



#lokaalwerkt

# Een interne jobcoach

Bondgenoot voor de thuiszorgmedewerker

VVSG



Met de steun van de Koning Boudewijnstichting organiseerde de VVSG samen met Diverscity in 2021 en 2022 een project 'de eeuwige vacature' om besturen te ondersteunen bij de zoektocht naar nieuwe medewerkers. Eén van die actiepunten was het uitwerken van de functie 'interne jobcoach' binnen de thuiszorgdiensten.

Zorgbedrijf Sint-Truiden slaagde er heel goed in om dit concept uit te rollen in de praktijk. Gezien de huidige arbeidsmarkt geloven we in de meerwaarde die een eigen jobcoach kan bieden. Daarom vinden we het belangrijk om dit concept verder uit te werken en besturen te ondersteunen bij de uitrol hiervan. Dit concept kan zeker ook in andere zorgdiensten zoals woonzorgcentra of kinderopvang een meerwaarde betekenen.

## Inhoud

<b>Wat doet een interne jobcoach? .....</b>	<b>3</b>
<b>Wat is de meerwaarde? .....</b>	<b>4</b>
<b>Wat is de opdracht? .....</b>	<b>6</b>
<b>Hoe starten? .....</b>	<b>7</b>
<b>Praktijkvoorbeeld .....</b>	<b>8</b>

# Wat doet een interne jobcoach?

Een interne jobcoach begeleidt en ondersteunt collega's op de werkvloer vanaf hun eerste dag tot het einde van het arbeidscontract. Die ondersteuning is heel **praktisch** en telkens **op maat** van wat die medewerker nodig heeft. Geen éénheidsworst dus. Een jobcoach gaat bij elke medewerker op zoek naar hun '**stressmomenten**' en zoekt naar de juiste ondersteuning hiervoor.

Wat kunnen stressmomenten zijn?

- Als startende thuiszorgmedewerker moet je de eerste weken jezelf constant voorstellen bij nieuwe gezinnen. Als je niet zo stevig in je schoenen staat of de taal niet beheerst, brengt dit heel wat stress met zich mee. Toch is het belangrijk om van bij het begin goed af te stemmen met gebruikers. Wanneer dat niet gebeurt, kan er heel wat fout lopen waardoor nieuwe medewerkers de motivatie dreigen te verliezen. Een jobcoach kan ondersteunen door bijvoorbeeld de gezinssituaties op voorhand te schetsen, de verwachtingen afstemmen met bepaalde gebruikers, een aantal eerste gesprekken samen doen...
- Een medewerkers die na lange afwezigheid opnieuw aan de slag gaat, heeft het vaak moeilijk om de draad weer op te pikken. Door dit samen met de jobcoach te doen, maak je die stap minder groot. De jobcoach kan toelichten welke zaken veranderd zijn in de werking, een aantal keer meewerken om te zien wat lukt....
- Bij meer ervaren medewerker zijn er andere ondersteuningsnoden bijvoorbeeld bij administratieve taken of digitalisering. Of misschien lukt het niet om een bepaald gerecht te koken? Of bij gezinnen met een complexe problematiek kan het enorm ondersteunend zijn om even met twee samen te werken en zo het gevoel te krijgen dat je er niet alleen voor staat.
- Soms is de opvang voor kinderen van de medewerker een probleem. Niet iedereen is altijd op de hoogte van de mogelijkheden voor buitenschoolse kinderopvang of opvang voor zieke kinderen. Soms haken medewerkers dan af door de moeilijke combinatie werk-privé. De jobcoach kan hier een rol spelen door de verschillende opvangmogelijkheden samen met de medewerker.

Zo zijn er nog veel voorbeelden over hoe een jobcoach medewerkers bij de praktische uitvoering van de job kan helpen. Dit kan zijn door informatie te geven, methodieken aan te leren, mee te helpen op de vloer... Maar telkens staat hier de **begeleiding van op de werkplek** centraal, het gebeurt niet vanop bureau.

Idealiter is de jobcoach een **thuiszorgmedewerker die doorgroeit**. Dus een poetskracht of verzorgende die een aantal uren in de week is vrijgesteld om die taak op zich te nemen. De jobcoach heeft vooral een sturende of coachende taak, geen evaluerende rol.

