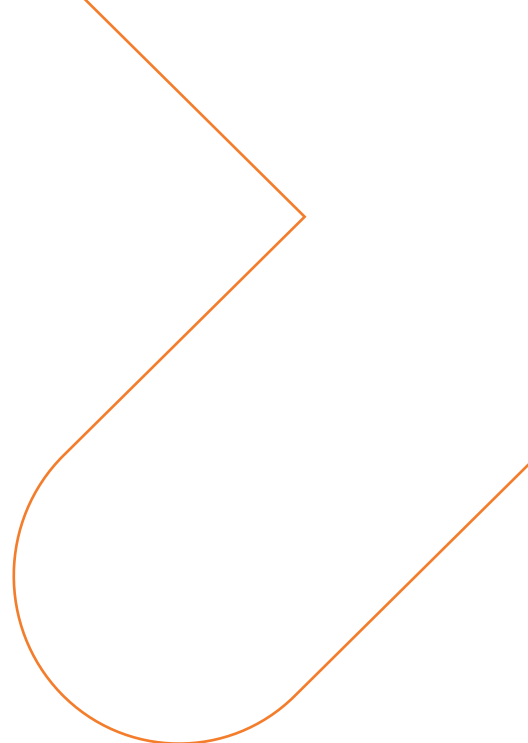




Jaarverslag 2020

2020 in 6 uitzonderlijke verhalen



2020 was het jaar waarin het woord 'uitzonderlijk' een extra dimensie kreeg. Niet alleen ons privéleven kwam helemaal op zijn kop te staan, ook werken en leren deden we in ongeziene omstandigheden. We gingen massaal digitaal om met elkaar in contact te blijven. Werkgevers, werknemers en werkzoekenden – en wij, bij Cevora – legden het voorbije jaar enorm veel creativiteit aan de dag.

Een bijzonder jaar – Cevora blies in 2020 ook 30 kaarsjes uit – verdient een bijzonder jaarverslag. Op de [digitale interactieve pagina](#) reconstrueren we ons jaar daarom aan de hand van **6 uitzonderlijke verhalen die één ding gemeen hebben: wendbaarheid**. Want hoezeer 2020 ook kon tegenzitten, altijd vonden we wel een manier om ons aan te passen. En om anderen te helpen dat ook te doen. Dat we daarvoor beloond werden met de HR Excellence Award voor 'Best Societal Impact' doet ons dan ook enorm veel deugd.





2.426

deelnemers aan online evenementen

4

24.539

deelnemers aan online opleidingen

6

2.181

deelnemers aan werkzoekendenopleidingen

8

1.917

bedrijven maakten gebruik van onze premies

10

510.450

unieke bezoekers aan de website

12

44

NPS van onze klanten

14

2.426

deelnemers aan online evenementen

Felgesmaakte interactieve digitale events

2020 was een jubileumjaar voor Cevora: **we vierden onze 30e verjaardag**. Maar een feestjaar is het niet helemaal geworden. Ons grote hr-evenement in Olympische Spelen-thema ('How to win the race for talent?') stond klaar in de startblokken, tot het coronavirus stoken in de wielen stak. Met de **HR Digital Day** ('How to keep up in the race for talent?') zorgden we toch voor een minstens even leerrijk digitaal alternatief. Ook ons academische event in het najaar kon overigens niet doorgaan zoals gepland, maar **ons digitale trendrapport** – dat we op die dag wilden voorstellen – werd alsnog **een schot in de roos**.

Evenementen zijn de manier bij uitstek om in contact te komen met ons publiek. Cevora is een organisatie **van mensen en voor mensen**. Persoonlijke relaties zijn cruciaal om de specifieke noden van werkgevers, werknemers en werkzoekenden in kaart te brengen en de juiste oplossingen te bieden. Dat besef is het voorbije coronajaar alleen maar gegroeid. De focus van de HR Digital Day, maar bijvoorbeeld ook van een kleinschalig evenement zoals de **Week van de Boekhouding**, lag daarom op inhoud op maat. Iedere deelnemer moet zoveel mogelijk – maar niet

noodzakelijk dezelfde – meerwaarde uit onze events kunnen halen, off- én online.

