

“Onze medewerkers zijn het sociale kapitaal van het bedrijf. Daarom voorzien we extra begeleiding.”

Pascal Escoyez, Security manager bij N-Allo



N-Allo herstructureert met respect voor de medewerkers

Toen N-Allo in 2014 noodgedwongen afscheid moest nemen van een deel van de medewerkers, reorganiseerden zij het bedrijf niet zonder de noodzakelijke begeleiding en zorg voor de medewerkers uit het oog te verliezen. Attentia stond hen bij vanuit risicobeheersing, preventie en bescherming maar ook met extra workshops die het psychologisch welbevinden versterkten. Het bedrijf heeft daarmee aan kracht herwonnen. “Onze medewerkers zijn het sociale kapitaal van het bedrijf. Daarom voorzien we extra begeleiding.” Pascal Escoyez, Security manager bij N-Allo

N-Allo stond in 2014 voor een ingrijpende structuurverandering. Om dit verandertraject optimaal te begeleiden, werd Attentia ingeschakeld als externe begeleider en mediator. “Respectvol herstructureren was voor ons bijzonder belangrijk. Elk individu verdient de juiste zorg en begeleiding; of hij/zij nu blijft of vertrekt.” zegt Pascal Escoyez, Security manager bij N-Allo. “Die begeleiding bood Attentia onder leiding van Isabelle Oyen, psycholoog en Personeel & Organisatie partner. De externe begeleiding zorgde voor een vlot veranderingstraject en een bedrijfscultuur met geloof in de toekomst. In zo’n proces komt een

organisatie voor een dubbele uitdaging te staan: op een respectvolle en menselijke manier afscheid nemen van medewerkers én de overblijvers geruststellen, motiveren en mobiliseren.”

Reorganisatie met zorg voor de medewerkers

“De tijd dat organisaties enkel oog hebben voor de wettelijke verplichtingen is voorbij. Hoe een bedrijf afscheid neemt van werknemers en doorstart, zegt veel over de visie en de waarden van een bedrijf. De overblijvers zijn enkel blijvend te motiveren als zij zien dat er met het ‘human capital’ op een respectvolle manier wordt omgegaan. Na de opluchting van ‘oef, ik moet niet gaan’ kan dat gevoel bij gebrek aan begeleiding omslaan in angst en ongelof in de slaagkansen van de doorstart. Werknemers hebben op die momenten heel veel behoefte aan het zien en begrijpen van een visie en een plan: wat gaan we

feeling good works great

attentia

doen, hoe gaan we dat doen, wat is mijn plaats in dit verhaal.”

Workshops met effect

Na de beslissing over wie kon blijven, bood het N-allo de medewerkers de kans om tijdens een workshop van 3 uur persoonlijke ervaringen te delen en hun gevoelens te ventileren na het slechte nieuws en bv. het wegvallen van collega's. Pascal Escoyez verduidelijkt: “We gaven de kans terug perspectief te zien

en met kleine dingen het verschil te maken. Het is belangrijk niet te blijven steken in het verleden maar terug te denken in termen van oplossingen i.p.v. problemen. Iedereen kreeg de kans om tijdens de werkuren één van de sessies bij te wonen en actief te participeren. De reacties waren zeer positief. De CEO gaf voor elke sessie een introductie over de nieuwe positieve toekomstplannen van het bedrijf en ondersteunde daarmee ook het belang van elke medewerker daarin.”

Samen werken aan de toekomst

Onze medewerkers zijn het sociale kapitaal van het bedrijf. Daarom voorzien we extra begeleiding. Gezien de positieve ervaringen zullen er bijkomende workshops ingericht worden voor de leidinggevende teamcoaches en ondersteunende diensten zoals HR en finance. Met de psychosociale risico analyse focussen we niet alleen op de 'stressoren' maar ook op de hulpbronnen, op wat de medewerkers als goed ervaren; er volgt nog een presentatie met de inzichten aan de directie, aan het comité preventie en bescherming; en aan de medewerkers. Er is een vervolgtraject gepland. De analyse in combinatie met de workshops geven ons nog een completer beeld.”

Partners in dialoog

“We kwamen bijna automatisch uit bij Attentia die ons al veel langer begeleidt voor preventie en bescherming op het werk.

De samenwerking met Attentia is gebaseerd op vertrouwen en een open dialoog. Attentia wil snel kunnen inspelen op de verwachtingen en doet er alles aan om de continuïteit te verzekeren. Toen de bedrijfsarts onverwacht uitviel, heeft een collega zonder verpinken overgenomen en mee gezeteld in het voorziene Comité voor preventie en bescherming op het werk. Dat zijn belangrijke momenten om te weten wat er leeft bij het personeel en daarom vinden we het belangrijk daar alle ogen en oren open te hebben. Bij Attentia willen ze klantgericht, attent en gepassioneerd hun rol vervullen en dat sluit perfect aan bij onze missie. De Coördinerend geneesheer en de medewerkers van Attentia volgen samen alle ontwikkelingen op.”

Over N-Allo

N-Allo ondersteunt alle klanten-interacties, marketing- en sales-campagnes via telefoon (inbound en outbound), e-mail, fax, chat, web, sms, social media. In België werkt de firma vanuit Brussel, Mechelen, Gosselies, Ieper, Gent en Eupen met plaatselijke werkrachten, om zo een kwaliteitsvolle call center service te kunnen garanderen.

Meer info

info@attentia.be
www.attentia.be

Uitdagingen

- Op een respectvolle en menselijke manier afscheid nemen van medewerkers
- De overblijvende medewerkers geruststellen, motiveren en mobiliseren

Oplossingen

- Workshops op maat van de behoeften
- In samenwerking met de coördinerend arbeidsgeneesheer
- Verdere uitbouw preventie en bescherming en psychosociaal welzijn

Resultaten

- Een vlot veranderingstraject
- Een bedrijfscultuur met geloof in de toekomst
- Betere inzichten in psychosociaal welbevinden