

Zet in op soft skills als je concurrerend wilt zijn in de ICT'

Gepubliceerd door TMA Methode op January 13, 2022



Als er een sector is waarin alles razendsnel verandert, is het de ICT-wereld. Het vraagt van medewerkers meer dan technische kennis alleen om mee te bewegen. Aandacht voor persoonlijke eigenschappen en sociale vaardigheden is hard nodig, weten [René Lievens](#) en [Hans van den Bent](#) van [ICT Competence Factory](#). “Als je als organisatie niet inzet op die soft skills kun je niet concurrerend zijn.”

De technologische ontwikkelingen van vandaag zijn morgen alweer achterhaald. Het bedenken van nieuwe oplossingen en het werken met steeds veranderende processen en middelen betekent dat medewerkers zich in hoog tempo moeten blijven ontwikkelen en wendbaar moeten zijn. En dat geldt lang niet alleen voor de ICT'ers binnen een bedrijf. Alles wordt internet en ICT hoort niet meer alleen bij de technische afdeling.

Iedereen heeft tegenwoordig digitale vaardigheden nodig, zegt Hans van den Bent. “En daarbij moet je niet alleen denken aan professionele ICT-vaardigheden en vaardigheden op het gebied van social media en kunstmatige intelligentie (AI)”, legt hij uit. “Maar ook aan soft skills als creativiteit, probleemanalyse en samenwerken. Daar ligt binnen opleidingen en bedrijven gelukkig steeds meer focus op.” Terecht, zegt ook René Lievens. “De focus op soft skills blijft nog wel achter en daar brengen wij verandering in.”

Mooie match

Die 'wij' zijn dus Lievens en Van den Bent samen, twee mannen met allebei ruim dertig jaar brede ervaring in de ICT-wereld. Ze kennen elkaar al jaren, Lievens was ooit klant van het opleidingsbedrijf waar Van den Bent destijds werkte. Tijdens een ontmoeting in 2018 legde Lievens de [TMA Methode](#) uit aan Van den Bent. Die laatste werkt al sinds 2010 als EVC-assessor - Erkenning van eerder Verworven Competenties, ofwel het valideren van praktijkervaring - en voor hem bleek TMA de *missing link* waarnaar hij al een hele tijd zocht.

De twee zagen ook direct een mooie match met e-CF (European e-Competence Framework), een beschrijving van vaktechnische competenties (hard skills) voor ICT'ers. Het jaar erop was ICT Competence Factory een feit.

Brug tussen HR en ICT

“Wij maken op basis van e-CF en TMA profielen waarbij we de hard skills en de soft skills combineren”, legt Van den Bent uit. “Daarbij helpt het dat wij de taal spreken van de ICT'ers en tegelijkertijd veel kennis hebben van HR en TMA. Het is belangrijk dat je een gemeenschappelijke taal hebt, daarmee bouw je een brug tussen HR en ICT. Als wij een gesprek voeren met iemand die op basis van een TMA-rapport beter een andere functie zou kunnen uitoefenen, wordt de boodschap van een leeftijdgenoot met ICT-kennis makkelijker geaccepteerd.”

De manier van werken in de ICT-wereld is enorm aan het veranderen, zegt Van den Bent. “Teams moeten multidisciplinair kunnen werken, juist daarom is het belangrijk dat er niet alleen maar dezelfde typen technici rondlopen. Als je alleen traditioneel kijkt - kan hij of zij deze functie technisch aan? - krijg je allemaal klonen van elkaar. Men denkt soms dat soft skills niet nodig zijn, omdat je vaak technisch-methodisch bezig bent. Maar als de markt behoefte heeft aan andere diensten of je moet ergens een bug verhelpen, moet je snel met elkaar een oplossing bedenken. En dan zijn dus 'samenwerken', 'probleemanalyse' en 'creativiteit' heel belangrijk.”

