

# DE PRAKTIJK: OFFSHORE TRAINING. INTENSIEVE IT-OPLEIDING IN INDIA

*Het overhevelen van callcenters en andere diensten naar India is niet nieuw. Vooral IT'ers zijn op dit vlak wel wat gewoon. Nieuw is dat IT'ers nu ook zelf verscheept worden naar India om daar hun kennis te vervolmaken en zich te certificeren. Ook onze redacteur ging ter plaatse een kijkje nemen.*

*Tekst Hilde Vereecken*

## Essentie

- Bijzonder scherpe kostprijs maakt IT-opleiding in India interessant.
- Voor toerisme tijdens opleiding blijkt nauwelijks of geen tijd.
- Belgische deelnemers zijn opvallend positief over kwaliteit, aanpak en resultaat.

Voor de kostprijs maakt het aantrekkelijk om medewerkers training te laten volgen in India. Bart Rutten, algemeen directeur van Nexios IT België, doet niet flauw over dat aspect. Toch voegt hij er meteen aan toe dat de kostprijs zeker niet de enige reden is waarom het consulting- en engineeringbedrijf medewerkers op cursus stuurt naar India. "We hechten veel belang aan opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers. En als de beste opleiding te vinden is in India of op de Noordpool, maakt dat niet uit."

Consulting en engineering is een wereld van ingenieurs en IT'ers, maar ook van medewerkers uit andere hoeken, die zich bijscholen en hogerop klimmen. "Onze medewerkers beslissen overigens autonoom welke opleidingen en trainingen ze volgen. Jaarlijks krijgt elke consultant een opleidingsbudget, een soort spaarrekening. Hij beslist zelf hoe hij dit besteedt. In functie van hun eigen carrièreplan worden dan opleidingen gekozen", licht Rutten toe.

"Een deel van het jaarlijkse opleidingsbudget dat elke medewerker krijgt, kan opgespaard worden voor een atypische opleiding, zoals zo'n bootcamp in India. De kwaliteit van de opleiding is overigens zeer hoogstaand." Rutten zegt het niet zonder het getest te hebben: "We hebben een online-testplatform waar onze eigen medewerkers en klanten hun IT-kennis kunnen testen. Via pre- en postopleidingstests kunnen we de vooruitgang objectief meten."

## Geen grote groepen

Ook Jason Verhaeghe, zaakvoerder van V-Software uit Brugge, prijst de kwaliteit die hij in Indiase opleidingen vindt. Eind januari 2009 stuurde hij voor het eerst een medewerker naar New Delhi voor een vijf weken durende opleiding. "Niet alleen de kostprijs ligt beduidend lager, ook qua kwaliteit moeten de trainingen niet onderdoen."

Cursisten belanden er niet in overvolle klassen. De groepslessen tellen maximaal vijf cursisten, waarbij rekening gehouden wordt met de ervaring en het kennisniveau van de deelnemers. Sommige opleidingen zijn zelfs individueel, één cursist en één trainer. De trainers zijn Indiërs, maar de Belgische cursisten klagen niet over een taalprobleem. Er wordt gedoceerd in vlekkeloos Engels.

## Geen hoge prijs

Prima trainers in een exotische omgeving, waar al een behoorlijk lange vlucht voor nodig is. Zijn de zaakvoerders zeker dat ze de cursus niet beter om de hoek bestellen? Even rekenen. Een training voor Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE), bijvoorbeeld, kost in Europa gemiddeld zo'n 5000 euro. Bij het Indiase IT-opleidingsbedrijf waar de Belgen belanden, vergde dat minder dan de helft van de prijs, inclusief reis- en verblijfkosten. De opleiding tot MCSE, inclusief het examen, kost 500 euro. Voor het verblijf (veertien nachten) en maaltijden, betaalt een cursist 700 euro. Een vlucht tussen Europa en India kost gemiddeld 800 euro. Alles samen kost een opleiding tot MCSE dus zo'n 2000 euro.

Bovendien is het bedrijf door de Vlaamse overheid erkend als opleidingsverstrekker. Dit betekent dat kmo's een groot deel van de opleidingskosten kunnen laten subsidiëren via de 'kmo-portefeuille'. Cursisten die op eigen initiatief komen, kunnen via opleidingscheques een deel van de kosten betalen.

## Geen vakantiegevoel

Een training volgen in India mag dan wel exotisch klinken, het is geen lachertje. De meeste cursisten doen weinig anders dan blokken voor hun examens en gunnen zichzelf geen tijd om toeristische trekpleisters te bezoeken. Van

negen tot vijf, van maandag tot zaterdag wordt er les gegeven door Indiase trainers. De meeste cursisten studeren ook 's avonds op hun kamer nog ettelijke uren. Het was 's avonds verrassend rustig in het hotel met de cursisten, zo konden we zelf vaststellen.

