

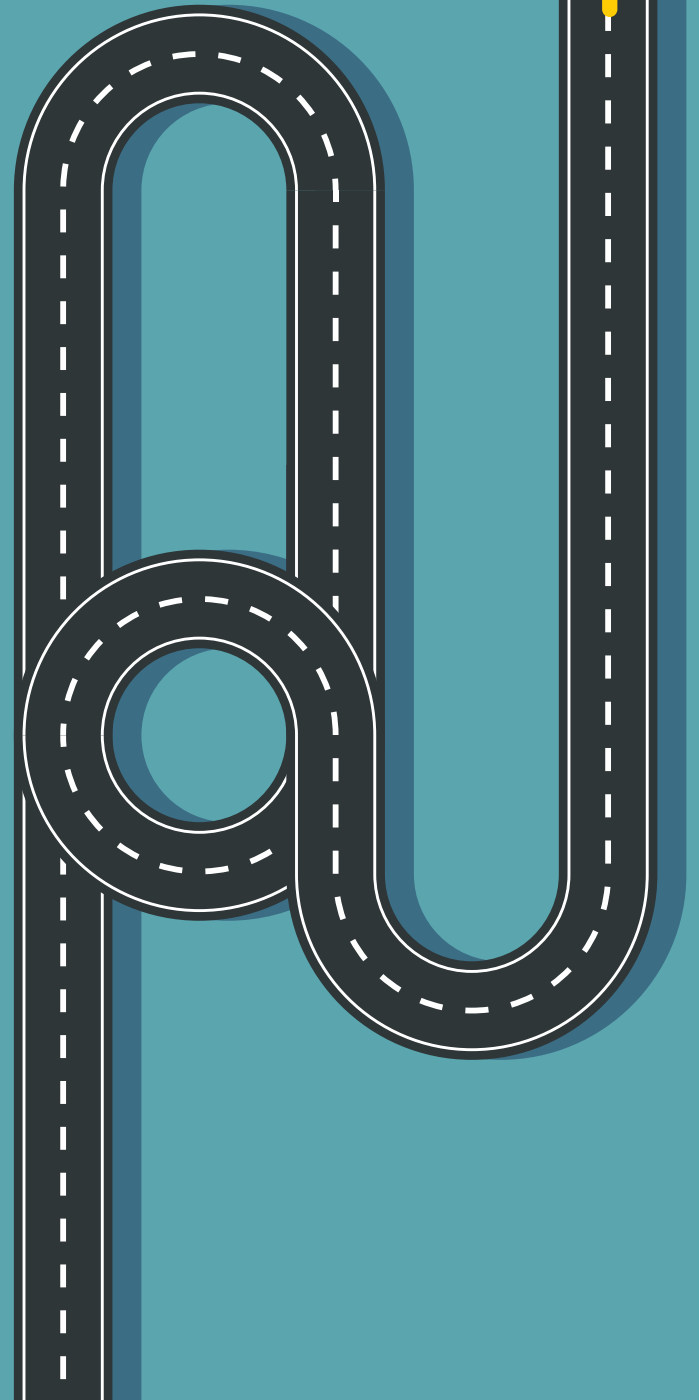
2 STRAFFE KEYNOTES 4 THEMA'S 26 WORKSHOPS  
& SESSIES **HONDERDEN** INSPIRERENDE CONTACTEN

EDITIE  
**10**

# HR IN DE ZORG 2019

DONDERDAG 6 JUNI 2019  
DE MONTIL AFFLIGEM

Are you  
ready for  
**EXP\*?**



**televic**  
education

**POOLSTOK**  
Springt hoger  
voor personeel  
en organisatie

**pyxicare**  
IMPROVING QUALITY OF CARE

**sdworx**  
For life. For work.

**u express medical**

**VDAB**  
samen sterk voor werk

 **intuo**

 **bedrijfopleidingen.nl**

**TREFFPUNT  
ZORG**

 **wiskeys**  
Lage tarieven. Hoge kwaliteit.

 **HR  
wijs**

**LANNOO  
CAMPUS**

# Are you ready for EXP?

EDITIE  
10

Zoals keynote Tom Haak vorig jaar op het congres zei:  
EXP of employee experience wordt de komende jaren enorm belangrijk.

## Van customer experience naar employee experience

U heeft ongetwijfeld in uw organisatie de klant al centraal gesteld. Een klantenreis (customer journey) uittekenen, patiënt- of bewonersgericht werken, gebruikersraden, klantentevredenheid meten, patiëntenparticipatie, ... zijn geen onbekende begrippen meer in de zorg- en welzijnssector.

