

Werkgelegenheidsplan oudere werknemers Partena Dienstencheques (in uitvoering cao 104)

1. Naam onderneming

Partena Dienstencheques, entiteit Hulp in Huis
Coupure Links 103
9000 Gent

Vertegenwoordigd door Stefaan Lauwers, afgevaardigd-bestuurder.

2. Datum en geldigheidsduur plan

Het plan is voor de eerste maal voorgesteld op OR van 2 mei 2013 en aangepast begin 2015.

De geldigheidsduur van het plan : 3 jaar

3. Doelstelling

Vanuit onze missie en visie van Partena streven we naar een duurzame tewerkstelling voor al onze medewerkers met specifieke aandacht voor de 45-plussers. In het HR-beleid wordt resoluut de kaart getrokken om te investeren in opleiding & ontwikkeling van alle medewerkers (kwaliteitslabel Investors In People werd opnieuw voor de komende 3 jaren behaald).

Op 31 december 2014 stelde de dienst volgend aantal werknemers tewerk:

	Arbeiders	Bedienden	totaal
Tot 45 jaar	992	41	1033
Vanaf 45 jaar	666	7	673
totaal	1658	48	1706

4. Actiegebieden en concrete maatregelen arbeiders

4.1 Ontwikkeling van competenties en arbeidsmotivatie

Als een Investor In People' voorziet Partena DC de nodige opleidingen en begeleiding voor haar medewerkers. Zo wordt iedere nieuwe HHH verwelkomd op een onthaaldag. De opleidingen, die in 2015, voorzien worden, even op een rijtje :

- Opleidingen starters : 2 dagen zowel in Ndl als Fr
 - o Klantgerichtheid
 - o Ergonomie + preventie & veiligheid op de werkvloer (alle NL-talige starters)
 - o Poetstechnieken
 - o Communicatie : omgaan en geven van feedback
- Opleidingen voor HHH < 6 maanden in dienst
 - o Job- en/of taalcoaching
 - o Stage : een ervaren HHH neemt een nieuwkomer mee om samen bij een klant te poetsen en op die manier ervaringen te delen.
- Opleidingen andere HHH
 - o Klantgerichtheid (Ndl + Fr)

- Strijkopleidingen
- Omgaan met stress
- Assertiviteit
- Ergonomie + preventie & veiligheid op de werkvloer (alle NL-talige starters)
- 'professioneel en efficiënt schoonmaken' (planning & werkorganisatie, valpreventie, refresh ergonomie & poetstechnieken (Ndl + Fr))

4.2 Loopbaanbegeleiding

Iedere HHH krijgt een formeel evaluatiegesprek om de 2 jaar met zijn/haar consulent aan de hand van een vast schema en afspraken.

Wekelijks is er telefonisch (informeel) overleg tussen de HHH en zijn/haar consulent.

Beginnende HHH krijgen feedback na 2 weken. Na 5 maanden krijgen zij een evaluatiegesprek.

4.3 Preventie van fysieke belemmeringen

Er bestaat een gedetailleerde 'Instructiefiche' met foto's opgemaakt in overleg met de interne Preventieadviseur. Deze fiche werd verdeeld aan alle HHH.

Voor de nieuwe startende HHH komt dit aan bod in de onthaaldag. Vanaf 1 jaar wordt een refreshopleiding voorzien: 'professioneel en efficiënt schoonmaken'. Specifieke aandacht aan volgende thema's:

- Veilig schoeisel
- Voorkomen van vallen: begane vloer, trap
- Rug-, nek-, schouder-, elleboogsparend poetsen en strijken
- Heffen en tillen van zorgklanten en materiaal
- Gevaarlijke producten

4.4 Flexibel uurrooster

5. Actiegebieden en maatregelen bedienden

5.1 Ontwikkeling van competenties en arbeidsmotivatie

Net zoals bij de arbeiders voorzien we eveneens een opleidingsplan voor onze bedienden. De opleidingen, die in 2014, voorzien worden, even op een rijtje:

- Coaching voor een aantal consulenten
- Gesprekstechnieken voor alle consulenten
- Klantgerichtheid & klachtenbehandeling voor alle consulenten
- Opleiding mbt retentie & aandacht voor de oudere werknemers
- Verzuimgesprekken

5.2 Loopbaanbegeleiding

Voor alle consulenten wordt de Mens-Management-cyclus toegepast. Dit is een systeem dat bestaat uit drie formele opvolgingsmomenten: functiekaart (januari), ontwikkelingsgesprekken (zomermaanden) en een evaluatiegesprek (dec/jan).