Onze grootste uitdaging

De omslag naar digitale events stelde ons voor enkele vraagstukken. Hoe stimuleren we het engagement van onze deelnemers? Hoe zorgen we dat net onze events uitsteken boven het digitale maaiveld, bezaaid vol webinars, livestreams en andere online events? Hoe weten we of onze 'bezoekers' tevreden waren? **Interactiviteit** was het antwoord op al die vragen. Zo konden de deelnemers van de HR Digital Day online in discussie gaan, aanschuiven aan onze rondetafels, aan de slag gaan in praktische workshops ... en kregen ze enkele dagen voor het event een goeie bag aan huis waarmee hun interesse alvast gewekt werd.

Onze wendbaarheid

De echte Spelen werden verplaatst naar 2021, maar wij wilden van geen wijken weten. We vormden ons fysieke hr-event om naar een digitaal evenement – de HR Digital Day – dat felgesmaakt werd. We vormden ook de tagline 'How

to win the race for talent?' om naar 'How to keep up in the race for talent?' omdat die nauwer aansloot bij de uitdagingen van onze doelgroep in een moeilijke periode. Onze teams achter de schermen leverden **indrukwekkende prestaties**: een nieuw communicatieplan, aangepaste inhoud, verregaande technische ondersteuning ... En dat allemaal op korte termijn in coronatijden.

Onze ambitie voor 2021

Begeesterende events blijven organiseren – online én offline – met zoveel mogelijk impact voor iedereen in het PC 200-ecosysteem.



“Events zijn cruciaal om top of mind te blijven bij onze doelgroep. Cevora is een partner waarop je kan bouwen, off- en online.”

Nicolas Van Roye
brand marketeer



Nog enkele sprekende cijfers

407

mensen namen deel aan de HR Digital Day

92%

van de deelnemers zou de HR Digital Day warm aanbevelen

686

geïnteresseerden namen deel aan de Week van het Werkgeluk

95%

van de deelnemers zou zich opnieuw inschrijven

1.440

mensen schreven zich in voor de Week van de Boekhouding



24.539

deelnemers aan online opleidingen

Een opleidingslandschap in volle transformatie

Al in 2019 stond een uitgebreid online opleidingsaanbod hoog op onze prioriteitenlijst. Maar dat digitaal leren zo'n vaart zou nemen in 2020, hadden we natuurlijk niet voorspeld. Om de veranderde behoeften van ons publiek in kaart te brengen, voerden we **een verhelderende ecosysteembevraging** uit. Wat bleek: 91% van de respondenten ziet ook na corona een belangrijke rol voor opleidingen weggelegd en **90% gelooft in online leervormen**. Terecht, vinden wij, want online leren biedt tal van voordelen: het is snel, toegankelijk, laagdrempelig ...

We herdachten in 2020 dan ook ons hele opleidingsaanbod, met een sterke **focus op online leren**. De 4 pijlers waarop we bouwden: relevante inhoud, optimale technische ondersteuning, leermethodes op maat van de doelstellingen en een grondige begeleiding van onze docenten. Zo stemden we onze opleidingen perfect af op de specifieke leernoden van werkgevers, werknemers en werkzoekenden.

Onze grootste uitdaging

Voor onze **webinars** schakelden we over op eigen producties met eigen

docenten. Maar onze systemen connecteren met externe platformen en studio's boeken bleken geen sinecure. Zeker niet toen bij de start van de coronapandemie die studio's razendsnel volliepen. Onze docenten moesten bovendien wennen aan de nieuwe, volledig digitale realiteit. Daarom besteden we veel aandacht aan **begeleiding voor onze docenten** en schakelen we moderators in om de interactie met de deelnemers in goede banen te leiden. Zo kunnen onze docenten zich focussen op de inhoud.

Onze wendbaarheid

Onze focus bij online klassen en webinars lag in eerste instantie op thema's als hr, peoplemanagement en soft skills. In 2020 voegden we hot topics als **werken en leidinggeven op afstand, welzijn en digitale vaardigheden** aan dat lijstje toe. Toen bleek dat klassikale opleidingen nog niet voor morgen zouden zijn, gingen we zelfs helemaal online en pasten we ons volledige opleidingsaanbod aan.

Onze ambitie voor 2021

Met onze **Learning Snacks** – korte online sessies die voor iedereen toegankelijk zijn – willen we nog meer mensen warm maken voor online leren.



“Met onze webinars willen we ook mensen bereiken die de goesting om te leren misschien waren kwijtgeraakt.”

Hayke Petrus
product manager



Nog enkele sprekende cijfers

11.416

mensen namen deel
aan webinars

935

deelnemers volgden
onze populairste
webinar: ‘hoe efficiënt
thuiswerken?’

