

De mens centraal

In maatwerkbedrijven staat de mens centraal. Maar hoe wordt dat op de werkvloer concreet gemaakt?

Bij Rodea in Sint-Genesius-Rode maken ze oa een dagelijkse rondgang langs alle werkposten, ondersteunen ze hun medewerkers bij administratieve rompslomp en zorgen ze voor een geregelde aanwezigheid van een psycholoog op de werkvloer. Het zijn slechts een paar voorbeelden van hoe daar de mens centraal gesteld wordt. Alain De Grootte, directeur en Veerle Van de Voorde, verantwoordelijke sociale dienst lichten hun aanpak toe.

Betere prestaties dankzij brede ondersteuning

Bij Rodea zijn ze ervan overtuigd dat het belangrijk is mensen in hun geheel te ondersteunen. Alain: Onze mensen hebben vaak niet alleen een afstand tot de arbeidsmarkt. Ze hebben ook op veel andere gebieden een achterstand. In hun relaties, op de huizenmarkt, voor hun administratie,...Door mensen ook op die gebieden zo goed mogelijk te ondersteunen, maken we dat ze – op langere termijn - beter gaan presteren op de werkvloer. Dus nee, we zijn geen wereldverbeteraars. En ja, ook Rodea moet economisch goed draaien. Maar wij zijn ervan overtuigd dat we hier de vruchten van plukken.

Van een organische aanpak naar verankering in structuren

Zij die al wat langer in de sector meedraaien, hebben er nog wel van gehoord: het kwaliteitshandboek, een van de eerste kwaliteitssystemen die in de sector gehanteerd werden. Alain: “Dat handboek was sterk gericht op dienstverlening naar de doelgroep. Je moest kunnen aantonen dat je processen en procedures had voor de opvolging van de maatwerkers. Het was de aanleiding om de processen in ons bedrijf rond omkadering van de doelgroep in kaart te brengen. Want onze mensgerichte aanpak is lang geleden al organisch gegroeid, maar het is ook belangrijk dit in structuren te gieten zodat het geen ad hoc gebeuren blijft, dat staat of valt met een paar mensen.”

Praktische ondersteuning...



De mensgerichte aanpak bij Rodea uit zich in praktische dingen. Alain: “Als we een loonbeslag binnenkrijgen, zouden we dat gewoon aan het sociaal secretariaat kunnen doorgeven. Bij ons gaat de sociale dienst hiermee aan de slag. Zij stellen de vraag aan de betrokken medewerker of die hulp kan gebruiken bij de administratie en wijzen hen op het bestaan van budgetbegeleiding.

Ook het absentisme wordt nauw opgevolgd. Veerle: “Een belangrijke barometer! Bij veelvuldige afwezigheden kijken we wat er aan de hand is en gaan we in gesprek met de betrokkene.”

...en intensieve opvolging

Mensen worden hier van dichtbij opgevolgd. ‘Lossen’ staat niet in het woordenboek. Veerle: “Vanuit de sociale dienst maken we dagelijks een rondgang, zowel bij maatwerkers als bij maatwerkcoaches. Daarbij polsen we hoe het gaat. “Hoe gaat het intussen met je kind? Heb je contact genomen met je huisbaas? Gaat het beter met je rug?”

Waar nodig vragen we ook door – uiteraard met respect voor ieders privacy. “Wat kunnen wij hierin nog betekenen? Hoe komt het dat je deze ochtend te laat was? Is je brommer kapot? Je kind ziek? Was er ruzie thuis?”

Doordat mensen ons elke dag zien, worden we ook een vertrouwd persoon en is de drempel om ons aan te spreken laag. Lager dan wanneer ze ons zelf moeten komen opzoeken in ons bureau. Bovendien weten ze dat wij niet oordelen. Wij proberen altijd empathisch te zijn en begrip te tonen, waarbij we wel duidelijk aangeven wat kan en wat niet. We luisteren naar het verhaal achter de mens, zonder daarbij in meligheid te vervallen.

Soms duurt het 10 jaar voor mensen iets vertellen over hun moeilijke thuissituatie. Maar we houden vol!”

Een zaak van iedereen

De mensgerichte aanpak bij Rodea is een zaak van iedereen: het zit vervat in de cultuur en het Rodea-DNA. Veerle: Ook onze maatwerkcoaches staan achter deze aanpak. Van bij de aanwerving hameren we op het sociale aspect en empathisch vermogen, dat we veruit het belangrijkste vinden. Natuurlijk heeft een maatwerkcoach ook bepaalde technische competenties nodig, maar wij zijn hier met mensen bezig! Die boodschap brengen we hen van in het begin. Sommige maatwerkcoaches zijn daar van bij de start



van doordrongen, bij andere komt het gaandeweg – omdat ze dagelijks merken dat wij daar zoveel belang aan hechten.