We kunnen deze focus op customer experience ook toepassen op onze medewerkers. Immers, zij maken ook een reis doorheen uw organisatie. Dit kan kort of lang zijn, goed of minder goed. Door op verschillende punten in te spelen, kan u een echte employee experience creëren.

## Waarom een employee experience uitbouwen?

Wanneer u hieraan aandacht besteedt, zijn er talrijke voordelen. Het geeft een stevige basis voor employer branding (u weet wel: the war for talent). Uw medewerkerstevredenheid stijgt en gelukkige medewerkers betekenen ook gelukkige klanten. Het heeft een invloed op absentieïsme: gewaardeerde en gelukkige medewerkers worden minder snel ziek. Als organisatie heeft u zicht op de opleidings- en ontwikkelbehoeften van uw medewerkers, zo kan u een persoonsgericht en efficiënt vormingsbeleid uitbouwen. Het analyseren van de employee experience in uw organisatie kan pijnpunten bloot leggen, inefficiënte processen identificeren, ...

De kunst is om er samen met de medewerkers aan te werken. Luister naar wat zij belangrijk vinden en ondervinden hebben tijdens hun reis doorheen uw organisatie. Zo kan het voor iedereen een echte ontdekkingsreis worden!

## Hoe inschrijven?

Via [www.hrindezorg.be](http://www.hrindezorg.be). U vindt er verder alle praktische informatie.

## Praktisch

Donderdag 6 juni 2019. Congrescentrum De Montil, Moortelstraat, Affligem (met gratis ruime parking)  
Shuttle: Wij voorzien een gratis shuttle-bus tussen station Brussel-Zuid en De Montil. Inschrijven hiervoor is nodig!  
Reservatie via [www.hrindezorg.be](http://www.hrindezorg.be).

## Deelnametarief

- € 145 p.p. (€ 100 p.p. vanaf de 2de deelnemer van dezelfde organisatie)
  - € 400 p.p. voor niet-doelgroepdeelnemers (trainers, consultants, bedrijven, ...)
- Annulatie is gratis tot uiterlijk 17 mei 2019. Daarna is de volledige deelnameprijs verschuldigd.

## HR-boekentheek

U kunt de hele dag ook in de HR-boekentheek van Managementbib.com terecht voor een uitgebreide selectie aan HR-boeken. De boeken van de sprekers zullen prominent aanwezig zijn in de boekentheek.



Ontdekken



Leren



Netwerken



Delen

## PROGRAMMA

8u30 Onthaal  
9u00 Welkom

9u15 Inleidende keynote door **Rik Vera**  
**Extreme klantgerichtheid in de Day after Tomorrow**

10u10 **SESSIE A (A1-A7)**  
11u10 Pauze  
11u40 **SESSIE B (B8-B14)**

12u40 Lunch

13u30 **SESSIE C (C15-C20)**  
14u30 Pauze  
15u00 **SESSIE D (D21-D26)**

16u10 Afsluitende keynote door **Danielle Braun**  
**Heb je jouw organisatie al eens als een tribe bekeken?**

16u45 Netwerkdirink

## VIER THEMA'S

Elke sessie heeft een bijzondere focus.

Stel op basis van uw interesses uw eigen programma samen!



HR

MEDEWERKERS



ORGANISATIE

COMMUNICATIE



### De juiste medewerkers aantrekken en houden met de HRwijs-tools Fatma Qorlatzja & Kirsten D'Hooghe / Verso

A1

Hoe zorg je ervoor dat kandidaat-werknemers een goede eerste ervaring hebben met jou als werkgever? Verso/HRwijs stelt haar Checklist voor een Leesbare Vacature voor. Want je krijgt maar 1 kans op een goed eerste indruk! Uiteraard wil je ook je huidige medewerkers in de watten leggen. Maar waar beginnen? Met de gratis HRscan van Verso/HRwijs verken je alle sterktes en zwaktes van je personeelsbeleid. Ontdek tijdens deze workshop wat de HRscan voor jouw organisatie kan betekenen.



