

Lerend netwerk
—
Werkbaar Werk

DIENSTENCHEQUES

Eindverslag





INHOUD

4

Het opzet

6

De aanpak

8

De aanbevelingen

14

Geleerde lessen

HET OPZET

Met de steun van Europa WSE (voorheen 'ESF') brachten VIVO en VormDC vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers samen in een lerend netwerk met als ultieme doel het verhogen van de werkbaarheid voor huishoudhulpers die werken met dienstencheques, respectievelijk in de sectoren van de gezinszorg (PC 318.02) en de dienstencheques (PC 322.01).

Na de kick-off, kwamen de deelnemers over een periode van 24 maanden nog zeven keer samen. De eerste keer om in cocreatie de agenda en de werkwijze op punt te stellen, de laatste keer om te bepalen achter welke engagementen, acties en aanbevelingen ze zich samen wilden scharen.

Tijdens de vijf thematische sessies werden de aanwezige breinen volop uitgedaagd om zoveel mogelijk ideeën, acties en aanbevelingen te verzamelen. De belangrijkste oogst daarvan vind je verder in dit verslag.

De kracht van dit lerend netwerk

Want naast een heleboel gerichte en gedragen aanbevelingen, is één van de belangrijkste verwezenlijkingen van dit lerend netwerk de vertrouwensband die door de manier van werken ontstond tussen de deelnemers. Over de paritaire en sectorale grenzen heen. In een periode waarin werkgevers- en werknemersorganisaties soms op gespannen voet leefden, bood het lerend netwerk een veilig en verbindend onderkomen om het samen, op constructieve wijze, te hebben over wat hen bindt: de oprechte bekommernis om het welzijn van de huishoudhulpers.

Dat stakeholders, die in normale omstandigheden langs weerszijden van de onderhandelingstafel staan, in de geborgen setting van het netwerk schouder aan schouder gingen staan vanuit een gedeelde bezorgdheid, kan je op zich als niets minder dan een succes beschouwen. Meer nog: deze vorm van samenwerking heeft de bodem gelegd (én verrijkt!) om de uiteindelijke aanbevelingen die werden geformuleerd, in de toekomst van het nodige draagvlak te voorzien.



DE AANPAK

Het is belangrijk om expliciet stil te staan bij de manier waarop de samenkomsten gebeurde. Want een lerend netwerk is niet zomaar een hippe term om zeven werkvergaderingen achter te verstoppen: het is een welgemikte methodiek, een doordachte strategie ten dienste van een cocreatief proces.

Een lerend netwerk bestaat uit een groep van mensen die als doel heeft te leren van elkaar via het principe van geven en ontvangen.

De **focus** ligt op **samen leren** door middel van **ervaringsuitwisseling** en **onderlinge advisering**.

De deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het resultaat, zij bepalen de koers, de snelheid en de intensiteit van het proces. Samen zoeken ze antwoorden door te leren en te experimenteren.

Als uitkomst kan vooropgesteld worden: **pragmatische verbeteradviezen en een verruiming van mogelijke actiepunten en werkvormen**.

<https://www.itineris-advies.be/organisaties/lerende-netwerken/>

De deelnemers startten hun deelname aan het lerend netwerk met deze ambities:

- afbakenen van de container 'werkbaar werk' en samen de belangrijkste uitdagingen vastpinnen.
- operationaliseren van bestaande aanbevelingen
- voortbouwen op elkaars kennis en expertise
- uitwisselen van goede praktijken en ervaring over de twee paritaire comités heen, over 'partijen' heen.
- concreet maken van de acties: 'dit zijn de knelpunten en dit willen we eraan doen'
- praktische aanbevelingen uitwerken
- benieuwd naar een andere manier van benaderen (middels een lerend netwerk)

Tijdens de eerste verdiepende sessies brachten we een heleboel bestaande informatie samen om de thema's voor de volgende bijeenkomsten te bepalen en de werkwijze vast te stellen. We beslisten om de aanbevelingen telkens samen te brengen in een matrix met de assen 'termijn' (kort of lang) en 'sector' (binnen of buiten).

Om de matrices te vullen, gingen we voor elke inhoudelijke sessie aan de slag met uiteenlopende methodieken (vb. '#durftevragen', '6 denkhoeden van de Bono', 'Worst Case Scenario-omdenken',...) en raadpleegden we verschillende inspiratiebronnen, gaande van bestaande studies tot het uitnodigen van een expert rond leren en opleiding uit de sector.