Hiernaast heeft iedere consulent, op regelmatige basis, een coachingsgesprek waar ruimte is om zaken qua ontwikkeling te bespreken.

Maandelijks wordt een teammeeting georganiseerd met alle consultants waar beheersinfo en strategische info wordt meegedeeld en waar er ruimte is om ervaringen te delen vanop het werkkterrein.

5.3 Nieuw organisatiemodel (vanaf 1/1/2014)

Een nieuw organisatiemodel voor dienstencheques is in de maak. Een pilootproject werd opgestart vanaf september 2013. Na positieve evaluatie werd dit geïmplementeerd binnen de ganse BU dienstencheques in de loop van Q1 2014.

Het nieuwe organisatiemodel betekent oa. een differentiëring van opdrachten (voor de consultants) en dit op basis van competenties, focus (commercieel, kwaliteit) en ervaring.

6. Toekomstige acties

Tijdens één van de ondernemingsraden werden een aantal voorstellen geformuleerd door de afgevaardigden. Deze voorstellen worden meegenomen ter verder onderzoek naar haalbaarheid toe. Hieronder een oplijsting :

- ➔ Oprichten van een sectorieel sociaal fonds ter financiering van de werkgeversbijdrage inzake 'werkloosheid met bedrijfstoeslag' (voorheen brugpensioen).
- ➔ De mogelijkheid voorzien dat oudere werknemers die voldoen aan de leeftijds- en loopbaanvereisten in het systeem van werkloosheid met bedrijfstoeslag kunnen stappen dmv een akkoord met de werkgever dewelke resulteert in een opzegging van de arbeidsovereenkomst conform de regelgeving terzake.
- ➔ Minder werken : arbeidsduurvermindering zonder loonverlies, betaalde rimpeldagen, garantie op onbetaald verlof, stimuleren tijdskrediet.
- ➔ Fysieke arbeid verzachten door : dichter bij huis poetsen, met 2 in 1 huis poetsen, extra rustpauzes, DC gratis bezorgen via post aan kantoor, poetsen in onderhoudsvriendelijke huizen, ergonomisch poetsmateriaal ter beschikking stellen, aantal klanten per dag beperken.
- ➔ Verhoogd gezondheidsrisico aanpakken via : afschaffen carensdag (is ondertussen OK), invoeren hospitalisatieverzekering (bv. hospitalia plus vanaf 45 j), loopbaanbegeleiding stimuleren en financieel ondersteunen.
- ➔ Financieel belonen van ervaring door : invoeren anciënniteitspremie, invoeren nieuw barema, jaarlijkse cadeaubon.

7. Beschrijving functies/werkplekken

In bijlage : voorbeeld van een functiekaart van een consulente (bediende) en van een HHH.

8. Persoon verantwoordelijk voor de uitvoering

Petra Keisse, manager .

9. **Evaluatie van het vorige plan** : nog niet van toepassing aangezien dit het eerste werkgelegenheidsplan is.

Bijlage 1 : Functiekaart consulente**Cluster Noord****Doel :**

Ervoor zorgen dat de HHH van "Partena Hulp in Huis" op een professionele en productieve manier werken en dit volgens de procedures en gemaakte werkafspraken.

Ervoor zorgen dat onze interne en externe klanten delight bediend worden en dit in overeenstemming met de visie van Partena "iedereen zo gezond, vitaal en onafhankelijk mogelijk in het leven".

Verantwoordelijk voor het maximaal inzetten van de HHH, met als hoofdplicht het realiseren van de vooropgestelde rendabele groei.

Verantwoordelijk voor retentie van HHH en klanten.

Verantwoordelijk voor het mee uitbouwen van de business.

Verantwoordelijk voor het uitbouwen van Partena als one company.

Rapporteert aan de coach consulenten.

