

Bedrijfscoach Geert Dehouck krijgt steeds vaker de vraag of hij kan helpen bij het zoeken naar goede medewerkers. Nu is dat niet alleen een probleem in de verzekeringssector, maar andermans leed biedt zelden troost. En als de goede werking van het bedrijf lijdt onder het personeelstekort wordt goede mensen rekruteren een topprioriteit. Rustig afwachten tot de gedroomde kandidaat reageert op een vacature en het risico lopen dat klanten vertrekken omdat ze merken dat de kwaliteit van de dienstverlening vermindert, is geen goed idee.

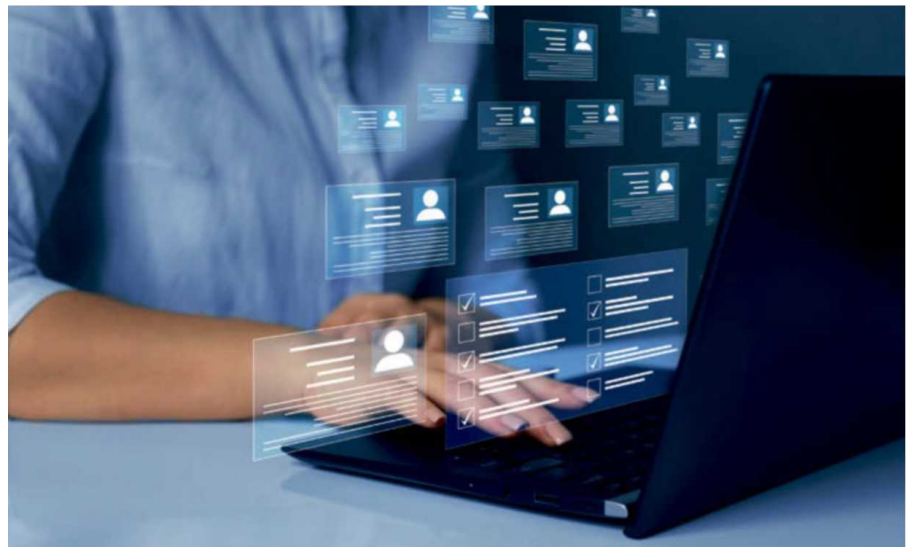


Bedrijfsadvies

Als rekruteren een topprioriteit wordt

De arbeidsmarkt is onstabiel. De bedrijfsloyaliteit vermindert in alle sectoren. Medewerkers vertrekken om verschillende redenen. Goede mensen vinden, is dus een uitdaging voor iedereen. Maar dat betekent ook dat er overal veel personeelsverloop is en daar kan de verzekeringssector op inspelen.

Bedrijfsleiders beseffen steeds meer dat de resultaten afhankelijk zijn van de inzet van hun personeelsleden. Maar de tijd dat werknemers voor het leven verbonden waren aan een werkgever is voorbij. De motieven om te veranderen hangen af van veel factoren. Jonge mensen veranderen sneller omdat ze de kans zien meer te verdienen. Op hun leeftijd kan iets meer, een groot verschil maken. Hun drijfveer is dus verloning opbouwen. Anderen veranderen omdat ze uitgekeken zijn op hun job. De routine is een ballast geworden. Maar de aanleiding om weg te gaan, kan ook van tijdelijke aard zijn. Daarom is regelmatige communicatie met de oversten zo belangrijk. Een korte periode met extra stress omwille van een reorganisatie of veeleisende klanten, wordt door vele medewerkers geaccepteerd als ze een zicht hebben op het einde van de moeilijke periode. Maar als de overbelasting aanhoudt en er wordt niet geluisterd naar de bekommernissen, dan is het ook logisch dat sommigen beslissen om het kantoor te verlaten. Bedrijven moeten dus luisteren naar de medewerkers die



dagelijks ondervinden waar de knelpunten liggen. Zij kunnen het best feedback geven en tijdelijke of permanente oplossingen voorstellen. Een slechte relatie met de directe overste of de bedrijfsleider is trouwens een van de belangrijkste redenen tot personeelsverloop.