Niet zwart-wit

Natuurlijk, Van den Bent begrijpt ook wel dat er in de zorg vaker mensen werken die inlevend zijn. “Bepaalde beroepen trekken bepaalde typen mensen aan. Ook zijn technici nog vaker mannen dan vrouwen. Maar zwart-wit is het niet. Er komen in de techniek meer vrouwen bij en je ziet dat steeds meer bedrijven met gemengde teams werken. Daar is de werksfeer meteen anders. En als ze meer gaan selecteren op talenten, zijn er vast inlevende ICT'ers te vinden. Die dat talent ook durven te tonen als de werkomgeving of de cultuur ernaar is, bijvoorbeeld op een helpdesk.”

Lievens weet uit ervaring hoe belangrijk het is om te kijken naar competenties. Hij was in de jaren 90 als manager bij een groot telecombedrijf verantwoordelijk voor veertig consultants, verspreid over het land. “Ik heb destijds profielen op basis van competenties opgesteld, besprak met mijn team de verwachtingen naar elkaar toe en we gaven elkaar feedback. Voor die tijd bijzonder, maar zo kon ik wel in mijn eentje veertig man managen. Als manager moet je de koppeling zijn tussen mensen en business. En dat doe je door te coachen op hard én soft skills.”

Niet achterover leunen

De aandacht voor de soft skills groeit wel in de ICT-wereld. Een goed voorbeeld vindt Lievens [KPN](#), waar ICT Competence Factory door opleidingspartner [Vijfhart IT-Opleidingen](#) wordt ingezet voor TMA en e-CF. “KPN investeert niet alleen in de techniek, maar ook in de mensen. Als je meer gaat kijken naar wat je medewerkers nodig hebben, is het belangrijk dat je als grote organisatie op strategisch niveau bepaalt welke koers je gaat varen. KPN kijkt goed naar welke talenten er nodig zijn om ervoor te zorgen dat iemand zich staande houdt in zo'n snel veranderende organisatie.”

Bij onder meer [KPN Security](#) zet ICT Competence Factory [TMA](#) in combinatie met e-CF vol in als instrument. “Niet alleen om te meten (reskilling), maar vooral ook om te ontwikkelen (upskilling)”, vertelt Lievens. “Het fijne aan TMA is dat je er als organisatie je eigen sausje overheen kunt doen; je kunt de competentieprofielen die je nodig hebt in je teams zelf bepalen. En teamsessies houden, dat hebben we bij KPN ook gedaan. Als je je meer op ontwikkeling richt, levert dat medewerkers op die niet achterover leunen en wachten op de manager, maar zelf initiatief nemen. En zich bewuster worden van hoe ze zelf in de wedstrijd zitten.”

Betere prestaties op de werkvloer

Op het moment dat je de competenties ook echt benoemt, maak je talenten en valkuilen inzichtelijk, weet Lievens. “Soms laten mensen gedrag zien om zich boven water te houden. Ze doen moeite om te overleven in een team, maar het kost veel energie om elke dag dat gedrag te vertonen. Misschien zitten ze dan dus wel op de verkeerde plek of hebben ze gewoon meer ruimte nodig om hun natuurlijke gedrag te laten zien. Als je van elkaar weet wat je talenten en valkuilen zijn, kun je ook makkelijker met elkaar communiceren. Het neemt ruis weg.”

Die inzichten en daaraan gekoppelde doorlopende leerlijnen leveren ook betere prestaties op de werkvloer op. Hard nodig met het oog op de toekomst, zeggen Lievens en Van den Bent. “Je hebt er jarenlang plezier van als je talent in kaart brengt”, zegt Van den Bent. “Dan kun je persoonlijker en teamgericht werken.” Lievens: “Ik durf de stelling aan: je kunt niet concurrerend zijn als je als organisatie niet inzet op soft skills. De techniek alleen is niet voldoende als je de mensen die met een veranderende omgeving kunnen omgaan niet binnenboord hebt.”

Januari 2022

www.ictcompetencefactory.nl