**HOOFDOPDRACHT :
ZORGEN VOOR RENDABELE DUURZAME GROEI BINNEN DC'S, ZOALS VOOROPGESTELD IN
BEGROTING 2013, DOOR HET MAXIMAAL INZETTEN VAN JE HHH EN HET UITBOUWEN VAN
STRIJKPUNTEN.**

Uitvoeringscriteria :

- Samen met je collega's **175062 gepresteerde uren** realiseren tegen 31/12/2013 en dit met een **min. prestatiegraad** (prestatie-uren/totaal aantal uren) **van 71 %**.
- Samen met je collega's **min. 5 strijkpunten** opstarten binnen je cluster.
- **Absenteïsme : max. 4,5 %**
- **Overmacht: max. 0,20%**
- **EW: max. 1,3%**
- **Gewettigd afwezig : max. 1%**

Maximaal gebruik maken van BUPT uren (min. 1,5%)

**OPDRACHT 2:
ZORGEN DAT HR PROCESSEN CORRECT TOEGEPAST WORDEN EN STREVEN NAAR EEN UNIFORME
WERKING DOOR DE VASTGELEGDE PROCEDURES CORRECT EN CONSEQUENT TOE TE PASSEN.**

Uitvoeringscriteria:

Uniforme manier van recruter en aanwerven: selectiegesprekken houden ahv de **vastgelegde selectiecriteria** en procedures (zie e-zone), dit in samenwerking met consulenten recruiting & selectie

Correct aanpassen van contracten bij vermeerdering/vermindering van uren

Het correct opvolgen van verlofdagen

Correcte opvolging en uitvoering van het verzuimbeleid a.d.h.v. absentie-tool (procedure: zie e-zone)

Het tijdig en correct afsluiten van de voorschotten en loonverwerking en kilometervergoeding volgens de aangegeven deadlines.

Streven naar een 0-aantal correcties door wekelijks de opgemaakte planning met elke HHH te overlopen: door de HHH te laten langskomen in het kantoor, telefonisch of via mail te contacteren.

KPI: Max. 5 looncorrecties per maand op 40 VTE's (na betaling HHH)

Continu aandacht voor veiligheid en preventie en het opvolgen van arbeidsongevallen volgens de voorziene procedure.

**OPDRACHT 3:
DE BETROKKENHEID EN MOTIVATIE VAN DE HHH VERHOGEN DOOR BINDING VAN DE HHH TE VERHOGEN EN ACTIEF TE WERKEN OP RETENTIE.**

Uitvoeringscriteria:

Nieuwe HHH laten **participeren op de onthaaldag**

HHH laten participeren (volgens behoefte) aan de voorziene opleidings- en begeleidingstrajecten (zie e-zone)

Werken aan retentie : max. 14% uitstroom.

HHH motiveer je dagdagelijks, dit door te bellen, positieve feedback te geven en het geleerde uit opleidingen op te volgen en mee te verankeren in de praktijk.

HHH en klant stem je zo goed mogelijk op elkaar af.

Nieuwe en bestaande HHH volg je op en evalueer je volgens de vastgelegde procedures (€zone)

Alert te zijn voor ontevredenheid en problemen : problemen zo snel mogelijk in het proces detecteren en bespreekbaar maken en aanpakken. Escaleren naar coach, BE, preventieadviseur of derden, indien nodig.

*Goed relatiebeheer met je HHH uit te bouwen. Dit betekent bereikbaar zijn volgens de gemaakte afspraken en oproepen van HHH a.s.a.p. (**max. binnen de 24u**) te beantwoorden.*

Geven van verantwoordelijkheid: o.a. door ervoor te zorgen dat HHH hun taken (binnen het afgesproken kader) maximaal zelf kunnen afstemmen met hun klanten.

Jaarlijks een teambuildingsactiviteit organiseren voor je HHH. Streven naar maximale aanwezigheid (zie e-zone).

Pro actief nagaan of alle werkbladen tijdig binnen zijn en de nodige acties –indien nodig- opstarten.

