

Best practice in retentiebeleid

Pleziermanagement en ZOO-teams



- > **MONIQUE WÖSTEN IS DIRECTEUR VAN KINDEROPVANG-ORGANISATIE HET BUITENSCHOOLSE NET IN OSS. MET PLEZIERMANAGEMENT EN ZOO-TEAMS WEET ZE HET VERLOOP ONDER MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS LAAG TE HOUDEN. ZIJ LICHT TOE WAT PLEZIERMANAGEMENT EN ZOO-TEAMS INHOUDEN EN WAAROM DEZE INSTRUMENTEN WERKEN.**

Het Buitenschoolse Net biedt buitenschoolse opvang op 12 locaties en tussenschoolse opvang op 18 locaties. Daarnaast worden jaarlijks 100 cursussen voor basisschoolkinderen van groep 5 tot en met 8 georganiseerd en 150 activiteiten voor alle kinderen op

brede scholen. Er werken 80 medewerkers en 150 vrijwilligers. De vrijwilligers zijn vooral actief bij de tussenschoolse opvang en het activiteiten aanbod.

PLEZIERMANAGEMENT

De personele missie van Het Buitenschoolse Net is pleziermanagement. 'Dat klinkt vrijblijvend, maar dat is het niet', vertelt Wösten. 'Pleziermanagement gaat uit van de gedachte dat veel werkplezier en weinig resultaat niet goed is voor de organisatie en andersom, dat veel resultaat en weinig werkplezier niet goed is voor de werknemer. De kunst is dan ook om daarin een

balans te vinden, zodat plezier en resultaat elkaar versterken. Met andere woorden: werkplezier heeft goede resultaten tot gevolg, en goede resultaten verhogen het werkplezier.'

ZOO-TEAMS

Om deze missie te realiseren, wordt gewerkt met ZOO-teams ofwel 'Zelf Organiserende & Ontwikkende' teams. Dat houdt in dat een team van medewerkers gezamenlijk verantwoordelijk is voor de organisatie en de ontwikkeling daarvan. 'Er zijn verschillende soorten teams. Zo hebben we een team van pedagogisch medewerkers dat praktische, dagelijkse zaken bespreekt. Maar we hebben ook teams die discussiëren over een thema. Iedereen mag daar in principe bij aanwezig zijn. Vaak hangt het thema dat besproken wordt samen met iets waar medewerkers zich zorgen over maken. Nu is dat bijvoorbeeld de groei van de organisatie. Daarover wordt dan gesproken, de knelpunten worden in kaart gebracht en gezamenlijk worden oplossingen gezocht.' Een ander voorbeeld waarover gesproken wordt met de medewerkers is het opzetten van een sport-bso (buitenschoolse opvang). Met een team van verschillende medewerkers – pedagogisch medewerker, manager, directeur en de partner waarmee deze bso wordt opgezet – wordt gediscussieerd over hoe de nieuwe bso wordt vormgegeven.

'Mocht het eens gebeuren dat een van de teamleden het echt niet eens is met een besluit, dan wordt vaak een proefperiode afgesproken waarna het besluit geëvalueerd en eventueel bijgesteld wordt'

VOORDELEN

Groot voordeel van deze manier van werken is volgens Wösten dat de medewerkers en vrijwilligers zeer



betrokken en enthousiast zijn. 'Ze hebben oneindig veel ideeën. Het is hun organisatie en dat voelen ze ook zo. Door hen in een vroeg stadium te betrekken en het besprokene terug te laten komen in hun werk, krijgen medewerkers er vertrouwen in dat met hun mening iets gedaan wordt. Dat vergroot niet alleen de betrokkenheid, maar ook de verantwoordelijkheid. Ze waren er tenslotte zelf bij toen het besproken werd.' Als een standpunt wordt ingenomen geldt dat voor iedereen. Mocht het een keer gebeuren dat een van de teamleden het echt niet eens is met een besluit, dan wordt vaak een proefperiode afgesproken waarna het besluit geëvalueerd en eventueel bijgesteld wordt.

VALKUIL

'Deze manier van werken bindt enorm, maar tegelijkertijd is dat ook onze valkuil. Onze versnipperde dienstverlening – vso, tso, bso en naschoolse activiteiten – en daartussendoor overleg, levert versnipperde werktijden op. Onze medewerkers zijn snel bereid een stap extra te doen. Sommigen zijn echter zo betrokken dat ze over hun grenzen heengaan. Ze maken dan bijvoorbeeld te lange werkdagen. Als dat het geval is, begeleiden we hen daarin, want anders gaat het werkplezier op een gegeven moment afnemen.'

DUIDELIJKE OVERLEGSTRUCTUUR

Belangrijk voor het welslagen van deze manier van werken, is een duidelijke overlegstructuur. 'Die structuur is nodig om de continuïteit van het proces te bewaken. We overleggen veel en daar wordt ook tijd voor vrijgemaakt. Maar elk overleg is van begin tot eind functioneel. Ook is er een duidelijke gedragscode tijdens de vergaderingen. Op tijd beginnen en op tijd eindigen, geen onderling geklets, et cetera. Dat klinkt streng, maar het draagt ertoe bij dat ieder overleg serieus wordt genomen en we met elkaar veel bereiken.' <