9u15



### EXTREME KLANTGERICHTHEID IN DE DAY AFTER TOMORROW

Rik Vera

De wereld verandert zo snel dat we niet eens gemerkt hebben dat die gewoon gekanteld is. Mens en maatschappij zijn onder invloed van technologie anders georganiseerd. Rik Vera legt op een dynamische manier de krachten bloot die de nieuwe wereld vormgeven en aarzelt niet een aantal hypes terug te brengen tot hun ware aard, om vervolgens te vertellen hoe bedrijven die nieuwe wetmatigheden kunnen toepassen om een strategie te ontwikkelen voor de digitale wereld, die pas begonnen is.

### Kleurrijke maatzorg

Luc D'Affnay / vzw Touter

A2

Superdiversiteit is een maatschappelijke realiteit. Omwille van die realiteit maakten we met de Touter de voorbije 20 jaar een omslag in onze werking. Ons werk met jongeren en hun context ziet er vandaag een stuk kleurrijker uit dan vroeger. 20 jaar geleden startten we met de implementatie van een interculturaliseringsbeleid, een verslag van onze zoektocht.



### Een adrenalinestoot voor jouw Employee Engagement: de BHAG-methode

Koenraad Depauw / Strategies and leaders

A3

Uit onderzoek blijkt dat organisaties die hun bestaansredenen omzetten in een BHAG langer blijven bestaan. Een BHAG is een "groot harig stoutmoedig doel" en werkt als een adrenalinestoot op Employee Engagement. Medewerkers identificeren zich met deze BHAG en vinden er hun persoonlijke "reason for being" in. Het resultaat: hogere betrokkenheid, hogere productiviteit. Zin aan het leven. Zin in de job. In deze workshop maak je kennis met de BHAG-methode. Je gaat naar huis met een BHAG voor jouw organisatie.



16u10



### HEB JE JOUW ORGANISATIE AL EENS ALS EEN TRIBE BEKEKEN?

Danielle Braun

Heb je jouw organisatie weleens als een tribe bekeken? Ga mee met Danielle op een boeiende reis naar het wezen van cultuur. Je leert hoe mensen culturen vormen en hoe culturen op hun beurt mensen vormen. Exotisch ver weg en tegelijkertijd vol praktijkvoorbeelden en praktische tips voor de eigen organisatie.

Door deze antropologische bril zie je nog scherper wat er werkelijk speelt in de dynamiek van de organisatie. Je leert wat organisatiecultuur nu eigenlijk is, hoe je kernwaardes afstemt. Je gaat op zoek naar de totem van jullie organisatie en leert dat tribes niet in twee stappen maar in drieën veranderen. Je leert hoe je innoveert, hoe je omgaat met tegenstemmen bij verandering en hoe je de rollen in je organisatie in flow krijgt. En dat aandacht het nieuwe goud is. Je stapt de zaal anders uit dan je er in kwam. Je wordt een beetje antropoloog.

### Nieuwste medewerker VANRSL

Cindy Vandeveldde & Lies Berten / Stad Roeselare

A4

Stad en OCMW Roeselare verwelkomen jaarlijks zo'n 90 nieuwe collega's aan boord. "Voortdurend verbeteren" is evenwel één van de kernwaarden van de organisatie. Ze stelden dan ook vast dat het een en ander nog vlotter, gestructureerder en professioneler aangepakt kon worden. Vanuit het motto "Je krijgt maar één kans om een goeie eerste indruk te maken" moet een bijgestuurd onthaalbeleid de positie van stad en OCMW Roeselare verstevigen in de war for talent en vormt het tegelijk de basis van hun retentiebeleid.



### Ontdek/ontwerp je eigen competentiegerichte functiebeschrijving: het centrum van je personeelsbeleid

Charlotte Auwers & Chris De Bock / Probis consulting

A5

Het menselijk kapitaal is de basis van uw organisatie, dat beseft u maar al te goed. Maar hoe zet u de capaciteiten en vaardigheden van uw medewerkers dan optimaal in? Hoe selecteert u personeel dat als het ware samenvalt met waar uw organisatie voor staat? Aan de hand van uw eigen functie brengen we theorie en praktijk samen in een interactieve workshop. Samen met u gaan we op zoek naar een duidelijke functiebeschrijving, als basis voor het competentiegerichte personeelsbeleid. Via een interactief competentiespel beschrijven we het volledige plaatje van gedragscompetenties, technische competenties en kerntaken.



## A6 Werken aan werkgeeluk in de zorgsector

Griet Deca / Tryangle

Incredible mais vrai: ook in de zorgsector kan je werken aan werkgeeluk! En dit op zowel individueel niveau, teamlevel als op vlak van de organisatie. Kom ontdekken hoe je dat kan aanpakken en verzekeren van een verzameling tips, tricks en onmiddellijk toepasbare technieken om ook binnen jouw organisatie werk te maken van werkgeeluk.