Controle op alle **administratie van de HHH** (correct invullen van DC's en werkblad). Dagelijks opvolgen van de workbasket "correcties". Ernaar streven om vragen uit de workbasket binnen de 48 uren uit te klaren en te beantwoorden naar X-pod. Nieuwe HHH min. de eerste 2 keer met werkblad en DC laten binnenkomen op kantoor. Max. 7% van de werkbladen bevat een correctie.

**OPDRACHT 4:
ZORGEN VOOR KLANTENRETENTIE DOOR EEN OPTIMALE KLANTENRELATIE OP TE BOUWEN EN DIT COMFORM DE VASTGELEGDE SERVICE-LEVELS TE RESPECTEREN EN DE ADMINISTRatieve PROCEDURES.**

Uitvoeringscriteria:

Elk klantencontact professioneel **registreren in GKD**, met vermelding van "reden" en "toelichting" volgens de vastgelegde procedures.

Klantencontacten verzorgen volgens de **gedefinieerde contactstrategie** : o.a.

Het promoten van het online-kantoor bij bestaande klanten en bij nieuwe klanten als het communicatiemiddel tussen klant en consulent promoten.

Andere vormen van online communicatie (email,...) stimuleren

Élke klant binnen de 24u terug contacteren.

Wachtdienst steeds up-to-date houden door **prospects pro-actief te contacteren. Acties opstarten of liften indien prospecten lijst (te) beperkt is.**

Werken aan klantenretentie. Dit betekent :

(Her)kennen van de noden van de klant

Alert zijn voor (on)tevredenheid van de klant en dit bespreekbaar maken.

Consequent behandelen van complimenten en klachten

Opvolgen van de resultaten van klantentevredenheidsenquêtes en het opzetten van tevredenheidsacties.

Een **proactieve rol** spelen in het informeren van de klant mbt de afgifte van de DC's, met als doelstelling **een maximale, tijdige ontvangst van DC's.** Max. 5% debiteuren.

Max. gem. 150 rappels/1^{ste} maand = max. 7 rappels 1/co

Max. gem. 50 rappels 2^{de} maand = max. 2 rappels 2/co

Incassodossier : streven naar 0

Een **Net Promotor Score** (=actief aanbevelen van Partena aan derden) **van min. 55 %** voor je cluster.

OPDRACHT 5:

REALISEREN VAN EEN PROFESSIONELE CLUSTERWERKING EN DIT VOLGENS DE INTERNE AFSPRAKEN.

MEEWERKEN AAN DE UITBOUW EN IMPLEMENTATIE VAN EEN GOEDE CLUSTERWERKING. DIT DOOR EEN GESTANDAARDISEERDE MANIER VAN WERKEN TE HANTEREN.

MEE BOUWEN AAN DE VERDERE ONTWIKKELING VAN DE BUSINESS.

Uitvoeringscriteria:

Het actief participeren in het **maandelijks teamoverleg** consulenten DC en **clusteroverleg van je regio.**

Het **onderhouden van de portefeuilles van je cluster** bij geplande en niet geplande afwezigheden van collega's.

De **bereikbaarheid van je cluster verzekeren** (telefonie van klanten, telefonie van HHH, emails, OLK). KPI : 70% van de telefonie behandelt door cluster

Het **uitbouwen van alle portefeuilles** van je cluster.

Het **respecteren van de verlofspreidingsregels** (zie E-zone) teneinde op elke moment een delight dienstverlening naar klanten en HHH te kunnen garanderen.

Het **horizontaal coachen van collega's** teneinde iedereen –binnen en buiten de cluster– zijn sterkten maximaal tot ontplooiing te laten komen. Leren door, voor en met elkaar.

Het **correct gebruik van outlook** (zie E-zone), met als doel **transparant te werken** :

Het **actief opnemen van een rol** binnen je cluster en meebouwen aan de volgende stappen in clusterwerking.

Verantwoordelijk voor het mee **uitbouwen en uitvoeren van verbeteringstrajecten**, waarbij als Partena DC mee streven naar operationele excellentie & besparingen op onze

werkingskosten.

OPDRACHT 6: SAMEN MET JE KANTOORCOLLEGA'S (KA'S, COKA'S EN OM) INSTAAN VOOR EEN OPTIMALE CROSS-SELLING TUSSEN DE VERSCHILLENDE PARTNERS.

