



HR • ICT • QUALITY • FINANCE • CO-SOURCING • BRUGFUNCTIE • PROJECTEN • HELPDESK • KENNISOVERDRACHT



Buurt slagers investeert doordacht in opleiding voor zijn mensen



Mieke Ally, verantwoordelijke Mens en Organisatie en Kristof Buysse, personeelsverantwoordelijke.

Slagersgroep Buurt slagers zette personeelsbeheer centraal op de agenda bij aanvang van zijn recente ESF-project. Het Europees Sociaal Fonds is een subsidieapparaat van de Vlaamse overheid en de Europese Unie en helpt Vlaamse bedrijven om hun positie te versterken. “We dienden een project in voor sociale innovatie, zodat we een aantal personeelszaken versneld konden aanpakken. Zo had de personeelsafdeling de loonadministratie perfect onder controle maar ontbrak het aan beleid op lange termijn. In die zin was het ESF-project een gedroomde opportuniteit.” Aan het woord is Mieke Ally, verantwoordelijke Mens en Organisatie bij Buurt slagers. “Ons ESF-project bestaat uit vijf miniprojecten”, vervolgt personeelsverantwoordelijke Kristof Buysse. “Zo moesten we de aanwervingsprocedure en het onthaalbeleid herbekijken, het klachtenbeheer aanpassen, een duidelijke functieomschrijving uitwerken voor alle functies en ten slotte onze leidinggevenden opleiden tot goede coaches voor hun mensen.”

Voor die belangrijke coaching sprak Buurt slagers ORBID aan, die de managementcursus “Van chef naar coach” voorstelde. “Een goede coach praat en luistert. Duidelijk communiceren is cruciaal, naast empathie en respect voor elkaar”, vertelt Mieke Ally. “We startten met een proefcursus van vijf dagen voor een aantal filiaalverantwoordelijken, districtleiders en leidinggevenden uit de productie en de distributie. De groep bleek te heterogeen waardoor sommige mensen tijd verloren. Maar de opleiding vonden we zo praktisch dat we ze absoluut wilden uitbreiden naar andere leidinggevenden.”

ORBID organiseerde dus een tweede sessie, ditmaal voor alle districtleiders. Omdat deze keer alle profielen dezelfde waren, kon de opleiding verkort worden tot drieënhalve dag. “We hoorden van de deelnemers erg positieve reacties, sommigen zien het als teambuilding”, zo zegt Kristof Buysse. “In de cursus leer je dat er vier persoonlijkheden bestaan, die elk om een andere aanpak vragen. Sommige districtleiders dachten na afloop van de cursus nog na over welke persoonlijkheid ze hun mensen konden toedichten. Het leeft dus echt wel verder.”

Er ging ook een stuk individuele coaching mee gepaard, aldus Buysse. “Mensen kunnen iets voorleggen waarmee ze concreet worstelen, bijvoorbeeld een aanwervingsgesprek dat moeilijk verloopt of een probleem met een filiaalmedewerker. Samen met hen bekijkt ORBID dan hoe ze dat het best aanpakken. De cursus is dus praktisch en bovenal bruikbaar.”

Buurt slagers overweegt om de opleiding ook aan te bieden aan alle filiaalverantwoordelijken, zodat ook zij hun kennis kunnen uitbreiden, hun mensen beter kunnen coachen en vooral dezelfde taal spreken als hun districtleiders. “Dat zullen we niet overhaast doen, eerst willen we de cursus nog wat bijgevoegd zien. Zo zou bijkomend een soort “mindmap” en een grondige samenvatting van de stof die je overdag hebt moeten verwerken handig zijn”, vindt Mieke Ally. “Acht uur om nieuwe materie te moeten verwerken is niet min. We opteren in de toekomst voor halve dagen.”

Aanwervingsgesprekken uniformeren

Buurtslagers-regioverantwoordelijken hebben elk hun manier om nieuwe winkelverkoopsters of filiaalhouders aan te werven. In het kader van het ESF-project wil Buurtslagers dat systeem uniformeren en ook hier kan ORBID helpen. Het bedrijf zal met een lijst van ongeveer vijftwintig vragen over verschillende zaken een soort handleiding opstellen voor de sollicitatiegesprekken. Buurtslagers is ervan overtuigd dat het extern advies van ORBID een absolute meerwaarde zal zijn om de lijst te verfijnen.

Zo zal de personeelsdienst voortaan meer intensief betrokken worden bij de sollicitatiegesprekken. Die vinden altijd plaats waar de sollicitant zou gaan werken, zodat men meteen de werkomgeving kan zien. “Onze winkels zijn verspreid over heel Vlaanderen, dus is het voor de personeelsdienst niet evident om bij alle gesprekken aanwezig te zijn”, aldus Mieke Ally. “Toch zullen ze er in de toekomst altijd bij zijn tijdens het eerste gesprek, want twee meningen zijn meer waard dan een. En door de gesprekken te groeperen per regio, blijft de verplaatsing aanvaardbaar.”

Praktijkgericht werken

Buurtslagers werkte vroeger met een zelfstandige HR-consulent die hen ook zou helpen bij het ESF-project. Maar hij had moeite om theoretische modellen te vertalen naar de praktijk. Tijdens een ESF-studiedag praatte Buurtslagers met Tyco, een bedrijf dat ORBID onder de arm had genomen voor zijn eigen ESF-project. Tyco bleek zeer tevreden over het project, omdat ORBID gemakkelijk overweg kon met alle verschillende werknemersprofielen.

Mieke Ally: “ORBID had ons in het verleden al geholpen bij de selectie van kandidaat-informatici en ook schakelden we ze al in voor technische testen toen we onze systeemgroep gingen uitbreiden. Daarnaast hebben ze enkele mensen die bij ons in dienst waren beoordeeld op basis van een psychologische, praktische en administratieve test. Ten slotte hielpen ze ons ook bij het opstellen en verwerken van een enquête om te peilen naar de tevredenheid onder de medewerkers. Hun sterke kanten zijn dat ze de taal spreken van de persoon op de werkvloer en dat ze heel praktijkgericht werken. Dat kwam heel duidelijk tot uiting bij de feedback op de opleiding van de districtleiders, allemaal mensen met verschillende karaktereigenschappen waar ORBID toch perfect op kon inspelen.”



Over Buurtslagers

Buurtslagers breidde sinds het ontstaan in 1990 uit tot een bedrijf met meer dan 90 winkels in heel Vlaanderen. Die winkels vind je bij vestigingen van Lidl, Smatch, AD Delhaize en GB. Er zijn ook reeds een vijftal vleeshallen geopend die niet bij een andere winkelketen horen. Alles samen telt Buurtslagers zo'n achthonderd medewerkers. Een doordachte strategie en een sterke verhouding tussen prijs en kwaliteit liggen aan de basis van het succes van de slagerijketen.