## A7 Je brein in balans

Jan Laurijssen / SD Worx Belgium

De zorgsector kende de laatste jaren heel wat veranderingen en staat ook morgen voor nieuwe uitdagingen. Aanpassingsvermogen is een basiscompetentie geworden. Daarbij is het belangrijk om de draagkracht van elke medewerker te verhogen, opdat die zich snel kan blijven aanpassen op de veranderende wereld. Maar hoe ondersteun je dit als leidinggevende of team? Wij geven mee hoe je als HR-dienstverlener zelf het 'Brain Balance-model' (Prof. Poelmans, Antwerp Management School) kan gebruiken als kompas naar slimmer gebruik van energie.

## B8 Customer journey mapping als inspiratie voor employee journey

Luc Vos / Humix

Elke klant maakt een reis met interacties met een organisatie. Via een reeks van toptaken, raakpunten en interacties in de diverse fases van die levenscyclus bouwen klant en organisatie een relatie op. Deze zelfde principes zijn eveneens toepasbaar op medewerkers die ook een klant zijn van hun organisatie. Het zichtbaar krijgen van de 'reis' van de medewerker in de ontdekking van zijn of haar werkgever, het inzichtelijk krijgen van hoe mensen reageren op bepaalde interacties en raakpunten en wat hun doelen, verwachtingen en angsten zijn, helpt om deze gaandeweg te verbeteren en te zorgen dat de medewerkers gelukkig zijn en blijven, net zoals een klant loyaal en tevreden is.

## B9 Duurzame verandering in communicatiecultuur: het Brugmann ziekenhuis

Katrin Naert / Ampersandt

De communicatietechniek SBAR is algemeen gekend in de zorg als een evidence based best practice die levens kan redden. Deze communicatietool kennen, garandeert helaas niet dat medische professionals deze ook systematisch gebruiken. Dit vergt namelijk naast kennis ook een duurzame gedragsverandering op de werkvloer. In deze praktijkcase zien we hoe het verpleegkundig departement van het Brugmann Ziekenhuis deze cultuurverandering succesvol heeft gerealiseerd. In mei 2019 krijgt dit change project een prestigieuze, internationale ATD Excellence in Practice Award. Wij delen concrete inzichten, praktische stappen en best practices die u zelf kan toepassen in uw eigen change projecten.

## B10 Ontwikkel je groeimindset: van feedback naar feedforward

Chris De Valck / Worklifebalance

'Wij zijn een organisatie in verandering. Wij verwachten een groeimindset en een open feedbackcultuur. Toch stellen we vast dat feedback als kritiek ontvangen wordt, niettegenstaande workshops die vaardigheden voor feedback trainen. Wat nu?' Het doel van de workshop is te illustreren op basis van het model van Carol Dweck hoe we een groeimindset ontwikkelen door de randvoorwaarden voor een open feedbackcultuur te implementeren. We hebben eveneens aandacht voor de organisatorische valkuilen daarbij.

## B11 Aanpak en toegevoegde waarde van outplacement in de herpositionering.

Lynn Coutigny & Lore Dugardeyn / Right management outplacement

Af en toe kan een medewerker geconfronteerd worden met ontslag. Ook dat is onderdeel van de 'Employee journey'. In de meeste situaties moet u een outplacementprogramma aanbieden in lijn met de wet- en regelgeving. Hoe gaat dit in zijn werk en wat is de toegevoegde waarde van outplacement?

## B12 Wandelcoach in de organisatie: watte?!!

Valérie Coussement / AZ Jan Palfijn Gent

Ons project op de geriatrie "Wandel mee op het nieuwe G-pad" is een voorbeeld van "inzetten op verbondenheid". Hoe kan wandelcoachen medewerkers motiveren om actieve betrokkenheid te vertonen in de uitrol van je projecten die bijdragen aan veilige en warme zorg?

Een mooi verhaal over mensen, over beweging en natuur, over idealen en resultaten.

## B13 Talent beter herkennen en selecteren via het competency based interview

Tania Drieghe / CC Consult

Hoe haal je meer uit een selectie-interviews? Heeft gedrag uit het verleden enige voorspellende waarde voor gedrag in de toekomst? Enkele theoretische inzichten en best practices, gevolgd door een kleine workshop.