13.123

mensen namen deel
aan virtuele klassen

2.181

deelnemers aan werkzoekendenopleidingen

(Opnieuw) aan de slag in een PC 200-bedrijf

Zoveel mogelijk werkzoekenden aan een job helpen in een PC 200-bedrijf is al jaren een van onze grote missies. En die proberen we op diverse manieren te vervullen. Een pilootproject rond dual leren, een module over digitale transformatie, een traject voor pas afgestudeerden ... **Met verschillende initiatieven** speelden we ook in 2020 optimaal in op de noden van de arbeidsmarkt. En in september bereikten we heel wat werkzoekenden met een grootschalige campagne: meer dan 10.500 bezoekers op [de campagnewebsite](#), 60% meer zichtbaarheid dan verwacht ... De resultaten mogen gezien worden.

De gevolgen van de coronacrisis laten zich steeds duidelijker voelen op de arbeidsmarkt. Dat merken we ook in onze **outplacementbegeleiding**, waarmee we noodgedwongen volledig digitaal gingen in 2020. Die online dienstverlening was in eerste instantie aanpassen, voor zowel onze begeleiders als de mensen die we helpen. Maar gaandeweg kwamen vooral de grote voordelen bovendrijven: geen verplaatsingen, persoonlijkere begeleiding ... en vooral: **100% veilig in coronatijden**. Conclusie: we lieten de mensen die ons nodig hebben niet in de kou staan, wel integendeel!

Onze grootste uitdaging

Online opleidingen bieden een heleboel mogelijkheden, maar soms vormen ze net een serieuze drempel. Niet iedereen beschikt over de nodige **digitale vaardigheden** en sommigen hebben zelfs geen toegang tot een computer om hun opleiding te volgen. Daarom startten we een pilootproject met trajecten waarin extra opleidingen rond digitale skills zitten en **stelden we pc's ter beschikking**.

Onze wendbaarheid

Net als met onze outplacementbegeleiding en [opleidingen voor werknemers](#) gingen we met ons aanbod voor werkzoekenden volledig online. Maar omdat we voor onze trajecten met veel verschillende partners samenwerken, is die digitale puzzel niet zomaar te leggen. 2020 was dan ook een jaar van veel overleg, begeleiding en bijsturing. Een jaar van trial-and-error. Maar ook een jaar vol kleine en grote successen.

Onze ambitie voor 2021

De pilootprojecten van 2020 helemaal uitrollen naar ons publiek van werkzoekenden, dat in 2021 alleen maar groter zal worden, en nog nauwer contact houden met de PC 200-bedrijven, in het bijzonder kmo's.



“Stageplekken en jobs vinden was erg moeilijk in 2020. We moesten dus extra creatief zijn om werkzoekenden te (re)integreren op de arbeidsmarkt.”

Julie Langhendries

teamverantwoordelijke werkzoekenden



Nog een sprekend cijfer

2.293

mensen kregen
outplacementbegeleiding

1.917

bedrijven maakten gebruik van onze premies

Onze nieuwe premies: helder en future-proof

Ons premiesysteem is een cruciaal mechanisme om zoveel mogelijk mensen opleidingen aan te bieden. Maar omdat onze premies niet altijd vlot gevonden werden, onderwierpen we de flow aan een grondige analyse. Daarvoor vroegen we ook onze klanten naar hun ongezouten mening. De conclusie: **onze voorwaarden konden een stuk eenvoudiger.**

Premies aanvragen moet simpel zijn en mogelijk zijn voor iedereen, **zodat niemand uit de boot valt.** We maakten de regels dus duidelijker: iedere bediende heeft nu jaarlijks recht op een maximumbedrag van € 375. Daarnaast schrapten we de minimale duurtijd van 3 uur, om ook wie korte opleidingen volgt te ondersteunen. We zorgden ten slotte ook voor **uniformiteit** tussen de premies voor bedrijven en bedienden om ons aanbod zo helder mogelijk te krijgen.

Onze grootste uitdaging

Hoe kunnen we onze premievoorwaarden **op een duurzame manier** afstemmen op de nieuwe realiteit? Dat was de grote vraag die Cevora en de sociale partners samen probeerden

te beantwoorden. Want de financiële ondersteuning van bedrijven in het uitbouwen van hun opleidingsbeleid en leercultuur is een cruciale factor voor de toekomst van ons ecosysteem. Met onze vernieuwde voorwaarden ondersteunen we kortere opleidingen en zijn we toegankelijker dan ooit voor kleinere bedrijven.

