

thema

Personeel & opleiding

PERSONEEL MAKELAARDIJ VOELT ZICH ER PRETTIG BIJ

EEN LEVEN LANG LEREN

De technologie in de makelaardij ontwikkelt zich snel en daarom is het belangrijk dat personeel bij de tijd blijft. De overheid stimuleert dat financieel. Medewerkers vinden het prettig om te blijven leren, want dat is goed voor hun positie op de arbeidsmarkt.



>>>

De tijd dat mensen veertig jaar bij hetzelfde bedrijf werkten en tussendoor een paar korte cursuses volgden, is voorbij. Door de snelle technologische ontwikkelingen verouderd kennis razendsnel. Bovendien moet iedereen langer doorwerken. Dit betekent dat de bagage die mensen rond hun twintigste hebben opgedaan, niet meer volstaat voor hun hele werkende leven. Niet voor niets is een leven lang ontwikkelen (LLO) een van de speerpunten van het kabinet. Leren en ontwikkelen moeten vanzelfsprekende onderdelen worden van leven en werk.

Een leerrijke werkomgeving heeft voordelen voor de werkgever én de werknemers. Met personeel dat beschikt over up-to-date kennis en kunde, kan een bedrijf zich beter aanpassen aan veranderingen in de markt. De medewerkers zijn verder breed inzetbaar, productief en minder kwetsbaar op de arbeidsmarkt. Ze hebben meer plezier in hun werk en blijven het ook langer leuk vinden.

Bovendien is een bedrijf dat aandacht heeft voor leren en ontwikkelen, aantrekkelijk voor nieuwe medewerkers – goed nieuws in een tijd van personeelstekorten. Christiaan van der Sanden van Open makelaars in Arnhem heeft dezelfde ervaring. “Het zit in de natuur van mensen om zich te willen ontwikkelen. Als ze toe zijn aan een volgende stap en het gevoel hebben dat ze op hun huidige kantoor zijn uitgeleerd, loop je als werkgever het risico dat ze elders hun heil gaan zoeken. Ik wil dat voorkomen, omdat ik geloof in langdurige, duurzame relaties met mijn medewerkers.”

PERSOONLIJK OPLEIDINGSPLAN

Open makelaars doet daarom meer dan alleen PE-punten halen. Het kantoor is georganiseerd in teams, die bestaan uit medewerkers uit alle functies en kennisgebieden. Elk team heeft zijn eigen doelen in termen van leads, transacties en omzet. Van der Sanden: “We bespreken met iedere medewerker in welke richting hij of zij zich wil ontwikkelen, hoe dat past bij de doelstellingen van het team en die van het kantoor als geheel en welke opleidingen en werkprojecten daarbij passen.”

'Eén enkel functioneringsgesprek per jaar heeft niet zoveel zin'

Alle medewerkers hebben een individueel persoonlijk opleidingsplan. Voor de teams is er een zogeheten 'balanced scorecard'. Het idee daarachter is dat het niet alleen draait om financiële resultaten, maar ook om een goede omgang met klanten, soepele interne processen en – jawel – leren en groei. “Ieder kwartaal evalueren we de voortgang per medewerker en team. Maar eigenlijk zie ik leren en ontwikkelen als een doorlopend proces. Net zoals dat bij het beoordelen van medewerkers één enkel functioneringsgesprek per jaar niet zoveel zin heeft.”



Van der Sanden geeft het voorbeeld van een medewerker binnendienst die zich meer wil gaan bezighouden met aankoopbegeleiding. “Dan brengen we eerst in kaart welke kennis en vaardigheden hij daarvoor moet ontwikkelen. Denk aan commerciële vaardigheden: omgang met klanten, de ‘vraag achter de vraag’ zien te ontdekken. Soms is een externe opleiding nodig. Maar we kijken ook hoe ver we intern komen. Collega’s helpen elkaar als de een beschikt over expertise die de ander nodig heeft. Ikzelf geef bijvoorbeeld weleens communicatietrainingen. Vervolgens bepalen we wat zo’n stap vraagt van het team. Moeten we de teamdoelstellingen aanpassen? Welke teamleden moeten anders gaan werken? Meer leads op het gebied van aankoopbegeleiding vergen bijvoorbeeld ook wat van de collega aan de telefoon: die moet potentiële klanten op een andere manier te woord staan.”

DIGITALE VAARDIGHEDEN

De overheid stimuleert leren en ontwikkelen door geld beschikbaar te stellen. Zo kunnen mensen jonger dan 55 jaar die geen recht hebben op studiefinanciering, sinds 2017 een lening afsluiten voor een mbo-, hbo- of wo-opleiding. Dit heet het 'levenlanglerenkrediet'. Nieuw zijn de SLIM-regeling voor mkb-bedrijven en het persoonlijk ontwikkelbudget (zie kader).