## B14 Being a CHRO in 2030

Arne Van Damme / Intuo

Er zijn 4 trends die de relevantie van HR vandaag bedreigen. Ik benoem hen als: 'de API en de manier waarop het ons personeelsbestand verdeelt', 'het einde van determinisme', 'het gevecht voor de tijd van jouw medewerker' en 'de opkomst van psychologie-goeroe's en ondernemerschaps-porno'. We bekijken wat deze behelzen en hoe we ze kunnen overwinnen. Door dat te doen, zullen we komen tot wat de toekomstige CHRO-verantwoordelijkheden zullen zijn. Ofwel zal HR een vitale bron van competitieve voordelen worden ofwel zal HR overbodig worden. Welke het zal zijn, zal van u afhangen!

## C15 Neem uw sollicitanten mee 'op reis': het belang van een positieve 'candidate experience'

Dr. Helga Peeters / Howest

Tegenwoordig moet een rekruterings- en selectieproces een echte 'wow'-beleving opleveren bij sollicitanten. Het proces van eerste contact tot en met het aan boord halen van nieuwe medewerkers moet als het ware een wonderbaarlijke reis ('candidate journey') naar een fantastische bestemming, namelijk de nieuwe werkgever, betekenen. Bedrijven doen er dan ook alles aan om het R&S-proces zo vorm te geven dat het zorgt voor een positief werkgeversimago ('employer branding'). In deze workshop delen we ervaringen en gaan we dieper in op een aantal wetenschappelijke inzichten.

## C16 Het verschil maken voor onze klanten via geëngageerde medewerkers

Bert Lambrechts / Carglass

Klanten een WOW-ervaring geven zit ingebakken in de filosofie van Carglass®. Om dit te kunnen realiseren, zet Carglass® in op het creëren van de beste werkplek waar mensen ooit zullen werken. Hoe ze dit aanpakken, wat de successen en de valkuilen zijn, lichten we graag toe tijdens de workshop.

## C17 Hoe uw organisatie IQ duurzaam doen stijgen?

Stijn De Vleeschhouwer / Televic

Technologie heeft vandaag een enorme invloed op onze tewerkstelling. We beseffen het misschien niet, maar in de nabije toekomst zal de impact van technologie nog groter worden want het gaat snel, heel snel. Maar hoe ga je hier nu als organisatie mee om? Hoe kunnen we onze medewerkers voorbereiden op datgene wat ze morgen moeten kennen en vandaag nog niet weten? We richten graag uw blik op de wereld die snel aan het veranderen is en we lichten toe hoe Televic Education hierop een antwoord probeert te geven.

**C18****Jezelf kunnen zijn als uitgangspunt om te werken aan optimale employee experience**

Kristof Mangelschots / Express Medical

Het klinkt allicht als een cliché: in tijden waarin veel processen en taken gedigitaliseerd worden, geloven wij dat de medewerker het belangrijkste kapitaal is van een onderneming, zonder het doel en het succes van die onderneming uit het oog te verliezen. Als medewerker jezelf kunnen zijn vinden we daarom heel belangrijk. Tijdens de workshop delen we vanuit de HR strategie van Express Medical onze ervaring en onze uitdagingen op vlak van employee experience.

**C19****BelRAI: ook een instrument voor efficiënte personeelsinzet**  
Anja Declercq / KU Leuven-Lucas & Bert Paepen / Pyxima

BelRAI is een wetenschappelijk gevalideerd instrument om zorgzwaarte te meten en een zorgplan op maat op te stellen. Met focus op preventie en cliënt-verbetering op basis van objectieve gegevens. Maar evengoed voor kwaliteitsmonitoring en personeelstoeiwijzing. BelRAI wordt het standaard instrument voor financiering in de ouderenzorg als alternatief voor de Katz-schaal.

Prof. Anja Declercq is een autoriteit op het vlak van BelRAI en ouderenzorg. Ze introduceert u de basisprincipes van het instrument en licht toe op welke manier deze schat aan gegevens kan ingezet worden in de zorg. Met focus op kwaliteitsbewaking en personeelsplanning. En met referenties naar internationale "good practices".

**C20****Het huis van werkvermogen van PZ Duffel**  
Roeland Depreitere / PZ Duffel, vzw Emmaüs

Het werkvermogen en de factoren die er een invloed op hebben, werden door de Finse professor Juhani Ilmarinen samengevat in het Huis van Werkvermogen. Het concept van het Huis van Werkvermogen is een handig hulpmiddel om het thema van werkvermogen en werkbaarheid in organisaties bespreekbaar te maken. Het Psychiatrisch Ziekenhuis Duffel stelt voor hoe zij er mee aan de slag gingen. Een bouwproces met verschillende aannemers/ architecten: HR, preventiedienst en vakbond.