Cocreatie is wat er gebeurt wanneer individuen, groepen of organisaties, die betrokken zijn op een (als complex ervaren) uitdaging, samen oplossingen creëren die tegemoet komen aan een algemeen belang. Het is een zelfsturend of hooguit gefaciliteerd proces waarin er sprake is van authentieke en respectvolle interacties tussen mensen die streven naar een gedeelde kijk op de gewenste toestand en gedragen acties in die gewenste richting.

Cocreatie is een vorm van samenwerking

- waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces
- waarbij je als deelnemer zelf eigenaar bent van je leerproces
- met een facilitator (in dit geval: de tandem VIVO – VormDC)

<https://www.kwadraet.be/inspiratie/cocreatie>



DE AANBEVELINGEN

Tijdens de laatste bijeenkomst overliepen we de acties en aanbevelingen die we als deelnemer zelf zouden kunnen opnemen en maakten we een selectie van acties en aanbevelingen die we richten naar het beleid. De uitvoer van een merendeel van onderstaande punten veronderstelt een faciliterend kader en een sluitende financiering. Beiden zijn onontbeerlijk om de acties rond werkbaar werk te kunnen ondernemen.

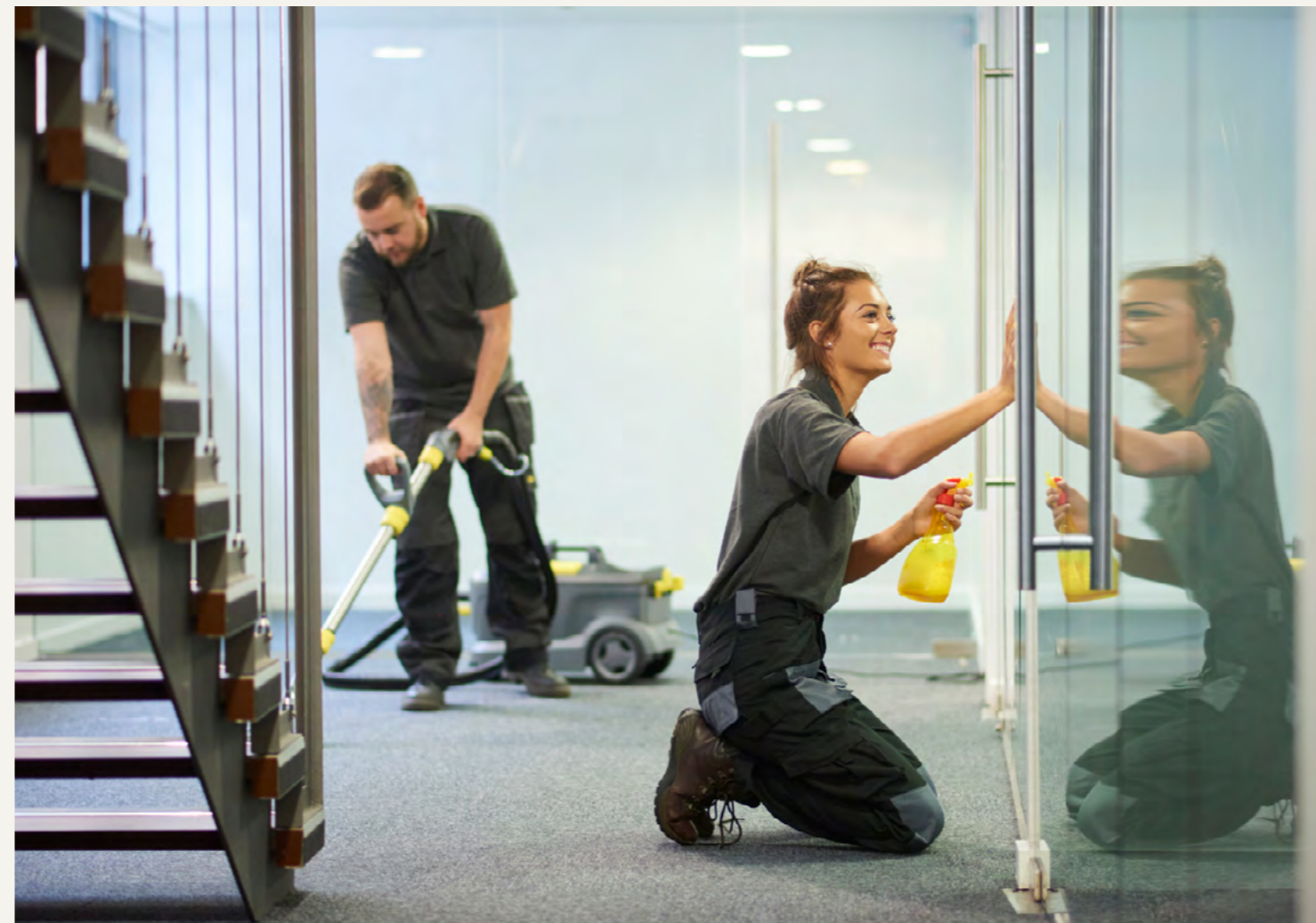
Aanbevelingen vanuit de sector

WAARDERING

- Het is belangrijk om de appreciatie van klanten zichtbaar te maken, bijvoorbeeld door aansluiting bij campagnes als: www.dagvandeschoonmaak.be en www.dedankbaarstejob.be
- Onderzoek de mogelijkheid om een breder pallet aan opleidingen aan te bieden. Prikkel ook mensen met 'out of the box-competenties'.
- Ga voor een positief beeld van de job én de huishoudhulp in de media. Laat bedrijven van elkaar leren, deel good practices en vermijd stereotypes.
- Een gezonde en veilige werkomgeving is een basisvereiste voor elke huishoudhulp. Acties die dit ondersteunen op zowel korte als lange termijn, blijven belangrijk (vb. rookvrije werkplek, ergonomisch materiaal, beschermingsmateriaal Covid,...).
- Er is nood aan bijkomende middelen in de sector, in het bijzonder om de jobs aantrekkelijker te maken (door o.a. de lonen te verhogen) maar hiervoor zijn we afhankelijk van de overheid.

OMKADERING

- Zorg voor een risicoanalyse.
- Bezorg klanten een materiaallijst en een lijst van veilige producten. Stimuleer hen zo om ergonomisch en veilig materiaal te voorzien.