Een belangrijk onderdeel van het LLO-beleid is de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Uit Europees onderzoek blijkt namelijk dat Nederlandse werkenden op dit gebied niet zo hoog scoren. Van der Sanden herkent dit echter niet in de praktijk. “Ons kantoor heeft alle werkprocessen gedigitaliseerd, dus het zit al in ons DNA. Het is gewoon een kwestie van doen, je hebt geen keuze. Recent zijn we gestart met ‘Zogedaan’, een online concept waarmee klanten hun huis volledig digitaal kun-



nen verkopen. Dit vergt nog wel wat aanpassingen, maar is ook weer niet zo ingewikkeld dat onze mensen daar een opleiding voor moeten doen.” Het kabinet benadrukt verder dat de focus verschuift van ‘repareren’ naar ‘vooruitkijken’: werkenden moeten zich voortdurend scholen – en niet pas bij werkloosheid of dreigend baanverlies. Mensen die aan het werk willen blijven, hebben niet alleen vakmanschap nodig, maar ook het vermogen om te veranderen. Door robotisering en digitalisering veranderen veel beroepen. Het komt voor dat een bepaald vak simpelweg ophoudt te bestaan. Dan is het niet voldoende om bij te scholen en de ontwikkelingen in het vakgebied bij te houden, maar ligt omscholen voor de hand. Hoe dan ook is het verstandig om tijdig een plan B te hebben.

PLAN B

Zo'n plan B heeft ook makelaar en taxateur Bart Teulings uit Tilburg, die de opleiding tot EPA-adviseur volgde. Dit werd niet ingegeven door technologische ontwikkelingen, maar door de wens om zich te onderscheiden van zijn concurrenten. En

daar komt de coronacrisis bij. “Niemand weet wat de gevolgen van deze crisis zijn voor de woningmarkt en ons vak, maar ik wil daarop anticiperen. Als duurzaamheidsexpert kan ik mijn markt verbreden. Woningverduurzaming en de bijbehorende subsidiemogelijkheden gaan steeds meer leven bij consumenten. Ook de naderende aanpassing van het energielabel vraagt extra deskundigheid.” Teulings overweegt ook de opleiding meestertaxateur van het NRVV te gaan volgen. “Met de combinatie van duurzaamheid en taxaties wil ik een eventuele crisis te lijf gaan.”

De EPA-opleiding bestaat uit vier cursusdagen en één examendag. “Best pittig”, blikt Teulings terug. “Als makelaar weet je de standaarddingen, bijvoorbeeld over gevel- en dakisolatie. Nu beschik ik over diepgaandere kennis, en weet ik van woningen van ieder bouwjaar waar ik op moet letten.” Hij begrijpt dat de wens tot ontwikkeling bij veel makelaarskantoren ondersneeuwt in de dagelijkse drukte. “Het kost tijd en je haalt er niet meteen extra inkomen uit. Maar voor de lange termijn is het verstandig, daar ben ik van overtuigd.” ■

DE SLIM-SUBSIDIE

Kleine en middelgrote bedrijven vinden het soms lastig om scholing en ontwikkeling een plek te geven. Door tijdgebrek bijvoorbeeld, hoge kosten of te weinig kennis over welke scholing nodig is. Om de ontwikkeling van werknemers in het mkb te stimuleren, heeft het kabinet de SLIM-regeling opgezet. Via deze regeling kunnen mkb'ers maximaal 24.999 euro subsidie krijgen voor maatregelen die zijn gericht op 'het versterken van een leerrijke werkomgeving'. Denk hierbij aan het in kaart brengen van de scholings- en opleidingsbehoeften in het makelaarskantoor, loopbaanadviezen voor medewerkers of het oprichten van een bedrijfsschool.

Om van de regeling gebruik te maken, moeten bedrijven zich registreren als aanvrager. Dat kan via de startpagina van de dienst Uitvoering van Beleid van het ministerie van Sociale Zaken: www.uitvoeringvanbeleidszw.nl. Het eerste tijdvak voor aanvragen voor individuele mkb-ondernemingen is inmiddels voorbij. De opening van het tweede tijdvak staat gepland op 1 september 2020 om 09:00 uur; de sluiting is op 30 september 2020, 17:00 uur.

Het kabinet is bovendien bezig met een persoonlijk ontwikkelbudget. Het is de bedoeling dat werkenden en niet-werkenden vanaf 1 januari 2022 een budget van 1.000 euro per persoon kunnen aanvragen. Zij kunnen dat bijvoorbeeld inzetten om een mbo-diploma te halen, maar ook om een sector-erkend certificaat te halen of om een cursus te volgen. Er kunnen waarschijnlijk zo'n 200.000 mensen per jaar gebruikmaken van het budget. Tot 1 januari 2022 kunnen mensen hun scholingskosten fiscaal blijven aftrekken van hun inkomen.