten. "Voor technische trainingen zijn die ongeveer € 250,- per werknemer per dag. Op dit moment maakt de overheid op [www.ikkan.nl/werkgevers/regelingen/119](http://www.ikkan.nl/werkgevers/regelingen/119) reclame voor de fiscale en subsidiemogelijkheden. En OOMT keert € 125,- uit bij het behalen van een theoriecertificaat." "Maar", waarschuwt Electude, "de verletkosten zijn hoger dan deelnamekosten". Ge-

lukkig houdt Electude die ook beperkt: "De theorie gaat zoveel mogelijk via e-learning".

#### GMTO: "Diagnose leren stellen vraagt andere benadering"

GMTO begint met twee waarschuwingen. Eén: "Wij zijn gespecialiseerd in het oplossen van elektrische en elektronische problemen en wij bieden alleen opleidingen in die richting". Twee: "Uit ervaring weten we dat monteurs die zijn opgeleid tot 'diagnosetechnicus' of zelfs 'diagnosespecialist', veelal niet de juiste diagnose kunnen stellen". Hoe dat komt? "De meeste opleidingen concentreren zich op de werking van het component of systeem. Daadwerkelijk leren diagnostellen vraagt een andere benadering. En

behalve de opleiding, is vaak ook de gebruikte meetapparatuur niet geschikt."

Maar er is hoop: "Met het simpel uitlezen van het storingsgeheugen is al 50 tot 80% van de storingen op te lossen". Soms is het moeilijker: "Dan is een goede systeemkennis nodig en moet je daadwerkelijk meten aan systemen". Wie bij GMTO is opgeleid tot Diagnose Technicus kan op die manier storingen lokaliseren. Nog een stapje hoger is Diagnose Specialist: "Een Diagnose Specialist kan ook gecompliceerde storingen aan. Bijvoorbeeld: in systeem A zit een storing, maar systeem B functioneert daardoor niet goed".

GMTO helpt Autobedrijf Verhoeven graag bij het opstellen van een opleidingsplan. Daar zou in kunnen staan, dat één werknemer wordt opgeleid tot Diagnose Specialist, één tot Diagnose Technicus en dat twee werknemers de Basistraining Diagnose gaan doen.

Die trainingen zijn van de eerste tot de laatste minuut ondersteund met praktijk: "Tijdens de theorie zitten de cursisten achter een meetpaneel. Dat is verbonden met een volledig



Trainen bij GMTO, een compleet autosysteem op het meetbord en meten met de scoop.

functionerend automobielsysteem. De trainer toont er de werking van de componenten mee en de cursisten meten met multimeter of scope hun storingsgedrag". En: "GMTO-trainingen sluiten altijd af met praktijkopdrachten".

Ten slotte tijd en kosten: "De opleiding tot Diagnose Specialist vraagt drie jaar. Negen modules in het eerste jaar, vijf in het tweede en vijf in

het derde. Een module, of dag, kost € 190,-. Gelukkig is er ook subsidie: "De Diagnose Specialist doet in die drie jaar tien BKS-praktijkexamens. Slagen voor zo'n examen belooft OOMT met € 150,- subsidie".

### Autoniveau: "Opleiding verdienen terug"

"Stel eerst de beginsituatie vast", zegt AutoNiveau. Hoe? "Met onze online

test. Die geeft per medewerker weer, op welke competenties de kennis voldoende is en waar training noodzakelijk is." Met die kennis maakt Autoniveau een opleidingsplan dat rekening houdt met de talenten en interesses van de werkplaatstechnici en streeft naar een optimale mix aan kennis en kunde: "In de ideale situatie is er altijd een tweede persoon met dezelfde competentie, zodat ook bij ziekte of vertrek geen belangrijke vakkennis ontbreekt".

Het aantal benodigde opleidingsdagen hangt natuurlijk samen met de beginsituatie, maar de ervaring leert Autoniveau dat vijf dagen per jaar vaak ideaal is: "Dat aantal drukt niet te zwaar op de bezetting, maar is voldoende om het ritme er in te houden".

In het 5 Speed Program biedt Autoniveau die dagen aan voor € 999,-. Tel daarbij de vijf keer 8 uur afwezigheid à 60 euro en de totale kosten zijn € 3.399,- per medewerker per jaar. "Die verdient je al terug als je na de training 2 euro per uur meer kunt factureren. Bovendien worden al onze trainingen afgesloten met een branche erkende toets. De stimulerende daarop is € 125,-".

### ATG: "Trainen op techniek én commercie"

ATG heeft voor Autobedrijf Verhoeven een ideaalplaatje in het hoofd. Natuurlijk is dat plaatje afhankelijk van kennis en interesse van de medewerkers in de werkplaats, en van de moeilijkheidsgraad van het werk dat het autobedrijf aangeboden krijgt, maar het zou er uit kunnen zien als in het schema. Opvallend is dat ATG niet alleen technische, maar ook een commerciële training adviseert. "Goed contact met de klant is het begin van een efficiënte doorgang van de auto door de werkplaats", zegt ATG daarover.

ATG adviseert Autobedrijf Verhoeven in een tempo van minimaal drie trainingdagen per medewerker per jaar de trainingen in het schema af te werken.

Natuurlijk passen de ATG-trainingen in de Branche Kwalificatie Structuur (BKS), zodat een goed resultaat voor de afsluitende toets wordt beloofd met een OOMT-stimulering van € 125,-.

## Trainingsplan ATG voor Autobedrijf Verhoeven

	Monteur 1	Monteur 2	Monteur 3	Monteur 4	Monteur 5	Monteur 6	Monteur 7
Functie	Leerling	Monteur	Monteur	1 <sup>e</sup> Monteur	Diagnose Specialist	Diagnose Specialist	Diagnose Specialist
<b>Commerciële trainingen:</b>							
Communicatie training voor Technici	x	x	x	x	x	x	x
Receptionisten training							
<b>Technische trainingen:</b>							
Airco Basis	x	x	x	x	x	x	x
Terugwinnen Mobile Airco's			x	x	x	x	x
Airco 2			x	x	x	x	x
Airco 3 Diagnose Specialist					x	x	
EPD1 & Schemalezen	x	x	x	x	x	x	x
Scoop	x	x	x	x	x	x	x
EDP2					x		x
Datanetwerken 1	x	x	x	x	x	x	x
Datanetwerken 2				x	x	x	x
Motormanagement Benzine 1	x	x	x	x	x	x	x
Motormanagement Benzine 2				x		x	x
Motormanagement Diesel 1	x	x	x	x	x	x	x
Motormanagement Diesel 2						x	x
APK			x	x	x	x	x
Hybride1			x	x	x	x	x

"Zo zou het ideale plaatje voor Autobedrijf Verhoeven eruit kunnen zien", zegt ATG.