

Schoonmaakhulp: van hoog verloop naar onthaal op maat

Een goede schoonmaakhulp vind je niet zomaar. Bij veel lokale besturen staan bijna permanent betrekkingen open. Om de dienstverlening te garanderen moet de zoektocht naar nieuwe medewerkers anders verlopen, bedachten Lien Willems, hoofdmaatschappelijk assistent thuiszorg, en Katelijne Vanderkerken, directeur thuiszorg in 't Punt, dienst gezinszorg van Zorgpunt Waasland. Met een omgekeerde visie proberen ze het tekort aan werkkrachten te keren.



De medewerkers van Zorgpunt Waasland zitten en staan in de vorm van hun logo.

‘Vroeger haakten nieuwe medewerkers in de schoonmaakdienst snel af,’ vertelt Lien Willems. ‘Zo maakten we een periode mee dat slechts één starter op de vijf bleef. Zo kun je onmogelijk je dienst draaiende houden. Wij dachten dat mensen stopten omdat schoonmaken fysiek zwaar is. Maar uit de gesprekken bleek dat medewerkers vooral om andere redenen opgeven, bijvoorbeeld omdat ze het werk als alleenstaande ouder niet kunnen combineren met de zorg voor hun kinderen of omdat een schoonmaker nooit samenwerkt met collega’s. Maar het tekort aan doorgroeimogelijkheden gaven medewerkers ook vaak op als reden, want “schoonmaken blijft nu eenmaal kuisen”. Bovendien is de beeldvorming over het werk niet zo positief, zelfs niet bij de krachten zelf. Op al deze punten wilden we inzetten om medewerkers sterker te maken en te behouden. Het eerste jaar zijn we begonnen met de doelstelling om 60% van wie zich aanmeldt aan het werk te stellen en te houden. Nu in het tweede jaar kunnen we dit al optrekken naar 80%, want we hebben onze eerste doelstelling vlot bereikt.’

Onthaal op maat

‘De onthaalprocedure kreeg een grondige herziening, volledig op maat van de dienst. Een nieuwe directeur, een kersverse administratief medewerker of een startende schoonmaakkracht hebben toch andere behoeften tijdens hun inwerkperiode? We hebben enkele algemene lijnen uitgeschreven in het onthaalbeleid, maar in de praktijk kijken we naar wie welke ondersteuning nodig heeft en dat kan per individu verschillen. Bovendien spelen er binnen de thuiszorg andere elementen mee dan bij iemand die werkt binnen de eigen muren.’
Onder de leidinggevendenden van de schoonmaakdienst kreeg één iemand

expliciet de taak van ‘onthaalcoach’ toegewezen, voor alle teams. Deze onthaalcoach heeft met elke nieuwe medewerker minimaal vijf contactmomenten tijdens de eerste twee maanden. In het eerste onthaalgesprek overloopt de onthaalcoach de onthaalmap met de nieuwe werkkraft. ‘In deze map beperken we de tekst zoveel mogelijk, we gebruiken korte zinnen, geen moeilijke woorden en maken alles zo visueel mogelijk met iconen,’ zegt Lien Willems. De nieuwe medewerkers krijgen per klant een schets van wat ze kunnen verwachten: hoeveel kamers er zijn, wie er allemaal woont en of er dieren zijn. Lien Willems: ‘Dit deden we omdat onze schoonmaaksters vertelden dat naar een nieuwe klant gaan erg stresserend kan zijn en ze daardoor soms afhaken. Door hen goed te informeren over wat ze mogen verwachten, voelen ze zich meer op hun gemak.’ De onthaalcoach bespreekt ook andere mogelijke drempels. Zo kunnen niet alle medewerkers fietsen en dan zoekt de onthaalcoach uit waar ze dit kunnen leren.

De eerste week loopt de nieuwe kracht samen met een peter of meter. Na de eerste werkdag en na de eerste week belt de onthaalcoach de nieuwe medewerker altijd op. Op die manier kan de onthaalcoach een aantal problemen opvangen waarop startende krachten anders zouden afhaken, bijvoorbeeld niet goed wijsraken uit de administratie.

‘Ook het mentale aspect krijgt een plek,’ zegt Katelijne Vanderkerken. ‘Nieuwe medewerkers weten niet altijd hoe ze moeten omgaan met de moeilijke situaties die ze soms zien, of met zaken die niet stroken met hun eigen waarden en normen. Veel van die indrukken uit de eerste dagen deden mensen afhaken. De onthaalcoach ondervangt dit nu en ondersteunt hen.’
‘De onthaalcoach polst af en toe bij de



Lien Willems:
**‘Het tekort aan door-
groeimogelijkheden
gaven medewerkers
vaak op als reden om
af te haken, want
“schoonmaken blijft
nu eenmaal kuisen”’**

peter of meter hoe het verloopt en of de persoon klaar is om alleen bij klanten te werken. Als iemand tijdens de tweede week nog dubbel wil lopen, kan dit nog enkele dagen en daarna bouwen we af,’ vertelt Lien Willems.

Tijdens de eerste twee maanden gaat de onthaalcoach met de nieuwe medewerker langs in het woon-zorgcentrum en het lokale dienstencentrum. Op die manier kent de medewerker de weg en de collega’s wanneer zij of hij er eens onverwacht moet bijspringen. Bovendien is dit een goed moment voor de onthaalcoach om even informeel bij te praten, wat het contact tussen beiden aanhaalt.