- Zorg voor een voldoende aantal coaches/omkaderingspersoneel per X aantal huishoudhulpen, op voorwaarde dat daar genoeg middelen vanuit de bevoegde overheden tegenover staan.
- Geef op regelmatige basis feedback aan de huishoudhulp.
- Voorzie gepaste werkledij.
- Wees bereikbaar voor de huishoudhulp.



OPLEIDING EN INZETTEN VAN TALENTEN VAN DE HUISHOUDHULP

- Tracht om opleidingen zo lokaal mogelijk te organiseren.
- Werk bij opleidingen, indien mogelijk, in kleinere groepen.
- Onderzoek hoe de leercultuur bij huishoudhulpen kan gestimuleerd worden (vb. door een positief beeld van de opleidingen te cultiveren).
- Zorg voor verfrissende ideeën, goede voorbeelden, praktijken, proefprojecten.
- Versterk de huishoudhulp ook via job/en taalcoaching.
- Onderzoek en creëer doorgroeimogelijkheden voor huishoudhulp (bv coaching-trajecten).
- Ervaring leert dat een opleidingsaanbod dat afgestemd is op de noden en leermogelijkheden van de huishoudhulpen door hen als positiever ervaren wordt.

PSYCHOSOCIALE BELASTING VOORKOMEN

- Contactmomenten en teamvergaderingen zijn belangrijk voor het psychosociale welzijn van en verbinding tussen de huishoudhulpen. Om deze momenten periodiek te kunnen realiseren moeten daar genoeg middelen vanuit de bevoegde overheden tegenover staan.
- Versterk de huishoudhulp met skills op vlak van assertiviteit, communicatie en omgaan met moeilijke situaties.
- Onderzoek of het statuut van coach interessanter kan gemaakt worden.
- Blijf klanten sensibiliseren op vlak van psychosociale belasting, geef hen tips vanuit het beleid, voorbeelden van realistische verwachtingen en hou rekening met persoonlijke voorkeuren.
- Speel de balans tussen werk en privé als troef uit.

FYSIEKE BELASTING VERLAGEN

- Neem bij huisbezoeken (op voorwaarde dat daar de gepaste middelen tegenover staan) de risico-analyse en eventuele checklists als uitgangspunt en betrek de huishoudhulpen hierbij.
- Blijf open gesprekken voeren met de huishoudhulp en voorzie coaching.
- Onderzoek of er afspraken rond materiaallijsten kunnen worden voorzien.
- Voorzie een ruim aanbod aan opleidingen rond ergonomie.
- Bied een basisopleiding voor elke huishoudhulp met daarin voldoende focus op ergonomie.
- Om de fysieke belasting te verlagen kan het een optie zijn om na te denken over de verlaging van de voltijdse arbeidsduur van huishoudhulpen.



