

VAN PROCES GEORIËNTEERD NAAR DUURZAAM HR

Corona of niet, het hr-transformatieproces van Politie Antwerpen loopt verder. Het eerste hoofdstuk dat inspeelt op mindset en gedrag is afgerond. Deel twee richt zich op de technologie. “Het succes van de hr-tool zal afhangen van onze eigen inbreng. Iedereen is er bij betrokken,” legt hr-directeur *Corinne Scoyer* enthousiast uit.

Evolueren van een proces georiënteerd naar een duurzaam hr-beleid, waar de beleving van de medewerker centraal staat: een heldere doelstelling voor Corinne Scoyer. Om de 60 hr medewerkers te enthousiasmeren, was een essentiële *mindshift* nodig. Flexso for People heeft het proces begeleid. Het traject startte met een investering in de gedragscomponent. “Als je wil innoveren, denk je eerst met het volledige team na over de optimale werking. Dat proces ondersteun je vervolgens met technologie en finaal met een hr platform.”

De focus lag op het faciliteren van de hr-medewerkers om een betere service en employee experience te creëren voor de 3.000 personeelsleden van Politie Antwerpen. Een hele uitdaging in een context van gedeeltelijke manuele processen, talrijke repetitieve taken verspreid over meerdere teams. “Door te optimaliseren en technologie gaandeweg te laten overnemen, deden we de medewerkers dromen van meer.”

SPONSORS

Innovatie is bij Politie Antwerpen zichtbaar aanwezig, bijvoorbeeld inzake vervoersmodi, interventiemateriaal, werkuitrusting en het nieuwe hoofdkantoor. Hr kan niet achter blijven. De korpschef en de leden van het directiecomité treden op als onontbeerlijke sponsors. De weerstand in eigen rangen bleef beperkt. Het gros van de hr medewerkers beseft de noodzaak van het transformatieproces. “Het is belangrijk de verandering voelbaar in te zetten, met kleine haalbare mijlpalen. Je moet niet te snel willen veranderen. Een verandering moet landen en gevierd worden”, adviseert Corinne Scoyer.

EMPLOYEE EXPERIENCE

Hoe zullen de personeelsleden het effect van de transformatie in de praktijk zien? Door hun beleving centraal te stellen voelen medewerkers gedurende de volledige loopbaan de aanwezigheid en steun van hr. Denk aan sleutelmomenten zoals

onthaaldagen, promotiekansen, maar ook aangepast werk voor zij die er nood aan hebben, een kwalitatief eindeloopbaanbeleid en coaching voor zij die aan het stuur van hun loopbaan zitten of vooruit willen. En een intervisie wanneer het moeilijk gaat. “We laten een medewerker voelen dat wat hij doet zin heeft.”

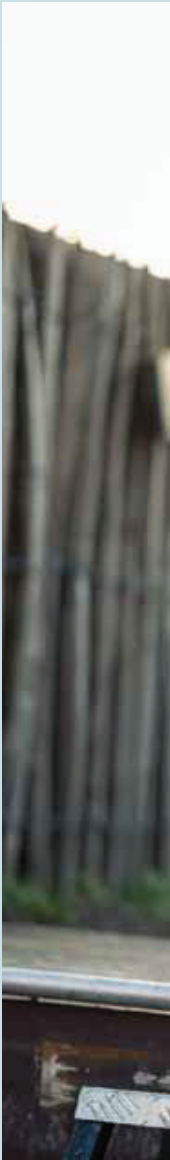
Een e-loket voor administratieve aanvragen, de beschikbaarheid van hr-info via een portaal en de digitalisering van enkele veelvoorkomende processen vormen quick wins. Een toegankelijk digitaal platform zal de beleving ondersteunen. Via workshops gaat hr in interactie met haar community en brengt ze de behoeften van de interne klant in kaart.

Politie Antwerpen rekruteert actief met een opvallende *employer brand*. Een nieuwe medewerker moet de authenticiteit van dat werkgeversmerk aan den lijve gewaarworden. “In het politionele landschap coachen we actief onze leidinggevenden en gaan op zoek naar ieders talenten om de inzetbaarheid van alle medewerkers te vergroten.”