Na verloop van tijd verminderen de contactmomenten met de coach en na twee maanden is het onthaaltraject afgelopen. De onthaalcoach blijft wel op de achtergrond aanwezig. Als een medewerker bijvoorbeeld wegens ziekte uitvalt, neemt de coach con-



Kateljine Vanderkerken: 'Goed onthaal is één element, maar een vlotte aanwervingsprocedure is zeker even belangrijk.'

tact op om de praktische afspraken omtrent ziekte te herhalen en om te zorgen dat ook op dat vlak alles vlot blijft verlopen.

'Momenteel zoeken we naar een set professioneel schoonmaakmateriaal die helemaal in een fietstas past. Want niet al onze klanten hebben degelijk schoonmaakmateriaal. Wij willen iedereen voorzien van ergonomisch materiaal, zodat het gebrek aan degelijk materiaal geen demotivatie kan zijn,' zegt Lien Willems nog.

'De onthaalcoach investeert ongeveer vijftien uur in iedere nieuwe medewerker. Als je dit vergelijkt met de tijd die nodig is om nieuwe mensen aan te trekken, op te leiden en alle uurroosters weer aan te passen, dan vallen die vijftien uur goed mee. Bovendien ontlast de onthaalcoach ook de leidinggevenden. Hun taak is duidelijker, omdat ze niet langer de dubbele pet van coach en leidinggevende opzetten en ze krijgen extra ruimte om echt met hun kerntaken bezig te zijn. De uren van de onthaalcoach zijn daarom ook vrijgemaakt uit de bestaande uren van de leidinggevende, het is dus niets extra's

of bovenop,' vertelt Katelijne Vanderkerken.

Meer dan schoonmaak

Om medewerkers op lange termijn te behouden, zet 't Punt ook in op de beeldvorming over het werk. Schoonmaken blijft schoonmaken, maar door hun signaalfunctie te benadrukken en in te zetten op waardering, blijft het bij hen hangen dat ze echt veel betekenen voor cliënten. 'Die band met de cliënten is een van de sterkste troeven die we hebben en het is belangrijk dat deze werknemers zichzelf ook zien als de connectie tussen de cliënt en de organisatie. Daarom organiseerden we een sessie "trots op je job" en laten we mensen doorgroeien als referentiepersoon binnen een bepaald thema,' zegt Katelijne Vanderkerken.

Een ander knelpunt is het gebrek aan collega's. Het onderlinge contact versterkt 't Punt door een vormingsmoment of een teametentje maar ook door de online communicatietool Yammer. Dit is een beveiligde en beschermde tool om professioneel te communiceren. Leidinggevenden en collega's kunnen via dit kanaal snel boodschappen doorgeven aan het hele team of aan medewerkers individueel. Ze kunnen elkaar zelfs gratis bellen. Maar even belangrijk is dat informele zaken zoals verjaardagswensen ook een plaats krijgen, dit forum 'leeft'. 'We willen onze medewerkers zoveel mogelijk laten voelen dat ze er niet alleen voorstaan terwijl ze zelfstandig werken,' getuigt Lien Willems.

Sneller aanwerven

Goed onthaal is één element, maar een vlotte aanwervingsprocedure is zeker even belangrijk. Katelijne Vanderkerken: 'Vroeger hadden we twee examens per jaar, waardoor we tussentijds heel veel potentiële kandidaten verloren. De personeelsdienst schreef

de kandidaten aan die het afgelopen half jaar hadden gesolliciteerd, maar natuurlijk hadden er al veel werk gevonden. Daarom wilden we anders te werk gaan. We hebben ons rechtspersoonregister uitgelopen en nagegaan wat echt verplicht was. Hieruit bleek dat we een publicatie moesten hebben van de vacature, en één extern en twee interne juryleden.' Omdat de vacature constant op de VDAB-website staat, is publicatie geen probleem. 'Voor de jury kunnen we terugvallen op vaste mensen en zo organiseren we nu tweewekelijks een examen voor verzorgenden en vierwekelijks een examen voor schoonmaakkrachten. Het is een echt examen, dus iemand vast aanwerven na zes maanden is perfect mogelijk. Op die manier hebben alle mogelijke kandidaten uiterlijk binnen vier weken een gesprek. We gaan ook naar de jobdates die de VDAB organiseert en mensen die we daar leren kennen, nodigen we de volgende maandag al uit voor het examen. Natuurlijk zetten we dan onze voordelen als werkgever sterk in de verf: de ondersteuning van de onthaalcoach, het digitale forum onder collega's, het vaste uurrooster en de maaltijdcheques,' zegt Lien Willems.

'We zien echt de voordelen van deze andere manier van werken en vragen ons nu soms af waarom we hier geen tien jaar eerder mee begonnen zijn! Het is belangrijk om de dingen die je doet in vraag te durven stellen. We moeten durven springen en nadien de return in kaart brengen. Bovendien is het belangrijk op de werkvloer te kijken wat er leeft. Vaak denken we dat we dat weten en zoeken we daar antwoorden voor, terwijl het verschil ergens anders zit,' voegt Katelijne Vanderkerken nog toe. ■

JOKE VANDEWALLE IS VVSG-STAFMEDEWERKER THUISZORG OOST-VLAANDEREN