

# Praktische gids i.v.m. coaching in de dienstenchequesector

## Wat is het opzet?

Het is de rol van de coach om zijn/haar collega's te *begeleiden*, *ondersteunen* en *helpen* in een positieve werksfeer.

## Doelstelling

De coachee (persoon die coaching krijgt) helpen om zijn/haar technische, organisatorische en sociale vaardigheden te ontwikkelen. Coaching mag onder geen beding een controle-instrument vormen!

## Waarom kiezen voor coaching? Enkele voordelen...

### Voor de coach

- Het erkennen van zijn/haar vaardigheden
- Het valoriseren van zijn/haar werk
- Het verwerven van nieuwe vaardigheden
- Motivatie

### Voor de coachee

- Zelfvertrouwen
- Samenwerken
- Motivatie
- Kwaliteit van het werk
- Ondernemingsgeest

### Voor de klant

- Verbetering in de kwaliteit van het werk
- Maatschappelijke rol

### Voor het bedrijf

- Een stijgende motivatie bij het personeel
- Loyaliteit van het personeel
- Professionalisme
- Het imago van de sector versterken

“Onze klant apprecieerde het enorm dat ik de eerste werkdag meeging met de nieuwe huishoudhulp!”



## Wie/wanneer coachen ?

Al uw personeel mag gecoacht worden:

- De nieuwe dienstenchequemedewerkers
- Ervaren dienstenchequemedewerkers die een vraag of probleem hebben
- Op aanvraag van dienstenchequemedewerkers
- In geval van een klacht van de klant
- Op regelmatige basis: bv. 1 keer per jaar voor alle dienstenchequemedewerkers

Aan u om prioriteiten te stellen.

## Over welke vaardigheden moet een kandidaat-coach beschikken?

Een efficiënte coach moet over tal van vaardigheden beschikken.

Hierbij enkele voorbeelden:

- De technische vaardigheden perfect beheersen
- Geïnteresseerd zijn in de rol van coach en de daaraan verbonden voorwaarden
- Mobiel zijn
- Vriendelijk zijn tegen zijn/haar collega's
- Aanpassingsvermogen hebben
- Een luisterend oor kunnen bieden
- Uw vertrouwen hebben
- Erkend zijn bij zijn/haar collega's om zijn/haar technische en relationele vaardigheden
- Assertief en empathisch zijn



*“Door mijn tussenkomst is de klant toch klant gebleven bij ons bedrijf.”*

## De selectie van een coach

Gezien het aantal coaches per bedrijf gelimiteerd is, dient u een keuze te maken. Indien u een zo transparant mogelijke selectie wenst, dan kan een vacature bijvoorbeeld een antwoord bieden. Daarin omschrijft u de vereiste vaardigheden, de voorwaarden, de rol van de coach, ... De feedback naar de niet-geselecteerde kandidaten kan hierdoor op een zeer objectieve manier worden gemotiveerd. Indien u een huishoudhulp in gedachten heeft die volgens u de beste keuze zou zijn gezien zijn/haar ervaring en vaardigheden, dan kan u steeds polsen bij deze werknemer of hij/zij deze rol op zich wil nemen. De werknemer krijgt op deze manier de mogelijkheid om zijn/haar werk te diversifiëren in het kader van werkbaar en wendbaar werk.

## De opleiding van een coach

De coachopleiding werd aangepast aan de sector en vormt een echte meerwaarde voor uw coach. De opleiding biedt een basis voor de huishoudhulpen opdat zij in alle vertrouwen hun rol als coach kunnen opnemen. Vorm DC biedt, naar gelang de lopende projecten en onder bepaalde voorwaarden, een opleiding aan voor uw coaches. Voor meer informatie kan u steeds contact opnemen met uw accountmanager.

## Het statuut van de coach

Vanaf 01/01/23 hebben Vlaamse coaches 45+, opgeleid door Vorm DC, géén apart bediendencontract meer nodig om te mogen coachen!

De coach 45+ kan coachen onder het normale arbeidscontract van PSC 322.01.



Dit wordt mogelijk gemaakt via de nieuwe Vlaamse regelgeving die werkpleklers in de dienstenchequesector toelaat.