Philippe Derouard is zo'n cursist. De 49-jarige Fransman wil op drie weken tijd zeven examens afleggen. Hij verloor zijn baan als ICT-manager bij een chemisch bedrijf en hoopt met een Microsoft-certificaat zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Hij is zo gefocust op de training, dat hij zichzelf geen tijd gunt om Delhi te verkennen. Hetzelfde geldt voor een medewerker van de Afghaanse president Karzai. Hij verblijft al een week in New Delhi en heeft nog niets kunnen uitgeven van de duizend roepie die in het welkomstpakket zitten. Elke cursist krijgt bij aankomst immers een omslag met documentatie, inclusief duizend roepie omdat als je 's avonds landt, je niet de kans krijgt geld te wisselen.

Dat is althans het geval bij Koenig Solutions, het opleidingsbedrijf waar wij te gast zijn. Het Indiase bedrijf traint westerse IT'ers voor certificaten van zowat alle grote leveranciers, zoals Microsoft, Cisco, Novell, Red Hat, Oracle en binnenkort ook IBM en Adobe. De groep heeft eigen trainingslokalen, eigen docenten en eigen accommodaties. De trainingscentra bevinden zich in vier steden: de hoofdstad New Delhi, Goa aan de westkust, Shimla en Dehradun, meer in het noorden aan de voet van het Himalayagebergte. Jaarlijks leidt de groep zo'n 1500 cursisten op. De meeste komen uit Europa en vooral uit Groot-Brittannië.

CEO Rohit Aggarwal lacht als we vragen dat Europese HR-managers er niet voor terugschrikken om medewerkers voor enkele weken naar India te sturen. Hij beseft wel dat sommige werkgevers vrezen dat hun medewerkers te veel in vakantiestemming zijn. "Maar die vrees is onterecht. Op vraag van de werkgever kunnen we trouwens op geregelde tijdstippen voortgangsrapporten bezorgen", pleit hij. "Bovendien valt de cursist die het niet ernstig meent op het einde door de mand als hij het beoogde certificaat niet behaalt. Anderzijds kan de boog niet altijd gespannen staan. We stimuleren onze cursisten dan ook om toch een stukje van India te verkennen."

### **Geen wantrouwen**

"Zes dagen les volgen en 's avonds studeren, is wel even wennen", getuigt Verhaeghe. "Het is zeer intensief. Veel tijd om New Delhi te bezichtigen had onze medewerker niet. Al heeft hij toch de tijd gevonden om de Taj Mahal te bezoeken. Het is een kwestie van vertrouwen tussen werkgever en werknemer. Bovendien hadden we dagelijks contact met elkaar via Messenger. En ook vanuit Koenig Solutions werd ik op de hoogte gehouden van de vooruitgang."

Verhaeghe wil zeker nog andere medewerkers naar India sturen om zich te certificeren. "Hoger opgeleide medewerkers zijn niet alleen een meerwaarde voor het bedrijf. Het is ook een incentive voor de medewerker. Hij krijgt de kans zich bij te scholen en doet buitenlandse ervaring op. In de toekomst overwegen we wel om medewerkers meteen ook een extra weekje vakantie te gunnen."

Kleven er dan geen contra's aan dit Indiase verhaal? Michiel Vandamme, business unit manager bij Nexios IT, wijst op enkele minpunten. "Zo mag de reistijd niet onderschat worden. Onze medewerker volgde de opleiding in het trainingscentrum in Dehradun. Dit betekent na een acht uur durende vlucht van Brussel naar New Delhi nog een treinreis van bijna vijf uur. Bovendien is de kans om ziek te worden tijdens het verblijf, onder meer door een lagere hygiënestandaard, niet onbestaande."

Toch worden de cursisten niet aan hun lot overgelaten. Een medewerker van het trainingsbedrijf onthaalt de cursist op de luchthaven. Hij brengt hem naar het hotel en 's anderendaags naar het station. De Koenig-medewerker zorgt er overigens voor dat je snel de juiste zitplaats in de trein vindt. In Dehradun wordt je vervolgens op het perron opgewacht.

Ook bij de opleider weten ze dat westerse magen een Indische curry niet altijd even goed verteren. "We opteerden voor accommodaties in eigen beheer. Zo zijn we er zeker van dat cursisten in een comfortabele omgeving kunnen studeren en dat het voedsel veilig is. Naast het opwachten van nieuwe cursisten op de luchthaven, hebben we ook een eigen taxidienst die de cursisten 's morgens naar het trainingscentrum brengt en 's avonds terug naar het hotel. Ook wanneer cursisten terug naar huis keren, worden ze begeleid. Een medewerker blijft op de luchthaven tot het vliegtuig de lucht in is. Zo zijn we zeker dat de cursist veilig en wel naar huis is vertrokken", lacht Aggarwal. ■

<http://www.hrsquare.be/hrsquare/de-praktijk--offshore-training-intensieve-it-opleiding-in-india>