Onze wendbaarheid

Volledig nieuw is onze tussenkomst voor **licenties van online platformen.** Die extra ondersteuning sluit perfect aan bij het toenemende belang van online leren en kortere opleidingssessies. Zeker kleinere kmo's – waarvoor de aankoop van zo'n licentie zwaar doorweegt – plukken de vruchten van die nieuwe premie.

Onze ambitie voor 2021

We houden de sectorevoluties in de gaten en blijven innoveren om nog meer bedrijven en medewerkers te laten genieten van onze premies.





“Onze premies zijn nu future-proof
- al blijven we onze ogen
openhouden voor verbeteringen.”

Pansy Dury
coördinator premies



Nog enkele sprekende cijfers

202.693

opleidingsacties kwamen
tot stand via onze premies

6.188.065,35

euro aan premies betaalden
we in 2020 uit



510.450

unieke bezoekers aan de website

Een nieuwe website met straffe content

Onze website draait sinds 2020 op **een nieuwe, krachtige motor**. Bezoekers vinden nu nóg sneller de info die ze nodig hebben – ook via hun smartphone – en dat in een duidelijke en aangename lay-out. De timing van dit project bleek perfect, want door de coronacrisis werd onze website **dé place to be voor iedereen die wou bijleren in quarantaintijden**.

Het project gaf ons de gelegenheid om **de websiteinhoud te herbekijken** en die nog beter af te stemmen op de noden van onze bezoekers. Die oefening moesten we nog eens (gedeeltelijk) herhalen toen [ons opleidingsaanbod een ingrijpende transformatie onderging](#). Maar niet alleen onze opleidingspagina's namen we onder handen. We zetten ook meer dan ooit in op inspiratie. Voor sterke persoonlijke verhalen en nuttige content over bijvoorbeeld online leren en trends op de arbeidsmarkt moet je op [onze blog](#) zijn.

Onze grootste uitdaging

De lancering van een digitaal product gaat altijd gepaard met **kinderziektes en bugs**. En een verlanglijst aan features die je soms even moet parkeren om

op tijd een MVP of minimum viable product (een versie met de meest essentiële eigenschappen) te kunnen lanceren. Ook al heeft ze nog niet alle toeters en bellen. De voldoening bij elke nieuwe realisatie is des te groter.

Onze wendbaarheid

Met onze nieuwe website kozen we de facto voor wendbaarheid. Zowel inhoudelijk als technisch kunnen we nu **sneller schakelen dan ooit**. 2020 bleek meteen een test van jewelste. Dat we ruim 23% meer unieke bezoekers hadden dan in 2019, bewijst dat we die met glans doorstonden. Bovendien is ons CMS een krachtige, moderne tool met nog tientallen mogelijkheden die we maar wat graag willen verkennen. Wij zijn klaar voor de toekomst, dat staat vast.

Onze ambitie voor 2021

We kunnen nog niet veel verklappen, maar onze blog en de klantenzone myCevora staan haarscherp in ons vizier.





“Websitebezoekers vinden onze opleidingen en andere diensten sneller terug dan ooit tevoren. Ook zij die liever hun smartphone gebruiken of geen rechtstreekse toegang hebben tot een desktop.”

Jelle Vancoppenolle
digital marketeer



Nog enkele sprekende cijfers

31.059

geïnteresseerden
ontvingen maandelijks
onze inspiratienieuwsbrief
'Stay curious'

25.991

unieke bezoekers
vonden de weg naar
onze blog



44

NPS* van onze klanten

3 decennia kwaliteit en relevantie

We zouden het bijna vergeten, maar in het turbulente jaar 2020 vierde Cevora zijn dertigjarige jubileum. Al zo lang staan we er als opleidingspartner van het PC 200, met 480.000 bedienden uit 56.000 bedrijven het grootste van het land. Dat klanten de Cevora-dienstverlening ook in deze ongeziene omstandigheden aanbevelen aan collega's, is een hart onder de riem. En ook het bewijs van onze wendbaarheid als organisatie.

Directeur **Olivier Lambert**: "Verandering is essentieel om relevant te blijven. Maar nooit eerder werd ons aanpassingsvermogen zo op de proef gesteld. Van de ene dag op de andere kwamen bedrijven en werknemers in een totaal nieuwe werkwereld terecht. Ook leren moest plots grotendeels vanaf afstand."