Geert Dehouck: "Ik merk regelmatig dat veel werknemers last krijgen van chronische stress omdat de verhouding met de leidinggevenden scheef loopt of toxisch is. Er wordt gesproken over vertrouwen en respect, maar op de werkvloer valt daar vaak minder van te merken. En eenmaal de sfeer verziekt is, is dat moeilijk recht te trekken. Vertrouwen en respect moeten in alle richtingen gerespecteerd worden, vooral tijdens veranderingstrajecten. Je krijgt, wat je geeft. Dat is een belangrijk wederkerigheidsprincipe."

OVERLEG MET DE TEAMS

Wie efficiënt wil rekruteren moet daar dus ook over overleggen met het team waarin de nieuwkomer zal terechtkomen. Dat betekent eveneens dat de nieuwkomer niet noodzakelijk dezelfde capaciteiten moet hebben als de vertrekkende of de teamgenoten.

Geert Dehouck: "Stel een realistische functieomschrijving op, maar durf afwijken van de profielen die je vandaag hebt. Dat brengt vaak een nieuwe dynamiek. Zorg voor diversiteit, dat verscherpt de focus. Denk bij het opstellen van de lijst met competenties en vaardigheden ook aan de verwachtingen voor de toekomst. Overleg over de rekruteringsprocedure, en zorg vooral dat het snel kan gaan. Werkzoekenden

zijn ongeduldig en dus hebben potentiële werkgevers die snel reageren een voordeel.”

Er zijn verschillende rekruteringskanalen: de sites van VDAB (Vlaanderen), Actiris (Brussel), FOREM (Wallonië), rekruterings- en interimbureaus, headhunters ... Het ene kanaal werkt al efficiënter dan het andere. De kostprijs van een headhunter kan hoog oplopen, maar hoe meer kanalen benut worden, hoe groter de kans om de juiste personeelsleden te vinden.

DICHTBIJ IS EEN TROEF

Geert Dehouck: “Lokaal kunnen werken biedt een groot voordeel omdat de verplaatsingsduur fel ingekort wordt. Een beetje minder loon, maar een betere work-life balans is een interessant aanbod. Lokale werkgevers winnen aan populariteit. Zo praatte ik onlangs met een sollicitant die wou veranderen gewoon omdat hij dan met de fiets naar het werk kon in de plaats van iedere dag twee keer een dik half uur met de auto onderweg te zijn. Dichterbij werken is voor velen zelfs aantrekkelijker dan de optie om twee of drie dagen remote te werken.”

VOORBEREIDENDE OPLEIDINGEN

Tegenwoordig organiseren verzekeraars en banken opleidingen voor werkzoekenden die geïnteresseerd zijn in een job in de financiële sector. Zij hebben meer

mogelijkheden om nieuwkomers aan te trekken, op te leiden in het vak en daar na te plaatsen in de lokale kantoren.

Wiki-Academy van de Wikitree groep (een leverancier van diensten voor de verzekeringssector), organiseert regelmatig opleidingen in samenwerking met Actiris en Bruxelles formation. De kandidaten die het volledige theoretische traject om te werken als dossierbeheerder doorlo-

pen, krijgen ook een praktijkopleiding bij makelaars, verzekeraars of bij de Wikitree groep (wikitree.eu). Ondertussen hebben ze een PCP-certificaat (Persoon in Contact met het Publiek) behaald.

PROFESSIONELE MATCHING

En dan zijn er organisaties zoals Syndy.be die zich specifiek richten tot kandidaten met een interesse voor de financiële

DRIE ABONNEMENTSFORMULES

1 Go: 99 euro per maand

- Toegang tot de gegevens van alle kandidaten van: Mijn spontane kandidaturen
- Toegang tot de gegevens van alle kandidaten in: Mijn netwerk. Onbepaalde zoekopdrachten naar kandidaten op basis van de ingegeven selectiecriteria
- Toegang tot de contactgegevens van de kandidaten die overeenstemmen met de zoekopdracht en niet anoniem solliciteren
- Passieve samenstelling van een wervingsreserve

