

Drive Employee Experience

Welkom bij Woonhaven, hopelijk voel je je snel thuis

OUR CLIENT

Woonhaven is de grootste sociale huisvestingsdienst in Antwerpen en Vlaanderen. Ze verkopen en verhuren woningen en doen dat met respect en aandacht voor de omgeving, duurzaamheid en vooral: de bewoner. Woonhaven heeft afgelopen jaren een aantal herstructureeringen achter de rug. In totaal geven 290 medewerkers elke dag het beste van zichzelf om aangenaam en betaalbaar wonen te realiseren in Antwerpen.

OUR MISSION

Binnen Woonhaven zijn er maar liefst 80 verschillende functieprofielen. Dit gaat van poetspersoneel, tot techniekers, sociaal assistenten, ingenieurs, projectleiders en juristen. Een gedifferentieerde aanpak in het personeelsbeleid is dus van groot belang om tegemoet te komen aan de noden, behoeften en het welzijn van de medewerkers. Sinds 2016 werden 70 mensen aangeworven. Het HR team heeft de afgelopen 3 jaar de onboarding van deze nieuwkomers zo mogelijk begeleid maar geeft ook aan dat er verbeterpunten zijn. Wie is beter geplaatst om hierover feedback te geven dan de aangeworven medewerkers zelf. Via het Drive Employee Experience traject lieten we medewerkers terugkijken op hun verwelcoming bij Woonhaven. Doel? Een top onboardingsproces voorzien voor elke toekomstige medewerker van Woonhaven, in welk team en in welke functie dan ook.

DRIVE IN ACTION

49 van de 50 gevraagde medewerkers vulden de Drive Employee Experience survey in. In een eerste deel van de survey werd ingezoomd op de persoonlijkheid, ambitie, waarden en motivatie van elke medewerker. Dit gaf een duidelijk beeld over de persoon achter de medewerker die bij Woonhaven is opgestart. In een tweede deel peilden we naar hun ervaringen op vlak van organisatiecultuur, de fysieke en de technologische werkomgeving. 12 medewerkers stelden zich vrijwillig kandidaat om de 'onboarding journey' verder in kaart te brengen met ons Drive team. Medewerkers halen momenten aan die een positief of negatief verschil maakten op hun contractondertekening, op hun eerste werkdag en tijdens hun eerste werkweken. Dit verwelkomingsbeleid 'AS IS' gaf automatisch ook inspiratie tot concrete verbeteracties. Het engagement om toekomstige collega's goed te verwelkomen was groot en leverde zowel pluimpjes op voor HR alsook verfrissende ideeën.



OUTPUT

'Moments that matter' werden gegroepeerd in 4 thema's die volgens de medewerkers zelf het meeste prioriteit zouden moeten krijgen: 'opleiding', 'startmateriaal', 'de rondleiding op dag 1' en 'feedback'. Hierrond werden acties bedacht als - peter/meterschap, een meeloopdag voor hard skills, een startersmanual, een kortvolgend evaluatiegesprek met leidinggevende, enz.. Maar soms zat het ook in kleine dingen zoals functies en foto's toevoegen in een 'wie is wie - lijst', een inventaris van het beschikbaar werk materiaal of een doorschuifstelsel in de onboarding verantwoordelijke per team. Door zich in te leven in de rol van teamlid, nieuwe medewerker, leidinggevende en HR medewerker, kregen we een duidelijk inzicht in hoe Woonhaven als totale organisatie het welkomstbeleid kan verbeteren. Verschillende acties worden momenteel verder uitgewerkt, de meest haalbare als eerst. HR gaf aan het als motiverend te ervaren dat medewerkers zelf geëngageerd zijn om de waarde 'thuis voelen', de belangrijkste waarde van Woonhaven, mee te realiseren.



Voor ons was Drive Employee Experience een zeer interessante traject om samen met onze medewerkers aan de slag te gaan rond het thema onboarding. De drempel om deel te nemen was laag en afgestemd op onze medewerkers en de dynamiek van de sessie bracht veel ideeën los bij onze mensen. Een aan te raden traject als je samen met je medewerkers wil werken aan de optimalisatie van je HR-processen.

Anke Mertens – HR Coördinator