Je kan ook een **externe** jobcoach inschakelen om een deel van deze functie op te nemen. Maar die externe jobcoach beperkt zich vaak tot de nieuwe medewerkers. Het voordeel van een **interne** jobcoach is dat je het takenpakket samen vorm geeft, ook medewerkers kan ondersteunen die al langer in dienst zijn, sneller kan anticiperen op problemen in het team. Maar het allerbelangrijkste is natuurlijk dat de jobcoach zelf doordrongen is van de cultuur in jouw organisatie en die waarden en normen mee doorgeeft aan de collega's.

## Wat is de meerwaarde?

Een jobcoach zorgt ervoor dat de thuiszorgmedewerkers zich over de hele lijn beter gewapend voelen om hun job te doen en voelen dat ze er niet alleen voor staan. Er zijn soms kleine frustraties die blijven hangen en op termijn wegen op de motivatie van de medewerkers. Door een interne jobcoach in te zetten, verzeker je dat starters maar ook ervaren medewerkers zich gesteund voelen. We zetten de voordelen van een jobcoach even op een rijtje:

### Voor de thuiszorgmedewerkers zelf

- Een succesvolle werkervaring: de medewerkers leert de juiste competenties, levert goed werk en doet succeservaringen op bij gebruikers. Door deze positieve dynamiek stijgt de kans op langdurige tewerkstelling.
- Het zelfvertrouwen groeit: de medewerker krijgt meer informatie, op eigen maat zodat die steviger in de schoenen staat om bij al die gezinnen langs te gaan.
- Grotere zelfstandigheid: wanneer medewerkers goed geïnformeerd en ondersteund zijn, groeit de zelfstandigheid op termijn.
- Meer werkgeluk: minder stressmomenten zorgen ervoor dat medewerkers zich beter in hun vel voelen, gelukkiger zijn.

### Voor de begeleidend medewerkers

- Jobcoaches nemen een aantal taken over van begeleidend medewerkers, zoals praktische zaken uitleggen aan nieuwe medewerkers. Op die manier ontlast je de begeleidend medewerker. Aangezien de vacatures voor begeleidend medewerkers moeilijk in te vullen zijn, kan dit een belangrijke troef zijn die je sollicitanten kan aanbieden. Ook de begeleidend medewerkers die al bij jullie in dienst zijn, zullen de jobcoach als zeer ondersteunend ervaren.

### **Voor de jobcoach**

- De kans op verdere ontplooiing en doorgroeimogelijkheden: de job van verzorgende of poetskracht kent niet veel doorgroeimogelijkheden. Door dit concept kan je toch perspectief geven aan wie wat meer wil. Daardoor zijn medewerkers meer gemotiveerd, blijven ze uitgedaagd en hebben ze niet de intentie om een andere job te zoeken.

### **Voor de gebruikers**

- Het verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening: medewerkers die goed weten wat ze moeten doen en duidelijk de verwachtingen kennen, functioneren beter. Dit leidt tot betere dienstverlening en een grotere klantentevredenheid.

### **Voor het lokaal bestuur**

- De tevredenheid van de medewerkers stijgt, wat leidt tot minder verloop en minder ziekteverzuim en dus minder vervangingen.
- Het feit dat jullie een interne jobcoach hebben, is een belangrijke troef in je profilering als werkgever. Kandidaten zullen dit als een voordeel zien wanneer ze moeten kiezen tussen verschillende werkgevers.
- De jobcoach is een belangrijke voelspriet. Die weet goed wat er leeft op de vloer en kan bijvoorbeeld ondersteunen bij de uitrol van bepaalde processen zoals digitalisering.
- En natuurlijk staat de tevredenheid van de gebruikers centraal. Een goeie dienstverlening, daar doen we het toch voor!

# Wat is de opdracht?

Een jobcoach neemt meer taken op zich dan een peter of meter binnen de organisatie en beperkt zich niet enkel tot de opstart van nieuwe medewerkers. Een jobcoach is een vast aanspreekpunt voor alle medewerkers en vormt een belangrijke schakel tussen de medewerker en bijvoorbeeld de verantwoordelijke gezinszorg. De jobcoach kan signalen doorgeven aan de maatschappelijk werker en gemakkelijker een aantal zaken vertalen vanuit het bureau naar de werkvloer of omgekeerd.

Binnen de functie van een jobcoach kan je zelf lokale accenten leggen. We sommen hier enkele mogelijkheden op.