Werkgevers, docenten en partnerorganisaties kijken daarvoor naar Cevora. Terecht, want als verbindende factor heeft Cevora een cruciale rol te vervullen binnen het PC 200-ecosysteem. Maar onze opleidingskanalen en het aanbod zo snel afstemmen op de nieuwe uitdagingen en behoeften, was een uitdaging van formaat.

Onze zwaarste hindernis

Olivier Lambert: "De sociale partners zijn het eens geworden over een recht op opleidingsdagen, dus het klassikale leerconcept zit gewoon ingebakken in ons DNA. Wél was het aandeel digitaal leren in ons aanbod al enkele jaren in opmars. We geloven namelijk in **'blended learning'**: via digitale learningtoepassingen verrijken we de leerervaring vóór, tijdens en na een klassikale opleiding. Om de leertransfer van opleiding naar werkvloer verder te verhogen.

Plots moesten we echter tijdelijk overschakelen op 100% online leren. Daarbij wilden we voor niet minder gaan dan **de beste digitale leerervaring**. En die creëer je alleen met optimale technische ondersteuning, grondige begeleiding van je docenten, een selectie van relevante opleidingsthema's en leermethodes op maat van de opleidingsdoelstellingen in een virtuele leeromgeving."

Onze zwaarste hindernis

In 2020 werden heel wat klassikale sessies van onze kalender geschrapt, ruim 5.000 geannuleerde opleidingsdagen in totaal. Wat natuurlijk niet wil zeggen dat de leernoden van werkgevers, werknemers en werkzoekenden ook plots verdwenen waren. Sterker nog, de gewijzigde werkcontext creëerde juist **nieuwe behoeftes**.

Olivier Lambert: "We legden ons oor te luisteren binnen ons ecosysteem van bedrijven, werkzoekenden, sociale partners, sectororganisaties, docenten enzovoort. Hoe zwaar wogen de coronacrisis en de lockdown op hun werking? Krijgen ze alles gebolwerkt qua skills? En hoe zien ze opleidingen in het post-coronatijdperk?"

Daarbovenop kwamen de **gewijzigde werkomstandigheden** met tal van nieuwe issues: welzijn, professioneel functioneren in tijden van thuiswerk en digitale skills. Om daaraan tegemoet te komen, verrijkten we onze opleidingscatalogus met om en bij de 300 opleidingen."

* NPS – De 'Net Promotor Score' is een index om klanttevredenheid te meten.

Onze ambitie voor 2021

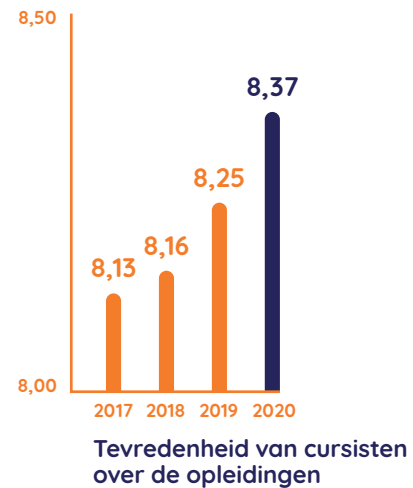
Vanuit Cevora blijven we de vinger aan de pols houden van onze economie en arbeidsmarkt. Voor het trendrapport 'Wendbaar voor morgen', bijvoorbeeld, zaten we met ruim 30 experts rond de – virtuele – tafel over de toekomst van de arbeidsmarkt, talent, leercultuur, werkgeluk en loopbanen. Rode draad: levenslang leren levert een win-win op voor werkgevers en werknemers, en is **meer dan ooit een gedeelde verantwoordelijkheid**.

Olivier Lambert: “Op dat elan gaan we ook in 2021 verder. Geregeld de temperatuur opmeten binnen ons ecosysteem is gewoon onontbeerlijk om relevant te blijven binnen een snel evoluerende arbeidsmarkt. ‘Aanpassen’ is voor mij het woord van 2020, maar dat zal de komende jaren niet anders zijn.”



“We blijven sterk inzetten op ‘blended learning’: via digitale learningtoepassingen verrijken we de leerervaring vóór, tijdens en na een klassikale opleiding.”

Nog enkele sprekende cijfers



“Aanpassen is voor mij het woord van 2020, maar dat zal de komende jaren niet anders zijn.”

Olivier Lambert
algemeen directeur





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

