



## Hulpverleners helpen een verschil te maken

Dankzij de effectieve trainings-strategieën van ICF kunnen hulporganisaties vrijwilligers snel in het veld inzetten.

*Humanitaire projecten over de hele wereld hebben steun nodig van hulpverleners, maar vrijwilligers moeten nog veel leren voordat ze veilig en effectief in het veld kunnen werken. ICF werkte samen met D2L om een blended learning-ervaring te ontwerpen met een combinatie van online en fysieke trainingssessies om vrijwilligers voor te bereiden op een snelle inzet. Zo kan de hulpverlening na een ramp sneller op gang komen.*

## Bedrijf

ICF is een internationaal consultancybedrijf en digitale dienstverlener die zich bezighoudt met een breed scala aan commerciële en overheidsprojecten. Het bedrijf heeft veel ervaring met belangrijke humanitaire initiatieven op gebieden zoals het milieu, sociale programma's, overheid en gezondheid.

### IN EEN OOGOPSLAG

**Klant:** ICF

**Studenten:** 600 per jaar

**Bedrijfstak:** Humanitaire hulp

### UITDAGING

- Humanitaire organisaties helpen sneller vrijwilligers in te zetten voor projecten
- Vrijwilligers de vaardigheden geven die ze nodig hebben om veilig in het veld te kunnen werken
- Zorgen voor consistentie gedurende het hele trainingsproces

### OPLOSSINGEN

- Brightspace-platform van D2L
- Daylight
- Cursusbouwer
- Releasevoorwaarden
- Intelligente assistenten
- Quizzen
- Spaanse en Franse taalpakketten

### RESULTATEN

- 14 volledige trainingscycli in minder dan drie jaar afgerond, waarbij meer dan 560 vrijwilligers zijn getraind
- Naar verwachting zullen 600 nieuwe kandidaten de cursus in 2019 volgen
- 90% van de vrijwilligers geeft de cursus de hoogst mogelijke score
- Geschatte besparing van 3-5 uur per week voor elke trainer door het automatiseren van de cursusadministratie

"In het verleden heb ik verschillende LMS-platforms gebruikt. Bij sommige daarvan was het gebruik van cursussjablonen ingewikkeld. Toen ik aan een project werkte met behulp van D2L's Brightspace-platform, was dat zo veel flexibeler! Dus toen dit project op tafel kwam, was het logisch om Brightspace te gebruiken. We wisten dat dit het beste van het beste was."

*Kat Negron, Senior Instructional Designer, ICF*

## De Uitdaging

Vrijwilligerswerk voor een humanitair hulpproject kan een levensveranderende ervaring zijn. Of vrijwilligers nu een gemeenschap helpen bij de wederopbouw na een natuurramp of werken aan een project om sociale veranderingen te stimuleren op langere termijn, de impact op de gemeenschap – en op de vrijwilligers zelf – is vaak diepgaand.

Als gevolg daarvan wordt vrijwilligerswerk een steeds populairdere roeping, en humanitaire hulporganisaties nemen die steun maar al te graag aan. Vrijwilliger worden is echter niet iets om licht over te denken. Om succesvol te werken onder uitdagende omstandigheden in een vreemde cultuur en tussen mensen die waarschijnlijk een behoorlijk trauma hebben opgelopen, moeten vrijwilligers een zorgvuldige training hebben gehad om ervoor te zorgen dat ze goed voorbereid zijn en bij kunnen dragen aan het versterken van de lokale capaciteit en de veerkracht van de gemeenschappen die door het noodlot getroffen zijn.

### **VRIJWILLIGERSTRAINING IN HOGERE VERSNELLING**

In de loop der jaren waarin ICF talloze humanitaire hulpinitiatieven heeft ondersteund, beseftte ICF dat training vaak een struikelblok was voor hulporganisaties, met name wanneer er een ramp plaatsvindt en zij mensen moeten mobiliseren.

De vakkennis van ICF wordt ter beschikking gesteld aan een pan-Europees initiatief met de naam EU Aid Volunteers, dat tot doel heeft EU-burgers te koppelen aan passend vrijwilligerswerk over de hele wereld en dat gefinancierd wordt door de Europese Unie. Het initiatief eist van elke kandidaat dat hij of zij slaagt voor een verplicht trainingsprogramma, waarbij de kandidaten na afloop moeten aantonen dat ze over de competenties beschikken die ze in verschillende realistische scenario's hebben geleerd. Het uiteindelijke doel van het trainingsprogramma is om te beoordelen of de vrijwilligers geschikt zijn voor inzet bij humanitaire missies, omdat het van cruciaal belang is dat de vrijwilligers goed voorbereid zijn. Als ze niet geschikt worden bevonden, kunnen ze ook niet worden ingezet.

"Ons belangrijkste doel is om ervoor te zorgen dat vrijwilligers zich klaar voelen voor de uitzending na het afronden van de training", zegt Dan Ungureanu, ICF Senior Consultant van het Policy Implementation and Programs-team te Brussel, België. "Daarnaast zorgen we ervoor dat onze training van de hoogste kwaliteit is en de beste expertise biedt door meer dan 100 trainers en mentoren met minimaal acht jaar ervaring op het gebied van humanitaire hulp in te zetten."



# De Oplossing

## HET BESTE VAN HET BESTE KIEZEN

ICF heeft in het verleden aan verschillende trainingsgerelateerde projecten gewerkt en de teams weten dat een Learning Management System (LMS) kan helpen om de opzet van de training te verbeteren en de administratie te stroomlijnen.

