



Coverstory

Astrid De Lathauwer

(Ontex)

Dossier

Bestaat positieve stress op het werk?

Peoplesphere 97 | Augustus 2015
The People Managers Magazine



The People Managers Magazine

people sphere

Augustus 2015
Nummer 97

INHOUD

EDITORIAAL	03	ANALYSE / Case: Amazon	58
Geobsedeerd met het nuttige		Werken bij Amazon, verschrikkelijk of niet?	
COVERSTORY / Astrid De Lathauwer (Ontex)	06	BEST PRACTICES / HCLA	60
“De belangrijkste taak van een people manager ligt in het bepalen van een visie, een strategie, een plan, zodat deze duidelijk gecommuniceerd kunnen worden naar de mensen. People managers moeten een kader creëren waarbinnen medewerkers weten wat van hen verwacht wordt. Dat is belangrijk, want binnen dat kader kan je pas de medewerkers loslaten zodat ze hun eigen bijdrage kunnen leveren.”		Investeren in de toekomst van STEM	
FOCUS EVENT / HR Co-creation Day	13	EEN WEEK IN HET LEVEN VAN...	64
PEOPLECOMPANY / Actiris	16	We introduceren deze maand een nieuwe rubriek, waarin we aandacht besteden aan het timemanagement van HR Managers. Waaraan wordt veel aandacht besteed, wat wordt besproken op vergaderingen? Deze maand was het aan Els Van Keymeulen, HR Manager van Schoenen Torfs, om haar agenda in een typische (zomer-)week te bespreken.	
Er gebeurt iets in Brussel...		HUMEUR	66
DOSSIER / Bestaat positieve stress op het werk? . . .	20	Be the change you want to see in the world	
BEST PRACTICES / Software	54		
HR-software als ondersteuning van een decentraal beleid			
BEST PRACTICES / Flexwerken	56		
Ondersteuning en de juiste tools zijn cruciaal			

HR-software als om van een decentraa

BEST PRACTICES > Software



Katleen Decoster:
"Het systeem blijft mij aangenaam verrassen."

Vulpia, een organisatie in de zorgsector, is een koepel waaronder 15 woonzorgcentra en 175 assistentiewoningen vallen. De organisatie telt nu meer dan 900 personeelsleden, maar voorziet nog een sterke groei. "Bij Vulpia hebben we de ambitie om hoogkwalitatieve zorg op maat te verlenen. Dit niet enkel op het niveau van de zorg zelf, maar ook op vlak van catering, huisvesting enzovoort. Daarnaast willen we ook als werkgever sterk in de markt staan," zegt Katleen Decoster, HR Project Manager van Vulpia. "Het is onze ambitie om te worden beschouwd als een topwerkgever in de sector. Bovendien voorzien we in de komende jaren nog een forse groei." Om die groei te ondersteunen werd gekozen voor het HR-software van AFAS.

Robert Koelman, directeur van AFAS België licht dit softwarepakket toe: "Bij Vulpia leveren we HR-software, in de brede zin van het woord. Wat we in onze software willen geven zijn simpele processen die de organisatie geld en moeite besparen. Bijvoorbeeld: het aanvragen van verlof. Onze software laat toe om dat thuis op je bank te doen, je manager klikt op akkoord en voilà, het zit in het systeem. Al dit soort processen kan erg simpel in onze portal. Dit alles wordt bovendien gekoppeld aan een sociaal secretariaat. We werken met drie sociale secretariaten met een gecertificeerde koppeling."

INTEGRATIE VAN ALLE WORKFLOWS

"Vulpia heeft een decentraal beleid. Elk woonzorgcentrum heeft zijn eigenheid met een specifiek beleid. Hierbij fungeert Vulpia als overkoepelend kwaliteitslabel voor de woonzorgcentra binnen de groep. De uitvoering van het beleid gebeurt door de directeurs van onze woonzorgcentra. Elke directeur kan zijn eigen stempel drukken, waardoor het erg belangrijk is om overkoepelend, zeker ook op HR-domein, een duidelijk kader te voorzien waarbinnen ze kunnen werken. We hadden echter geen goed systeem om al de HR-processen samen te borgen. Het werd dus cruciaal om over te stappen naar een software-systeem waar we het kader van Vulpia in kwijt konden, maar waarvan de uitvoering ook decentraal kon gebeuren, in eerste instantie voornamelijk door de verschillende directeurs van de woonzorgcentra," legt Katleen Decoster uit. "De software van AFAS biedt ons de mogelijkheid om onze HR-processen te borgen en bovendien een overzicht en grip te houden op al die processen die decentraal gebeuren. We moeten weten dat de directeurs, ook al zetten ze hun eigen stempel, blijven werken binnen ons kader."