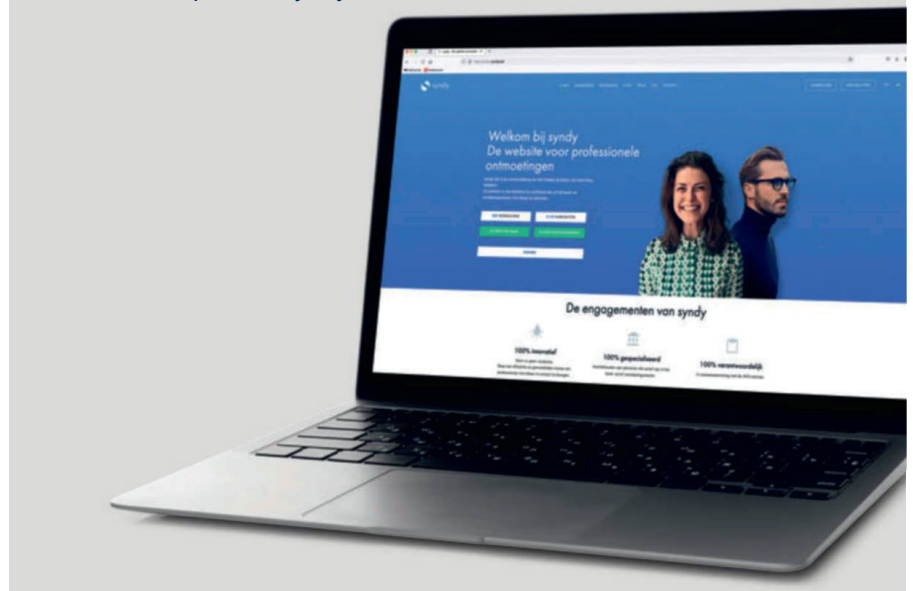
2 Plus: 299 euro per maand

- Actieve samenstelling van een wervingsreserve door uitnodigingen te versturen naar de gekozen kandidaten
- Mogelijkheid om een verzoek tot toegang van hun gegevens te sturen naar anonieme kandidaten
- Publicatie van een vacature
- Melding krijgen van ‘nieuwe inschrijvingen’ die passen bij de zoekactie
- Het kandidatenprofiel kan opgeslagen worden
- Er worden gepersonaliseerde suggesties gestuurd

3 Maxi: 369 euro per maand

- Alle functies van het Plus-abonnement + de vacatures worden bovenaan gepost onder de banner DRINGEND

Er is ook de optie voor een driemaandelijks abonnement.
Meer info op www.Syndy.be



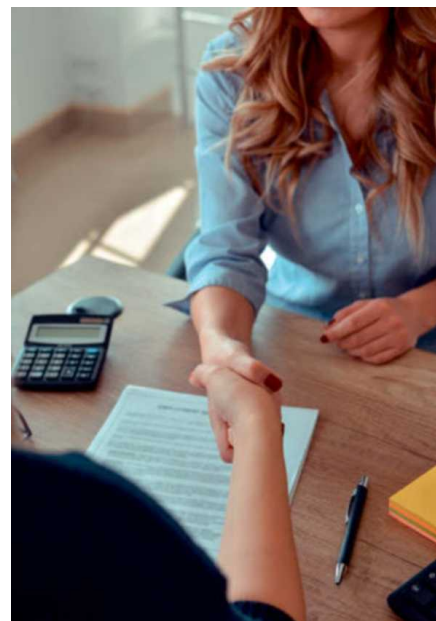
sector. Initiatiefnemer Fabrizio Sanna heeft meer dan 20 jaar ervaring in de sector als regio manager voor makelaars in de provincie Hengouwen. Ook hij werd meer en meer aangesproken door makelaars die op zoek waren naar nieuwe medewerkers. Vacatures posten bij FOREM en interimkantoren leverden meestal niet het gewenste resultaat. FOREM stuurt wel kandidaten door, maar het kost veel tijd om die CV's te bestuderen en de paar interessante profielen die dan overbleven, bleken uiteindelijk toch geen interesse te hebben in de financiële sector. Headhunters inschakelen is efficiënter, maar ook duurder.