DROOMBEELD

Het transformatieproces startte vanuit de visie van Corinne Scoyer. Samen met Flexso for People trok ze gaandeweg de hr medewerkers mee in het transformatiebad. “Ik responsabiliseer ze en plaats hen mee aan het stuur van de verandering. De tool zal immers maar zo goed zijn als wat zij aangeven wat ze er mee willen doen.”

Medewerkers kregen de kans hun droombeeld te schetsen, maar delen ook frustraties. De juiste acties en de bijbehorende technologie zetten de verandering mee in. Intussen geven ze volgens de lean filosofie de hr processen vorm.





Corinne Scoyer,
Directie HRM bij
Politie Antwerpen

De deur naar de technologische verandering staat open. Flexso for People automatiseerde het afgelopen jaar met kleine en doordachte ingrepen een aantal processen. Gevolg? De medewerkers beseffen beter welke technologie er bestaat. “Om de verandering in hun hoofd te helpen slagen, rijden we kleine en concrete technologische interventies al naar binnen”, vertelt Corinne Scoyer. “Dat vermindert de scepsis.”

CHECK-IN

In januari 2020 deelden de hr medewerkers hun visie, dromen en verwachtingen in de kick-

off van het project. In maart kwamen de Design Thinking workshops op gang. En toen klopte het coronavirus dreigend op de voordeur. “Wachten was geen optie. De meeste mensen stonden te popelen om door te gaan”, herinnert Corinne Scoyer zich. Met digitale snufjes die de externe consultants slim inzetten, bleven de workshops virtueel plaats vinden. Om de beleving van een verandering echt correct in te schatten, is door de gangen wandelen en aandachtig luisteren in de koffiehoecken een prima

WE DOEN AAN TEAM- EN JOBRAFTING. IEDEREEN KRIJGT EEN ZINVOLLE PLAATS.

graadmeter. Niets van dat alles wanneer iedereen thuis werkt. In de plaats kwamen geplande check-ins in elke teammeeting: hoe gaat het met je? Waar lig je wakker van? Wat zou je veranderen? Een maandelijks informatief koffiemoment met de volledige hr afdeling bracht iedereen up-to-date. Corinne Scoyer begon ook elke maand een sterk gewaardeerde nieuwsbrief te schrijven voor haar medewerkers: kennis delen, realisaties vieren, mensen bedanken, maar ook inspelen op gevoelens van ongerustheid, angst en gemis.

JOBRAFTING

Betekent een digitalisering van de hr processen een andere invulling van de hr-profielen in het team? Corinne Scoyer is ervan overtuigd dat ze de juiste profielen in huis heeft. “We doen samen aan team- en jobrafting. Door een inspanning te leveren krijgt iedereen een zinvolle plaats, via begeleiding en een specifiek takenpakket wanneer dat nodig is.” Hr draagt de leidinggevendenden in de organisatie uit om hetzelfde te doen. “Sociaal kapitaal is immers geen loos begrip. We steunen hen via intervisie en coaching.”

De menselijke factor boet in de verregerende digitale wereld niet in. “Dankzij de digitalisering hebben we opnieuw meer tijd voor diepgaander menselijk contact op sleutelmomenten, bijvoorbeeld wanneer iemand na een lange carrière met pensioen gaat. Verstop je niet achter de digitalisering om geen contact meer te hebben. Een persoonlijk dossier inzien vergt geen menselijke interventie, maar een medewerker met een beperkte digitale geletterdheid mag steeds langs komen.”

STORYTELLING

Self-service, mobiel, geïntegreerd (met andere federale tools), open voor verdere automatisering en digitalisering, proactiviteit en gebruiksvriendelijkheid kenmerken de bouwstenen van de nieuwe hr-tool. Tip van Corinne Scoyer: “Neem alle betrokkenen, ook de externe consultants, mee in het vervolgtraject van de implementatie van de technologie. Hun input en ervaring is cruciaal om het hr-platform op te starten. En niet te vergeten: de storytelling blijft één geheel.”