Uitvoeringscriteria:

- Elke nieuwe HHH informeren over het Ziekenfonds en de verwachting om aan te sluiten kenbaar maken. Dit door o.a. doorverwijzing naar je collega KA : bij voorkeur op hetzelfde ogenblik van de ondertekening arbeidsovereenkomst.

KPI : 65% van de starters (HHH) aangesloten bij het ziekenfonds, waarvan 70% bij contractondertekening.

- Meewerken aan cross selling om klanten Dc ook klant ZF,... te maken.
- Inspelen op mogelijke opportuniteiten bij zowel HHH als klanten: kinderopvang, kraamzorg, gezinszorg, gezondheidsshop,...
- Overleg met je collega KA's: informeren over wachtlijsten, aanwervingen, akties, ...
- Het steeds up-to-date houden van het signaal in GKD.

Competenties : kerncompetenties

- **Eigenaarschap** : Op een betrokken manier neem je jouw verantwoordelijkheden op.
- **Zelfontplooiing** : Je neemt initiatief om jezelf verder te ontwikkelen op basis van inzicht in je sterktes en ontwikkelingsmogelijkheden.
- **Veranderingsbereidheid** : Je staat open voor en speelt flexibel in op veranderingen.
- **Doelgericht werken** : Je onderneemt actie om de vooropgestelde doelen te bereiken door de beschikbare middelen, kennis en expertise maximaal te benutten.
- **Klantenintimiteit** : Op basis van je doorgedreven kennis van de interne en externe klant speel je met een gepersonaliseerde aanpak (waarbij je zorgt voor toegankelijkheid en ontmoelijking) en op een pro-actieve manier in op zijn behoeften.
- **Respectvolle en duurzame samenwerking** : Je werkt op een integere manier samen aan de groepsdoelen en draagt bij tot een positief klimaat, een constructieve samenwerking op lange termijn en maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.

Funcatiekaart – Huishoudhulp

Func tiedoel:

Als Partena huishoudhulp sta je in voor het **dagelijks onderhoud van de privéwoning van onze klanten** en dit tijdens de vooropgestelde uren en dagen. Je takenpakket bestaat hoofdzakelijk uit poetsen en strijken. **Volgende taken behoren bijvoorbeeld tot het dagelijks onderhoud van de privéwoning van onze klanten:** stofzuigen, vegen, stof afdoen (droog/nat), dweilen, schuren, ramen lappen, afwassen, bedden opmaken, wasgoed in de wasmachine steken, wasgoed ophangen/drogen, strijken, linnen opplooien, zilver/koper opblinken,....

Taken die niet toegestaan zijn in het kader van het dienstencheque-systeem: de verzorging van huisdieren, het oppassen op kinderen, klusjes in huis of werken in de tuin.

OPDRACHT 1 - Zorgen voor het dagelijks onderhoud van de privéwoning van onze klanten.

- Je beheerst een goede basiskennis poetstechnieken, en past dit ook toe in je werk. Aangeleerde poetstechnieken uit de opleiding, pas je ook steeds toe in de praktijk.
- Je hebt voldoende kennis over te gebruiken schoonmaakproducten, en past deze kennis ook toe. Bij twijfel of bij het poetsen van delicate materialen overleg je steeds met de klant.
- Je neemt initiatief, kan zelfstandig werken en kan je taken goed plannen.
- Je past steeds de veiligheidsvoorschriften toe: zie instructiefiche.

OPDRACHT 2 - Afleveren van kwaliteitsvol strijkwerk binnen de vooropgestelde service-afspraken en puntensysteem.

- Je beheerst een goede strijktechniek.
- Je behandelt elk kledingstuk met zorg: respecteer het strijksymbool in elk kledingstuk.
- Je houdt een goed tempo aan tijdens het strijken: je overschrijdt de vooropgestelde strijkminuten per stuk niet.
- Je plooit de gestreken was zorgvuldig op, of hangt deze op, zoals afgesproken met de klant.
- Je past steeds de veiligheidsvoorschriften toe: zie instructiefiche (in opmaak).

OPDRACHT 3 - Zorgen voor een correcte administratieve verwerking van werkplanning en dienstencheques.