[Klik hier voor de publicatie in het Belgisch Staatsblad.](#)

## Communicatie

Een uitvoerige, duidelijke en volledige communicatie vormt een sleutel-element voor het slagen van dit project.

“Mijn coachee is een heel stilleke. Ze durfde nooit aangeven waar ze mee zat, ze wou er mee stoppen. Dankzij mijn coaching heeft ze terug de moed gevonden om verder te gaan.”

### Naar het personeel toe

- Omschrijf uw coachingsproject, uw motivatie, waarom coaching een aanvulling vormt op de gebruikelijke opleidingen, ...
- Stel de coach en zijn/haar rol voor
- Geef de mogelijkheid aan de coach om zijn/haar motivatie te formuleren en zijn/haar aanpak van de rol te beschrijven

U kan dit communiceren tijdens een vergadering, via een nieuwsbrief, ... Het is belangrijk dat het volledige team duidelijk geïnformeerd wordt.

### Naar de coach/coachee toe

Organiseer een ontmoeting met de verschillende partijen:

- Formuleer de doelstellingen van coaching op een duidelijke manier
- Kom tot een akkoord
- En bekom dus een engagement van elke partij

### Naar de klanten toe

- Informeer alle klanten over deze nieuwe leermethode en de daaraan gekoppelde doelstellingen
- Vraag steeds naar het akkoord van de klant alvorens een coaching bij hem/haar thuis te organiseren

## Coaching implementeren binnen uw bedrijf

### Keuze van de klant

Diegene van de coach of diegene van de coachee?  
Idealiter: een klant van de coachee.

**- Tip :** indien het om een klant van de coach gaat, waak erover dat de coaching niet steeds bij dezelfde klant plaatsvindt

### Coachingstool

Vorm DC heeft een observatierooster ontwikkeld voor de coaches. Op dit document staan enkele vaardigheden opgesomd die door de coach geobserveerd kunnen worden.

**- Tip :** een goed begrip van de vaardigheden is essentieel. Aan sommige vaardigheden moet misschien op bedrijfsniveau aandacht besteed worden bv. in de vorm van een opleiding.



## Debriefing coach/coachee

Vergeet deze stap niet op het einde van de coaching: formaliseer de resultaten en deel deze mee aan de coach en coachee. Bied hen eveneens de kans om feedback te geven over de conclusies van de coaching.

**- Tip :** een akkoord van de coachee betreffende de conclusies is essentieel voor zijn/haar verdere ontwikkeling.

## Feedback van de directie naar de coach

Noodzakelijk!

**- Tip :** houd uw coach op de hoogte van de evolutie van de coachees, geplande opleidingen of nieuwe coachings.

**Het verankeren van coaching binnen de strategie van uw bedrijf is onontbeerlijk voor de motivatie van uw coach en het slagen van dit project. Geef uw coach voldoende werk, stimuleer coaching in uw bedrijf en maak samen met de coach per trimester een agenda op.**

## Wat met de financiering?

De regionale opleidingsfondsen stellen [een budget ter uwer beschikking](#). Indien uw coachings (opleidingen op het terrein) reeds werden erkend, dan kan u gebruik maken van dit budget om uw coachings te subsidiëren.

Surf naar uw regionaal opleidingsfonds [voor meer informatie](#).

Vorm DC en het Werkbaarheidsfonds financieren af en toe coachings onder bepaalde voorwaarden en in het kader van specifieke projecten. Bij vragen kan u steeds [contact](#) opnemen met de accountmanager van uw regio.



*“Als coach is het mijn eerste taak om de nieuwe huishoudhulp gerust te stellen. Ze denken dat ik een controleur ben, dat is helemaal niet zo. Ik wil dat ze zich goed voelen in hun job, bij ons dienstencheque-bedrijf en bij de klant. Ik wil hun steun zijn. Dus werk ik heel hard aan vertrouwen. Ik geef veel bevestiging en ik ben heel aanspreekbaar. Zodra dat er vertrouwen is, begint er een hele fijne samenwerking met de nieuwe huishoudhulp. Dan is geen probleem te moeilijk.”*