Ondersteuning in beleid

"Ons decentraal beleid betekent ook dat de meeste administratieve processen gebeuren in de woonzorgcentra zelf. Het hoofdkantoor heeft meer een ondersteunende functie. We waren dus echt op zoek naar een software waar we al onze workflows in konden integreren. Dat vonden we bij AFAS. Door de software van AFAS kunnen we een groot deel van deze administratieve last automatiseren, zodat er nog meer ruimte is voor de kerntaak bij Vulpia, de zorg om onze bewoners," aldus Katleen Decoster.

"We zitten nu nog volop in de implementatiefase, maar begin 2016 hopen we om *live* te kunnen gaan met de eerste fase," gaat Katleen Decoster verder. "Die eerste fase bestaat uit het rekruteringsproces, de digitalisering van de personeelsdossiers en de automatisering van verschillende administratieve processen. Nu gebeuren al die zaken vooral via mail en op papier, maar de bedoeling is dus om deze workflows te automatiseren, via een manager self-service." Vervolgens komen de andere HR-processen aan bod. "Fase twee bestaat uit bijvoorbeeld uit de integratie van performance management en opleidingsbeleid. Ook de integratie met het sociaal secretariaat valt hierbinnen. De laatste stap is dan verder te gaan naar een employee selfservice, waarbij verschillende processen niet meer door de manager gedaan zullen worden, maar door de werknemer zelf. Bijvoorbeeld een adreswijziging kan dan door de medewerker in het softwaresysteem ingegeven worden."

GEbruIKSVRIENDELIJKHEID

"Het grote voordeel dat wij zien bij de software van AFAS is de gebruiksvriendelijkheid, enerzijds voor de eindgebruiker, maar zeker ook voor de interne systeembeheerders,"

zegt Katleen Decoster. "Het is geen softwaresysteem die een consultant kant en klaar voor ons inricht en waarbij latere wijzigingen enkel door de softwareleverancier kunnen uitgevoerd worden. AFAS daarentegen biedt een software aan die heel gebruiksvriendelijk en flexibel is, waardoor we er zelf mee aan de slag kunnen gaan. Dat was voor ons een belangrijke factor in onze beslissing om de samenwerking met AFAS aan te gaan. Ook worden we heel nauw betrokken in het proces, vanaf de eerste moment."

"De klant heeft inderdaad altijd een heel belangrijke invloed op onze roadmap," breidt Robert Koelman uit. "Wat de gebruiksvriendelijkheid betreft, we geven er inderdaad veel aandacht aan. Iedereen moet met onze oplossing kunnen werken, zowel de manager als de arbeider op het veld. De tool moet zo simpel zijn dat de medewerker het automatisch gaat doen, bijvoorbeeld door het gebruiken van de app, dat de administratie van de organisatie ontlast wordt."

EFFICIËNTIE EN FLEXIBILITEIT

De software van AFAS laat toe om efficiënter en flexibeler te werken. "Ons rekruteringsbeleid kan hier dienen als een goed voorbeeld," licht Katleen Decoster toe. "De software van AFAS zal ons hierbij enorme tijdswinst opleveren. Er gaan een aantal processen die we nu manueel doen geautomatiseerd worden, bijvoorbeeld de opvolging van vacatures, het beheren van sollicitanten tot het contractmanagement bij indiensttreding.

Bovendien bevinden we ons in een sterk veranderende omgeving, waardoor ook onze processen regelmatig bijgestuurd dienen te worden. Via de software van AFAS kunnen we deze bij-



Robert Koelman:
"We willen dat de last op de schouders van de werknemer én de organisatie wordt verlicht."

sturing zelf doen. Dat geeft ons een grote flexibiliteit, we kunnen blijven optimaliseren."

COMMUNICATIE

Bij een decentraal beleid zoals dat van Vulpia is communicatie zeer belangrijk. "We hadden nood aan een goede communicatietool met onze managers en werknemers. Het feit dat de software van AFAS ook gebruikt kan worden als intranet is dus ideaal. Via dit systeem kunnen we niet alleen nieuwsbrieven verspreiden, maar ook andere documentatie en procedures delen met onze mensen," besluit Katleen Decoster. ●

MAÏTÉ HOLVOET 