- Je ontvangt per 14 dagen een werkplanning: dit werkblad dien je dagelijks correct en volledig in te vullen, alsook de bijhorende dienstencheques. (werkwijze: zie onthaalbrochure)
- Het werkblad en de ontvangen dienstencheques stuur je ten laatste 3 dagen na het einde van de periode terug naar Partena Gent, in bijhorende enveloppe. (tenzij anders werd afgesproken met je consulent(e)).
- Je meldt alle wijzigingen met betrekking tot de planning steeds op voorhand aan je consulent(e).
- Je geeft steeds minstens 5 werkdagen op voorhand je verlof door aan je klant én je consulent(e).

OPDRACHT 4 - Instaan voor een open en respectvolle samenwerking, met klant en consulent(e).

- Je bouwt een respectvolle relatie op met je klant: door vragen te stellen aan je klant, weet je wat zijn/ haar verwachtingen zijn en probeer je deze verwachtingen in te lossen.
- Je communiceert op een open en eerlijke manier met je klant.
- Je maakt duidelijke afspraken met je klant en leeft die afspraken steeds na.
- Je bouwt een vertrouwensrelatie op met je klant en respecteert het beroepsgeheim.
- Je houdt je aan de opgemaakte planning: je klant kan rekenen op je aanwezigheid.
- Mogelijke hindernissen rapporteer je aan je consulent(e).

BIJKOMENDE OPDRACHT – Een meterrol opnemen: je begeleidt een kandidaat-huishoudhulp of een nieuwe collega-huishoudhulp.

- Je geeft constructieve feedback waar de kandidaat-huishoudhulp of nieuwe collega-huishoudhulp iets mee kan doen.
- Je kijkt verder dan hoe zij momenteel poetst, je ziet leerpotentieel.
- Je let erop of de werkwijze van de kandidaat-huishoudhulp of nieuwe collega-huishoudhulp strookt met de Partena-waarden. Bijv.: op tijd komen, omgaan met feedback, leergierigheid, ...

Partena-waarden:

Kwaliteit: Je zorgt voor een kwaliteitsvolle samenwerking

- vlotte communicatie met je klant en consulent(e), je maakt steeds duidelijke afspraken. Je staat in voor een
- takenpakket zo goed mogelijk af te werken. Je doet je best om je
- bij te leren. Je bent steeds bereid om
- werk af en je bent trots op je werk. Je levert steeds degelijk

Vertrouwen: Je krijgt vertrouwen van Partena

- om zelfstandig te werken. Je krijgt het vertrouwen
- werkuren steeds volledig af. Je werkt de geplande
- afspraken met klant en consulent(e) na. Je komt de gemaakte
- Je speelt steeds open kaart, ook wanneer je iets beschadigt.

Betrokkenheid: Je bent een Partena-Ambassadeur

- open in je omgeving om zo nieuwe klanten en/of collega huishoudhulpen aan te brengen. Je houdt je ogen en oren
- nieuwe klanten en collega huishoudhulpen aan te trekken, door flyers te verdelen in je buurt of bij klanten. Je werkt actief mee om

- Je draagt je Partena-schort of Partena-polo tijdens het poetsen.
- Je hebt interesse voor en staat achter de activiteiten van Partena Ziekenfonds & Partners. Bijvoorbeeld: aansluiting bij Ziekenfonds, facebook Partena Dienstencheques 'liken' en promoten, promoten van de Gezondheidsshop, Kinderdagverblijven, Ziekenfonds.
- Je bent bereid een meterrol op te nemen ten opzichte van kandidaat-huishoudhulpen of nieuwe collega-huishoudhulpen.
- Je doet enthousiast mee aan teambuildingsactiviteiten, georganiseerd voor jou en je collega's.

Open-minded: Je denkt met een open geest

- Je staat open voor tips: je gebruikt feedback op een positieve manier.
- Je stelt je flexibel op met betrekking tot verplaatsing en werkuren.
- Je staat open voor eventuele verandering in klanten.
- Je staat open voor verschillende culturen en manieren van leven: elke klant is anders.
- Je staat ervoor open om eens extra uren te werken: bijv. BUPT-uren of een vervanging.