

Betrokkenheid staat op de eerste plaats

Een People Governance plan opstellen en uitvoeren is niet iets dat je snel even doet. Danny Vandormael, managing director bij Seris Belgium, legt uit hoe hij het heeft aangepakt.

TEKST: ANNICK CLAUS

Danny Vandormael is al jaren actief in de serviceswereld. Als algemeen bestuurder heeft hij bovendien actief meegewerkt aan het People Governance Handvest. *"Ik gebruikte vroeger al de corporate governance gedragscodes, maar ik was een van de mensen die*

vond dat het menselijke aspect er onvoldoende in aan bod kwam. Algemeen werd er te weinig gesproken over de persoonlijke inbreng en bijdrage."

Toen hij een goed jaar geleden bij Seris Belgium begon, nam hij dan ook het initiatief. Hij schreef een People Governance plan dat hij

voorlegde aan de Raad van Bestuur. *"Dat plan omvatte voornamelijk een stuk algemene context",* licht Vandormael toe. *"Die moet immers uitgelegd worden aan de directie, human resources... om het geheel body te kunnen geven. Daarnaast bevat het plan een aantal culturele en praktijkvoorbeelden, omdat er nu eenmaal een link moet zijn met de eigen activiteiten en visie. Doordat de Raad van Bestuur natuurlijk ook al lang ervaring heeft met het bieden van services, was het niet zo moeilijk om het plan bij hen aan de man te brengen. Tenslotte bestaat Seris uit twee takken: een logistiek gedeelte waarbij we de niche B-to-B transport vullen en een luik security waarbij we elektronische installaties, telemonitoring, consulting en bewaking doen. Het zijn dus constant onze mensen die bij onze klanten onze kwaliteit moeten bieden."*

MENSEN AAN HET WOORD

"Het neerzakken in de verschillende niveaus is het moeilijkste", stelt Vandormael. *"Niet alleen de HR-verantwoordelijken, ook de bestuurders en alle managers moeten er rekening mee houden dat het personeel een gemeenschap is met eigen rechten en plichten. Nog te vaak worden mensen gebruikt, misbruikt of gewoon niet betrokken bij de zaken. Toch is dat een van de belangrijkste dingen bij processen. De menselijke betrokkenheid primeert!"*



Danny Vandormael:

"Ik gebruikte vroeger al de corporate governance gedragscodes, maar ik was een van de mensen die vond dat het menselijke aspect er onvoldoende in aan bod kwam. Algemeen werd er te weinig gesproken over de persoonlijke inbreng en bijdrage."

GEORGANISEERD EN GEÏNSTALLEERD, NIET GEFORMALISEERD

Studio100 beschikt niet over een People Governance plan, maar staat wel bekend als een bedrijf dat op een ethische manier met zijn werknemers en freelance medewerkers omspringt. Niet meteen een evidentie in de mediawereld!

“Ik veronderstel dat die goede reputatie tot stand gekomen is doordat wij onze werknemers en zelfstandige medewerkers benaderen met eenzelfde attitude als we dat bij andere partners doen”, legt Luc Kiekens, personeelsdirecteur bij Studio100, uit. “We besteden heel wat aandacht aan het maken en op voorhand formuleren van goede afspraken. Die leven we ook royaal en correct na, zodat er geen discussies ontstaan. Bovendien moet het voor beide partijen een win-winsituatie zijn, ook voor onze medewerkers dus. Dat engagement en de aandacht voor de belangen van de andere partij zijn bij ons een evidentie.”

Kiekens benadrukt dat heel wat factoren een rol spelen om de tevredenheid van de werknemers hoog te houden en ervoor te zorgen dat ze zich goed voelen. “In eerste instantie moet de opdracht aantrekkelijk zijn. Als je de jobs voldoende uitdagend en breed maakt en de mensen verantwoordelijkheid geeft, dan appreciëren ze dat en spannen ze zich extra in. Wij doen tenslotte een beroep op hun kennis en expertise en hebben daar ook respect voor. Om de tevredenheid hoog te houden vermijden we het ontstaan van aparte eilandjes. Door een grote onderlinge betrokkenheid krijgen de werknemers het gevoel dat ze deel uitmaken van een groter geheel. Dat kan soms heel banaal zijn, bijvoorbeeld door voor lange tafels te kiezen in de cafetaria. Op die manier gaan mensen van verschillende afdelingen elkaar ontmoeten, wisselen ze ervaringen uit en krijgen ze interesse in de bezigheden van de anderen. Met andere woorden, je creëert een gemeenschap.”

BALANS MOET KLOPPEN

Bij Studio100 staan niet veel processen echt op papier. “Wij zijn niet meteen een bedrijf dat dingen gaat formaliseren”, licht Kiekens toe. “Studio100 werkt zo niet en bovendien hebben we ook geen duizenden medewerkers waardoor dat noodzakelijk zou zijn. Wel zijn er een aantal procedures geïnstalleerd. Een paar keer per jaar brengen wij onze mensen bijvoorbeeld samen om hen lopende of nieuwe projecten uit te leggen en hen zaken te laten zien. Deze meetings, die afgesloten worden met een drink, staan niet in een nota of iets dergelijks, maar onze medewerkers verwachten ze wel. Op eenzelfde manier gaan onze werknemers uit van een aantal zaken die wij hen al jaren bieden. Ik denk aan tickets voor de parken en shows, boeken, cd’s, dvd’s, enzovoort. Dat is leuk,



Luc Kiekens:
“Door een grote onderlinge betrokkenheid krijgen de werknemers het gevoel dat ze deel uitmaken van een groter geheel.”

zeker voor gezinnen met kinderen, maar aan de andere kant creëren we meteen ook betrokkenheid bij de projecten van collega’s. Al deze zaken staan niet op papier, maar onze mensen gaan er wel van uit. Er is budget voor voorzien, dus je kan wel spreken van geïnstalleerd en georganiseerd, niet van geformaliseerd.”

Het bedrijf streeft naar een open cultuur en communicatie waar medewerkers hun mening durven zeggen. “Die kennis moet je dan optimaal gaan gebruiken en meenemen in je beslissingen. Om mensen aan boord te houden moet de balans kloppen: wat ze investeren moet in evenwicht zijn met wat ze ervoor terugkrijgen, niet alleen op financieel vlak. Wij beseffen dat Studio100 een veeleisend bedrijf is, er moet bij ons zeer hard gewerkt worden. Daarom is het ook logisch dat we de mensen ernstig nemen, hen een goede en vooral ook passende job bieden en hen voldoende respecteren. Hun doen en kunnen respecteren werkt bovendien motiverend. We kennen een zeer laag verloop, dus blijkbaar doen we het op menselijk vlak helemaal niet slecht.”

NU OOK OVERLEGRAAD

Sinds kort heeft Studio100 een overlegraad, vergelijkbaar met een ondernemingsraad, waar alle activiteiten – diensten, film, theater, muziek, merchandising – evenveel inbreng krijgen. In elk departement is een verkiezing georganiseerd en een woordvoerder voor twee jaar aangesteld. Het maandelijks overleg tussen de bedrijfsleiding en de werknemersvertegenwoordigers moet duidelijkheid brengen over wat er leeft op de werkvloer, wat er eventueel kan verbeterd worden,... Met andere woorden, een initiatief om nog beter naar de medewerkers te luisteren!