- onthaal nieuwe medewerkers: verwelcoming, introductie, het nodige materiaal voorzien, manier van werken toelichten, voorstellen aan de collega's...
- technieken aanleren of de juiste opleidingen zoeken om op in te zetten bij medewerkers individueel of collectief
- bij de opstart een schets van de gezinnen meegeven, toelichten wat belangrijk is bij de begeleiding
- handvaten bieden (of zoeken) om met specifieke problemen om te gaan zoals dementie, verslaving of agressie
- medewerkers ondersteunen bij het herkennen van signalen en hoe die signalen door te geven
- medewerkers begeleiden die net opstarten of heropstarten na lange afwezigheid terug aan de slag gaan, vergezellen en op weg helpen bij gezinnen
- opvolgen van ergonomie en aanwezigheid van voldoende werkmateriaal bij de gezinnen
- bij zware casussen tijdelijk mee ondersteunen door even met twee te werken zodat de medewerker er niet alleen voor staat
- ...

Een belangrijk aspect bij het invullen van de deze taak is dat de jobcoach telkens op maat werkt van de medewerker. Een onthaalbeleid mag geen éénheidsworst zijn waarbij iedereen standaard dezelfde opleidingen of uitleg krijgt. Iedereen leert immers op een andere manier. Bovendien heeft de ene al meer ervaring dan de andere. Een jobcoach brengt kan de noden in kaart brengen van starters maar ook van ervaren medewerkers.

# Hoe starten?

Misschien kan de start van deze functie kaderen binnen een proefproject in je eigen organisatie. Zo krijg je de tijd om de functie te laten groeien, met medewerkers in gesprek te gaan en gaandeweg verder vorm geven. Er liggen namelijk wel een aantal vragen op tafel die doorheen het proces een duidelijker antwoord kunnen krijgen.

- **Hoeveel uur moeten we de jobcoach vrijmaken?** Dit hangt natuurlijk af van hoe groot de groep van thuiszorgmedewerkers is. Je kan altijd met een aantal uren starten en deze functie laten groeien wanneer er meer vragen komen. Of je kan enkele jobcoaches aanstellen en de uren verdelen om zo meer medewerkers de kans te geven om deze functie op zich te nemen.
- **Wie zou er een goede jobcoach zijn?** Dit moet vooral iemand zijn die zelf doordrongen is van de waarden en normen binnen jullie organisatie. Daarnaast moet je het potentieel zien in de medewerker om die extra taken op zich te nemen. Het moet iemand zijn die goed in de groep ligt en die zich niet boven de andere zal stellen maar mee schouder aan schouder wil werken.
- **Hoe kan men zich kandidaat stellen?** Is dat via een sollicitatieproces of spreken we zelf iemand aan? Ook hier moet je kijken naar de eigen ploeg. Zie je verschillende medewerkers met die competenties, dan is het eerlijker om via een gesprek iemand te selecteren. Het is belangrijk om te vertrekken vanuit de competenties en goed toe te lichten wat je juist verwacht. Medewerkers zullen snel zelf wel aangeven of dit al dan niet iets is voor hen.
- **Krijgt een jobcoach een andere vergoeding?** Deze vraag zal natuurlijk ter sprake komen. Het is belangrijk om die vraag te behandelen volgens jullie eigen verloningsbeleid. Een jobcoach is natuurlijk geen leidinggevende maar neemt wel een coachende rol op zich. Of jullie daar ook een andere vergoeding aan koppelen, is intern uit te klaren. Ook dit kan je een plek geven binnen het proefproject en dit geleidelijk uitklaren.
- **Welke opleiding moet een jobcoach krijgen?** Je verwacht andere competenties dan je normaal verwacht van een thuiszorgmedewerker. Door opleiding aan te bieden, zal de jobcoach zich beter voorbereid voelen. Daarom organiseert Diverscity in samenwerking met Omvorming deze opleiding tot jobcoach.
  - Aanbod 2023: opleiding tot jobcoach

# Praktijkvoorbeeld



Zorgbedrijf Sint-Truiden experimenteerde sinds 2021 met een interne jobcoach. Zij zijn zeer tevreden over dit concept en hebben dit ondertussen geformaliseerd binnen hun werking.

Beluister hier de opname van hun [praktijkverhaal tijdens de themababbel](#) of lees het [artikel Lokaal](#).



# VVSG