Daarom heeft hij eind 2019 een online ontmoetingsplatform opgezet waar werkzoekenden en werkgevers aan elkaar gematched kunnen worden. De werkzoekenden kunnen zich zelfs ano-

aanbevelingen doen bij familie en kennissen. Daarvoor worden wel best e-mails of andere berichten opgesteld die gemakkelijk doorgestuurd kunnen worden. Het helpt natuurlijk als het bedrijf een aantrekkelijk imago heeft. Eigenlijk zou iedere bedrijfswebsite regelmatig beelden van de teams moeten posten en testimonials publiceren op social media. Dat heeft een positief effect op de werknemers, de klanten, de prospects en de sollicitanten."

ZOEK BREDER

Geert Dehouck: "Het verzekeringsvak is complex, maar kandidaten met ervaring in andere sectoren mogen we niet te snel uitsluiten. We moeten de werkzoekenden met opleidingen in andere vakgebieden meer durven verleiden. Interessant en afwisselend werk, de mogelijkheid



den naar de verwachtingen en motivaties. Een sollicitatiegesprek is iets anders dan een sympathieke babbel. Door alleen rekening te houden met diploma's en werkervaring, weten we onvoldoende. Kijken naar de persoonlijkheid, het potentieel, de mindset en de ambities is belangrijker. Wat is de persoonlijkheidsstijl? Wat zijn de drijfveren en de kernwaarden? Vragen naar de professionele inzichten, overtuigingen en de activiteiten naast het werk zijn goede indicatoren om in te schatten hoe kandidaten in het team zullen passen. Vergeet niet dat de persoonlijke kernwaarden van de medewerkers moeten matchen met de bedrijfswaarden. Waardengedreven bedrijven zijn succesvoller, dat is al vaak bewezen. Een gezonde werksfeer is de voedingsbodem voor betrokkenheid en collegialiteit. Gemotiveerde en tevreden medewerkers presteren beter omdat er een engagement is naar elkaar en het bedrijf en ze zijn standvastiger. En dat wordt ook gevoeld door de klanten die daardoor ook loyaler zullen blijven."

“Mensen werken vooral om goed te kunnen leven en dus is een aangename sfeer en een evenwicht tussen werk en privé cruciaal”

niem voorstellen met een avatar zodat hun huidige werkgever niet kan zien dat ze van plan zijn om van job te wisselen. De bedrijven die kandidaten zoeken, moeten niet meer wachten op de respons op vacatures. Ze kunnen op ieder moment kijken naar de profielen van geïnteresseerde kandidaten (anoniem of niet) die zich aangemeld hebben en die beantwoorden aan de gewenste criteria.

MEDEWERKERS EN KLANTEN INSCHAKELEN

Geert Dehouck: "De eigen medewerkers uitnodigen om hun relaties aan te spreken die werk zoeken of willen veranderen van job, is eveneens een interessante piste. Kijken op LinkedIn en andere social media of er geen interessante kandidaten zijn die zichzelf beschikbaar stellen voor nieuwe uitdagingen is ook een optie, maar vraagt extra tijd. Ik heb ook al aangeraden om een beroep te doen op het eigen klantennetwerk en dat werkt. Tevreden klanten zullen graag

om (gedeeltelijk) remote te werken, extralegale voordelen ... , het zijn troeven. Wie de sector niet goed kent, denkt er gewoon niet aan om de vacatures van de verzekeringssector te bekijken. De perceptie is negatief of de functies zien er op het eerste gezicht saai uit. Maar dat zijn ze niet. Er zijn veel soorten jobs in de sector: uitvoerend administratief, commercieel, juridisch, ICT-gericht. We zijn vooral een people business en mensen goed adviseren en assisteren, geeft veel voldoening. De sector moet zich aantrekkelijker voorstellen aan de kandidaatwerknemers en de opleidingstrajecten binnen de sector promoten. Mensen werken vooral om goed te kunnen leven en dus is een aangename sfeer en een evenwicht tussen werk en privé cruciaal. Wie die combinatie kan aanbieden, zet dat dus best in de kijker."

DE JUISTE MINDSET TELT MEE

Geert Dehouck: "Tijdens de sollicitatiegesprekken moet goed geluisterd wor-



Bijkomende info: www.geertdehouck.be