Aanbevelingen waarvoor we als sector de medewerking van het beleid nodig hebben

WAARDERING

- Verhoog de maatschappelijke waardering van de job van huishoudhulp en behandel de huishoudhulpen vanuit het beleid op een gelijkwaardige manier (nu vallen huishoudhulpen te vaak onder uitzonderingsregels).
- Ga steeds voor een positief beeld in de media: laat een minister eens meedraaien op de werkvloer en vermijd stereotypes.
- Een werkbare job (en respect) hangt zeker ook af van de verwachtingen van de klant en de maatschappij in het algemeen.



OMKADERING

- Geef de bedrijven de nodige middelen zodat zij een voldoende aantal coaches/omkaderingspersoneel per X aantal huishoudhulpen kunnen voorzien.
- Zorg dat bedrijven die job- en taalcoaching willen inzetten dat ook kunnen. De wachtlijsten die er op korte termijn zijn gekomen bij de werkplekarchitecten kunnen weggewerkt worden door meer middelen te voorzien.
- Er is nood aan meer afstemming tussen de aanpak en de regelgeving van de verschillende overheden.

OPLEIDING EN INZETTEN VAN TALENTEN VAN DE HUISHOUDHULP

- Gebruik middelen efficiënt en doelmatig. Neem de schotten weg tussen de systemen en zorg dat de middelen kunnen opgebruikt worden. Het overschot dat bedrijf X heeft kan een tekort van bedrijf Z financieren.
- Maak het doorgroeien van een huishoudhulp naar begeleider en coach financieel mogelijk.

FYSIEKE BELASTING VERLAGEN

- Neem de blueprint van de werkbaarheidsconsulent zoals die werd ontwikkeld, onderzoek wat er mogelijk is in de sector en voorzie hier middelen voor.
- Versterk de sectorale expertise rond preventie en veiligheid in samenwerking met de bestaande preventiediensten.
- Ook vanuit het beleid mag meer ingezet worden op bewustmaking en sensibilisering rond het juiste ergonomisch materiaal voor de huishoudhulp.

PSYCHOSOCIALE BELASTING VOORKOMEN

- Schat de verschillen in aanpak tussen ondernemingen met betrekking tot de inhoud van het takenpakket en ondersteuning van coaches en consultants naar waarde en valoriseer dit financieel, bijvoorbeeld zoals in het coachingsproject van Vorm DC.
- Contactmomenten en teamvergaderingen zijn belangrijk voor het psychosociale welzijn van en verbinding tussen de huishoudhulpen. Om deze momenten periodiek te kunnen realiseren moeten daar genoeg middelen vanuit de bevoegde overheden tegenover staan.

GELEERDE LESSEN



Waarom vind je het lerend netwerk een interessante werkvorm?

“Tijdens een lerend netwerk komen de beste ideeën samen. Al de kennis, expertise en praktijkvoorbeelden van zowel werkgevers als vakbonden worden samengelegd tot het beste geheel”

“Je leert van elkaar.
In een open en beschermde omgeving
(de gedachten zijn vrij, je kan zaken aftasten af aftoetsen,
out of the box, ...)”



Wat vond je er sterk aan?

“Men kwam los van het traditionele hokjesdenken zoals vaker het geval is in werkgroepen”

“Door de losse omgang leer je al snel je concullega's kennen en wordt er gemakkelijker informatie gedeeld. Fijn dat de concurrentie op dat moment geen issue meer is”



Waar zie je nog groeikansen?

“Iets meer deelnemers zodat alle soorten organisaties participeren”

“Meer ruimte voorzien aan het einde van het traject om tot duidelijkere en gedragen conclusies te komen”



Welke methodiek(en) onthoud je?

“De hoedjes van De Bono”

“Het werken met de verschillende persona”



Wat is de belangrijkste les die je meeneemt?

“Met de juiste mensen (gemotiveerd) binnen een begeleid kader kan je tot oplossingen komen die niet lukken binnen het klassieke overlegmodel”

“Durven focussen op het nu. Geen 5 zaken tegelijk willen opvolgen tijdens een vergadering en durven te 'deconnecteren' van mails/telefoon etc in dat moment”



Hoe heb jij de verbinding ervaren?

“Zeer positief. Ook buiten het netwerk om zal je sneller contact nemen met de andere deelnemers”

“De persoonlijke toets in elke meeting hielp om elkaar beter te kennen op een andere manier”



Welke tip of suggestie heb je nog?

“Meer mensen rond de tafel”

“Het was een heel lang traject. Een termijn van 4 à 6 maanden zou beter geweest zijn”

Meer weten?

- bert.decooster@vivosocialprofit.org
- www.waardevolwerk.be
- www.werkbaarwerk.be
- <https://vorm-dc.be/projecten/werkbaarheidsfonds/>



Dit lerend netwerk werd georganiseerd en begeleid door VIVO in samenwerking met deze partners:



Vlaanderen
is werk