**D21****WENDBAARHEID vanuit HRM-perspectief**  
Heleen Lippens & Sofie Stevens / AZ Alma

Wendbaarheid van onze medewerkers: dit was een thema dat we heel expliciet op de agenda gezet hebben binnen AZ Alma. Doorheen de hele voorbereiding en verhuisperiode vroegen we niet alleen veel wendbaarheid van onze mensen, maar zijn we ook blijven benoemen dat de verhuis geen eindpunt hierin was, maar dat we 'wendbare medewerkers' nodig hadden om te overleven in de toekomst. Een praktijkcase.

**D22****4 generaties op de werkvloer: hoe gaan we beter met elkaar om?**  
Annick Van Rossem / KUL

Vandaag zijn er vier verschillende generaties op de werkvloer: de Baby-boomers, Generatie X, Y en Z. De samenwerking tussen deze generaties heeft voor- en nadelen. Vaak verschillen waarden, omgangsvormen en verwachtingen ten opzichte van collega's en het werk. Leer uw eigen en de andere generaties beter kennen. Begrijp waarom generaties van elkaar verschillen. Dit is een belangrijke stap in het beter omgaan met deze 'nieuwe diversiteit'.

**Hoe bouwen aan een burn-out proof organisatie?**

Peter Decavele / Coprev

Preventief aan burn-out werken veronderstelt een structurele aanpak op 4 niveaus: Voorkomen van burn-out, vroegtijdig herkennen van signalen, een ondersteuningsaanbod en re-integratie en hervulpreventie. We bekijken deze 4 pijlers nader en we leggen ook de link naar uw HR-beleid en de rol van uw (externe) preventiedienst.

**De weg naar een toekomstgericht organisatie-model: een praktijkcase**

Filip Verhoost &amp; Bart Onselaere / vzw Zorgnetwerk Trento

Zorgnetwerk Trento vzw zet in op drie managementstrategieën: lean, IAO en Prezo. Deze combinatie leidde tot een nieuw organisatie-model en een nieuwe organisatiestructuur. We brengen u ons verhaal en gaan graag hierover met u in dialoog.

**Waarom de (digitale) ervaring van de medewerker belangrijk is**

Hans Mangelschots / HR Tech Valley vzw

HR heeft innovatie nodig om medewerkers aan te trekken, te ontwikkelen, te betrekken en te houden. Innovatie in HR draait om mensen en middelen die de veranderende medewerkers-samenstelling, toekomstgerichte vaardigheden, betrokkenheid en retentie aanpakken door automatisatie en samenwerking buiten de bestaande structuren en procedures. Dit linkt zich zonder twijfel met de employee journey: onboarding, development, offboarding, ... In deze workshop geven we een blik op de realiteit, gaan we interactief aan de slag met de grootste uitdagingen voor HR en ga je naar huis met een gepersonaliseerde strategie en voorbeelden van digitale oplossingen.

**Zet eigen ambassadeurs in bij employer branding**

Patrick Depauw / Social Seeder

In deze workshop gaan we samen kijken naar de mogelijkheden van het inzetten van eigen ambassadeurs in de communicatie. Het waarom, hoe gaan we de mensen overtuigen om ambassadeur te worden, welke content is relevant voor een ambassadeur, hoe hou ik mijn ambassadeurs actief en wat kan de impact zijn? Hands on, met vele voorbeelden trachten we een antwoord te geven hoe je het in de eigen organisatie kan inzetten.

**Bezoek ook de standen van onze sponsors tijdens het congres.**

**Win een boek van Rik Vera!**

Hoe? Dat ontdekt u op het congres

Een schenking van

**LANNOO  
CAMPUS****U wil er bij zijn?**

Surf meteen naar

**[www.hrindezorg.be](http://www.hrindezorg.be)**

en schrijf vandaag nog in.



## VZW VORM

Legeweg 157 H1-1  
B-8020 Oostkamp  
T 050 84 10 57  
info@vzwworm.be  
www.vzwworm.be



**U wil er bij zijn?**  
Surf meteen naar  
**[www.hrindezorg.be](http://www.hrindezorg.be)**  
en schrijf vandaag nog in.