Om de drie weken wordt er per afdeling een teamvergadering georganiseerd met sociale dienst en maatwerkcoaches. Alain: “Ook ik ben daarbij aanwezig. Elke maatwerker wordt daarbij overlopen. Bij het minste probleem in functioneren, bekijken we wat daar aan de oorzaak zou kunnen liggen, bedenken we een aanpak en duiden we een verantwoordelijke aan. Op elke volgende teamvergadering wordt dan de evolutie en verdere opvolging bekeken. Zolang het probleem niet opgelost is, blijft die maatwerker ‘in de excel’ staan. Zo is opvolging gegarandeerd.

De maatwerkcoaches krijgen bij Rodea ook handvaten aangereikt. Veerle:” Zo organiseren we elk kwartaal een supervisie met een psychotherapeut. De cases waarop we vastlopen worden met haar besproken en gezamenlijk bedenken we een aanpak. Onlangs heeft een auticoach onze omkadering een opleiding gegeven met concrete handvaten over hoe om te gaan met mensen met ASS – een steeds groeiende groep mensen. Die begeleidingen en opleidingen worden geapprecieerd door onze maatwerkcoaches.

De aanpak creëert begrip op de werkvloer. Veerle: “Een maatwerker komt te laat of komt wat agressief uit de hoek: de maatwerkcoach weet hoe het komt.

Een sterk netwerk

Natuurlijk kunnen ze dit als Rodea niet allemaal alleen. De veranderende doelgroep, waarbij maatwerkers vaker multiproblematieken hebben, maakt de zaken er niet eenvoudiger op. Alain: “Maatwerkers met een psychosociale beperking hebben soms meer werkgerelateerde competenties, maar hebben het moeilijker om binnen de lijnen te blijven. Al van voor de komst van het maatwerkdecreet hebben we dan ook partnerschappen afgesloten met diverse organisaties, gaande van het OCMW over het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg tot Begeleid Wonen. Er komt ook geregeld een psycholoog langs, waar de mensen op consultatie kunnen gaan tijdens de werkuren.

Al deze partnerorganisaties komen op de vloer bij Rodea. Veerle: ” Wij fungeren als aanspreekpunt en doorverwijzers voor onze mensen. Als we voor hen extern een afspraak maken, is de kans dat ze gaan echter klein. Door het eerste contact hier en tijdens de werkuren te laten plaatsvinden, is de drempel om te gaan veel lager. Begeleid Wonen heeft hier bijvoorbeeld om de twee weken een zitdag. Dit vertellen we



tijdens onze dagelijkse rondgang dan aan onze mensen die hier baat bij kunnen hebben.”

Wanneer nodig organiseert Veerle ook een zorgoverleg, waarbij alle betrokken begeleiders en hulpverleners rond de tafel gaan zitten. Veerle:” Iedereen aan tafel uitnodigen helpt om de neuzen in dezelfde richting te krijgen en oorzaken van problemen te achterhalen. Ook de betrokken maatwerker is daarbij aanwezig. Dit vraagt veel tijd, maar op langere termijn win je hier tijd mee. Anders riskeren problemen te blijven aanslepen.”

Een renderende aanpak

De aanpak rendeert. Mensen functioneren beter en vallen minder snel uit. Veerle: “Tien jaar geleden was op gesprek gaan bij de psycholoog hier enkel ‘voor de vrouwen of voor de zotten’, nu gaan ook onze tuinmannen op gesprek. Het taboe is weg. De maatwerkcoaches zien een gesprek met de psycholoog ook als een investering in mensen, en niet als productieverlies. Maatwerkcoaches vormen het ‘oog’ van onze sociale dienst en signaleren het als mensen zich niet goed in hun vel lijken te voelen.”

Vertrouwen laten groeien

Of de kleinschaligheid van Rodea in dit alles een troef is? Alain denkt van wel. “Hier hangt een familiale sfeer, waarin mensen elkaar persoonlijk kennen. Het vertrouwen van onze mensen is vaak beschaamd in de loop van hun parcours – dat merken we bij de nieuwe doelgroep nog meer. Hier bij Rodea proberen we dat vertrouwen langzaam te herstellen. Dat begint op werkvlak, door hen het gevoel te geven dat ze goed zijn in wat ze doen. En door kleine gebaren: vriendelijk antwoord geven als ze iets vragen. Een ‘goeiemorgen, hoe gaat het’. Door onze laagdrempeligheid bouwen we stilaan een relatie op, waardoor ze ons ook andere issues gaan toevertrouwen.

Veerle: “Onze mensen hebben soms zware problemen. Hun leefwereld staat vaak ver van de onze. De uitdaging voor ons is onze persoonlijke leefwereld los te laten en de zaken proberen door hun bril te zien. Dan bereik je veel meer omdat ze zich begrepen voelen.”

