

## Talentontwikkeling in de dienstenchequesector

**Carl Beernaert** • Zaakvoerder alfaThuis bvba, onafhankelijk bestuurder bij Buurt Initiatieven Kuurne vzw, interim-directeur bij Witdoen, dienstenchequebedrijf van PWA-Oostkamp



Bij dienstenchequebedrijven staat of valt alles met de factor mens. Personeelsbeleid is dan ook een sleutelproces. alfaThuis bvba met sociaal oogmerk geeft een eigen invulling aan het begrip 'competentiemanagement'.

Investeren in mensen stond centraal in het businessplan dat ik als prille ondernemer in 2005 opstelde bij de start van alfaThuis. Ik kon terugvallen op een ruime ervaring in het ondersteunen van sociale tewerkstellingsinitiatieven.

In het systeem van de dienstencheques vond ik een goed instrument om duurzame tewerkstelling te creëren.

Tewerkstelling van onder andere kansengroepen met een goede omkadering was voor mij één van de uitgangspunten. Mijn eerste werkneemster was daarom geen huishoudhulp maar wel een coach: **Katrien Van Overbeke**. Het gebied waarin ik klanten zou werven, beperkte ik doelbewust, tot op vandaag, tot twee deelgemeenten van Brugge. Daardoor worden onder meer mobiliteitsproblemen bij de huishoudhulpen al grotendeels vermeden. We kunnen ze ook makkelijker ondersteunen thuis bij de klant.

### Personeelsbeleid als sleutelproces

Competentiemanagement is meestal een benadering die vertrekt vanuit tekorten bij de werknemer. Dat uitgangspunt past niet goed bij alfaThuis. Werken vanuit talenten sluit veel beter aan bij de visie van ons bedrijf. In een op mensen gericht dienstenchequebedrijf past geen strak systeem maar eerder een dynamische zoektocht naar kansen voor alle werknemers.

In talentontwikkeling draait het om de energie en bezieling, in competentieontwikkeling om het systeem.

Bij alfaThuis gebruiken we graag het beeld dat talentmanagement zoets is als jongleren met drie ballen. Door een echte interactie tussen werknemer, klant en organisatie ontstaan passie en goesting. Cruciaal is de betrokkenheid van de huishoudhulp zelf. Die kan bij alfaThuis bijvoor-

beeld haar functieprofiel mee aanpassen. Deze participatie leidt tot zelfinzicht. Dat is een beter vertrekpunt om te werken aan de leerpunten dan de klassieke evaluatie van de baas of het klachtenlijstje van de klant. We stellen immers vaak kwetsbare medewerkers te werk. We spreken daarom ook van een 'aanwezigheidsbeleid' in plaats van een afwezigheidsbeleid. Dat is meer dan enkel een woordspeling, het is het logische gevolg van onze manier van werken."

### Juiste huishoudhulp bij de juiste klant

alfaThuis hanteert een vrij uitgebreide en strenge selectie- en onthaalprocedure. We doen bij aanwervingen uitgebreide theoretische en praktische proeven die 6 uren duren en waaruit al van bij de opstart feedback en leerpunten volgen. Er volgt nog een onthaalmoment, een introductie en een opstart bij elke klant.

De huishoudhulpen gaan daarna een psychologisch contract aan met de werkgever. Centraal staat hun engagement om hun talent in te zetten voor alfaThuis die op haar beurt zorgt voor een goede ondersteuning en een match met de klant. Dat laatste kan heel concreet zijn.

Typisch voorbeeld zijn de wat oudere mensen die graag een babbeltje slaan met de huishoudhulp. Die mag het bijhorende tasje koffie niet afslaan. Snelheid en efficiëntie in het poetsen zijn dan niet het belangrijkste, een open sociale persoonlijkheid wel. Een heel andere situatie dan bij tweeverdieners die weg zijn als de huishoudhulp werkt.

### Iedereen coach

Huishoudhulp zijn is vaak een vrij eenzame job. Elke twee weken neemt iedere huishoudhulp daarom deel aan een vast groepsoverleg met een 10-tal collega's. Deze bijeenkomsten zijn het kloppende hart van de werknemersbetrokkenheid en coaching. De huishoudhulpen leren er veel bij van elkaar. Oplossingen die collega's

aanbrengen, zullen altijd doorleefder zijn en minder als theoretisch ervaren worden. Dat groepsoverleg is een echte investering van ons bedrijf. Reken maar mee. Met onze 100 werknemers hebben we 10 groepen gevormd. Zij komen allen, tijdens de werkuren, tweewekelijks één uur samen. Dat zijn elke maand vele uren dat er niet gepoetst wordt. En dat wil ook zeggen dat een begeleidster anderhalve dag per week met dit groepsoverleg bezig is.

### Dalende tussenkomst van de overheid

Het sociale doel mag dan wel centraal staan, de kwaliteit van de dienstverlening moet gegarandeerd zijn en ook het economische plaatje moet kloppen. Dat wordt er niet altijd gemakkelijker op. De invulling van de dienstenchequemaatregel is op financieel vlak gewijzigd voor de werkgever sinds de beginperiode. Of een onderneming veel of weinig begeleiding voorziet, maakt daarbij geen verschil, elk dienstenchequebedrijf krijgt evenveel. Momenteel investeert de overheid 0,0035% van onze omzet in opleiding, zo goed als niks dus. alfaThuis geeft zelf basisopleidingen rond productkennis, poetsmethodes en werkorganisatie, maar ook rond ergonomie en communicatie (met de klant). Door deel te nemen aan projecten kan tijdelijk extra begeleiding voorzien worden waarbij nieuwe methodieken worden ontwikkeld. Maar de huidige begeleiding volhouden, kan eigenlijk niet meer met de nu voorziene middelen. ■

► [www.alfathuis.be](http://www.alfathuis.be)