Kat Negron, Senior Instructional Designer bij ICF legt uit: "In het verleden heb ik verschillende LMS-platforms gebruikt. Bij sommige daarvan was het gebruik van cursussjablonen ingewikkeld. Toen ik aan een project werkte met behulp van D2L's Brightspace-platform, was dat zo veel flexibeler! Je kunt Course Builder gebruiken of bestanden en mappen slepen en neerzetten, en je kunt sjablonen vooraf laden met je stijlgidsen. Dus toen dit project op tafel kwam, was het logisch om Brightspace te gebruiken. We wisten dat dit het beste van het beste was."

## HET ONTWERPEN VAN EEN UITGEBREIDE TRAINING

Om ervoor te zorgen dat er praktische vaardigheden werden aangeleerd die nuttig zijn in het veld, werkte het team nauw samen met Europese hulporganisaties om expertise te verzamelen op gebieden als projectmanagement, intercultureel bewustzijn, veiligheid en beveiliging, belangenbehartiging en communicatie, en psychische eerste hulp.

Het team gebruikte vervolgens het Brightspace-platform om een blended learning-programma te ontwikkelen, bestaande uit 25 uur online training om nieuwe kandidaten te onboarden, gevolgd door een intensieve klassikale cursus van twee weken met praktijkscenario's die zijn ontworpen om hun

competenties op een praktische manier te testen. Elk van de 12 trainingsmodules bevat interactieve elementen, zoals quizzes waarmee de deelnemers zichzelf kunnen testen op hun vooruitgang, en discussies om deelnemers de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen en feedback te krijgen van hun mentoren en andere deelnemers.

## GEPERSONALISEERD LEREN

Aangezien het trainingsmateriaal is ontworpen om in de hele EU te worden gebruikt, was het van cruciaal belang om de ervaring aan de individuele behoeften van elke deelnemer aan te passen.

"Zodra gebruikers zich aanmelden, kunnen ze hun voorkeurstaal kiezen, en we gebruiken de releasevoorwaarden van Brightspace om ze naar het juiste cursusmateriaal te brengen", legt Negron uit. "We gebruiken de releasevoorwaarden ook om zaken af te handelen zoals het verkrijgen van toestemming om persoonlijke gegevens vast te leggen om te voldoen aan de AVG. Het is een eenvoudige maar krachtige manier om het traject van de gebruiker te structureren."

*Kat Negron, Senior Instructional Designer, ICF*

Om de ervaring nog intuïtiever te maken, besloot ICF gebruik te maken van D2L's Daylight-gebruikersinterface, die de toegang tot het cursusmateriaal stroomlijnt en vereenvoudigt met een responsieve schermindeling die naadloos werkt op elk apparaat, van desktops tot smartphones.

*"Een van de beste aspecten van het project was de korte opleveringstijd. We begonnen vanaf nul en binnen zes maanden hadden we een volwaardig trainingsprogramma met twaalf modules in het Engels. Daarna lieten we de modules vertalen in het Frans en Spaans en binnen een jaar was alles klaar."*

*Dan Ungureanu, senior consultant Beleidsimplementatie en Programma's,  
ICF International*

## De kans

In minder dan drie jaar sinds de start van het nieuwe trainingsprogramma hebben ICF en haar partners 14 volledige trainingscycli doorlopen en meer dan 560 vrijwilligers hebben de eindbeoordeling succesvol behaald. De inschrijvingen zijn in die tijd gestaag toegenomen en dit jaar belooft de grootste groep tot nu toe te worden: er zijn al acht trainingscycli bevestigd en naar verwachting zullen zo'n 600 kandidaten de training volgen.

Bijna alle deelnemers beoordelen de training positief: 90% van de ondervraagde kandidaten gaf de cursus de hoogst mogelijke score.

### VERSNELD LEVEREN

"Een van de beste aspecten van het project was de korte opleveringstijd. We begonnen vanaf nul en binnen zes maanden hadden we een volwaardig trainingsprogramma met twaalf modules in het Engels. Daarna lieten we de modules vertalen in het Frans en Spaans en binnen een jaar was alles klaar."

Naast het feit dat het platform tijd bespaart bij het ontwerpen van de trainingen, verhoogt het ook de efficiëntie doordat trainers minder administratieve taken handmatig hoeven te doen.

"We gebruiken de intelligente assistenten om automatisch meldingen naar gebruikers te sturen. "Het is behoorlijk tijdrovend om handmatige berichten te sturen om mensen eraan herinneren zich in te schrijven voor cursussen, de modules waaraan ze bezig zijn af te maken en de quizzes te doen. Door dit proces te automatiseren, bespaart elke trainer zo'n drie tot vijf uur per week."

*Kat Negron, Senior Instructional Designer, ICF*

### WAARDE CREËREN OP LANGE TERMIJN

Tot slot merkte het team dat het platform nog een onverwacht voordeel opleverde: vrijwilligers bleven het platform na afronding van de training vaak gebruiken tijdens hun werk in het veld.

Ungureanu: "Het feit dat vrijwilligers het cursusmateriaal na afloop van de training blijven raadplegen, doet ons echt goed. Het laat zien dat de content die we hebben opgebouwd niet alleen iets is wat ze moeten leren om een training af te ronden, maar dat het ook echt nuttig is voor hun dagelijkse werk in het veld. Dat is het beste bewijs dat we iets van echte waarde hebben opgebouwd.

**Disclaimer:** De inhoud van dit artikel geeft niet de officiële mening van de Europese Unie weer. De verantwoordelijkheid voor de informatie en meningen die in het artikel worden geuit, ligt volledig bij de auteur.