

KWALITEIT LOOPBAAN- BEGELEIDING & CENTRA

Hoorzitting Commissie Werk en Economie van het Vlaamse
Parlement

28/06/2018

Vincent Van Malderen – algemeen directeur - Poolstok



AGENDA

- Poolstok
- “Aangetoonde & onderbouwde kwaliteit” → Evidence-based werken binnen HR
- Poolstok’s Q-model



01

Poolstok



3

Poolstok: springt hoger voor personeel en organisatie

- Ondersteuning in 15 P&O-domeinen aan meer dan 300 klanten
- Vlaamse (openbare) organisaties die aanbestedingsplichtig zijn
- dienstverlening op basis van raamcontracten met meer dan 50 dienstverleners



02

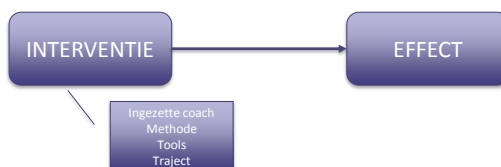
Kwaliteit & evidence-based werken



5

Aangetoonde & onderbouwde kwaliteit: wat willen we precies?

- We willen ...
 - ... dat een 'interventie' werkt, dat ze effect heeft gehad
 - ... [in het geval van coaching] dat een coachingstraject (én de ingezette instrumenten hierbinnen) een medewerker sterker heeft gemaakt, ervoor gezorgd heeft dat een medewerker 'gegroeid' is, tot competentie-ontwikkeling heeft geleid, hem/haar een beter inzicht heeft gegeven in zijn loopbaan, ervoor gezorgd heeft dat de medewerker betere carrièrestappen kan zetten, ...



6

Wat is een goede *aanpak*?
Evidence-based werken binnen HR: 4 “bronnen”



7

SIMPLE,
yet complex

Wat zijn goede *tools*?
Betrouwbare én valide tools!



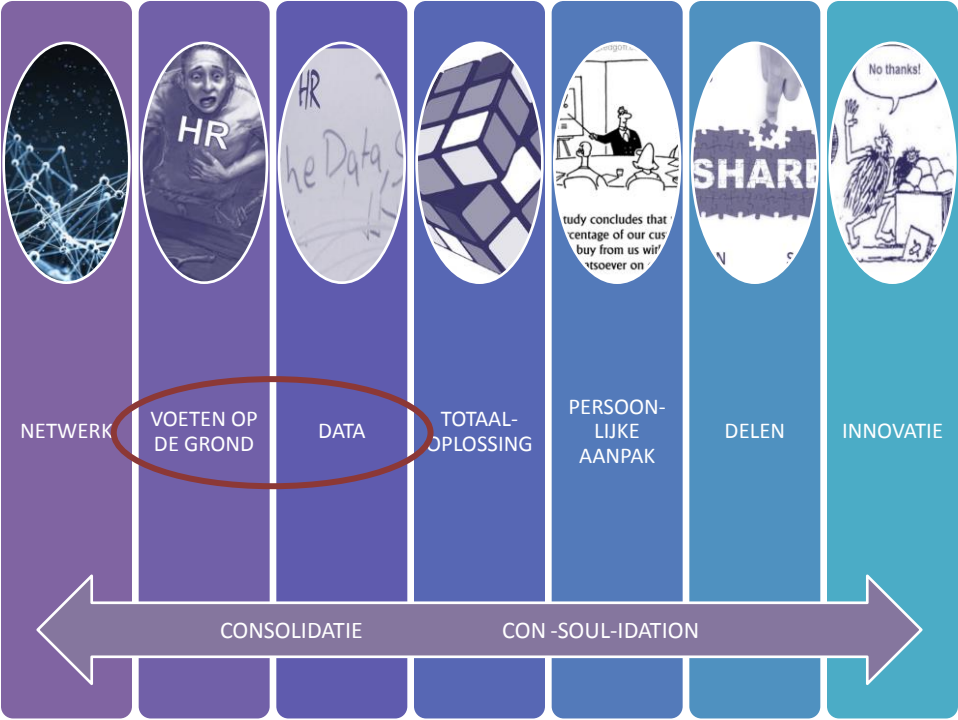
8

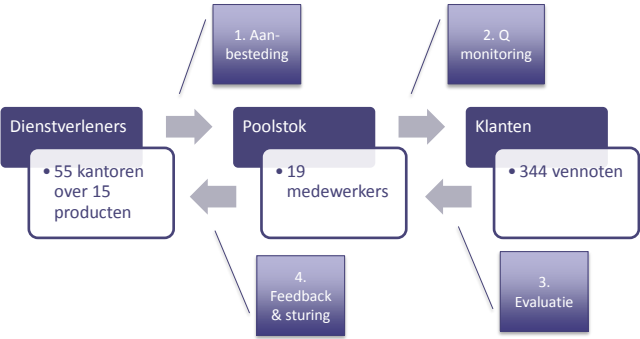
02

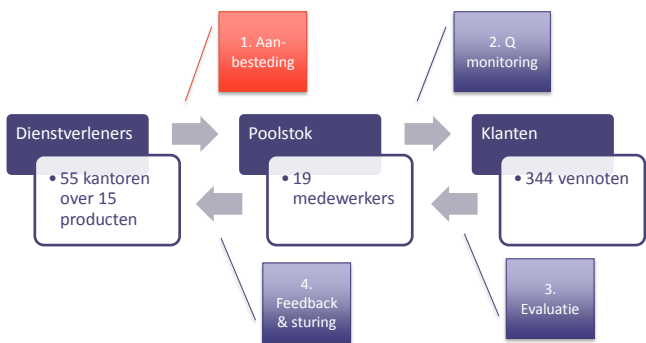
Poolstok's Kwaliteitsmodel



9





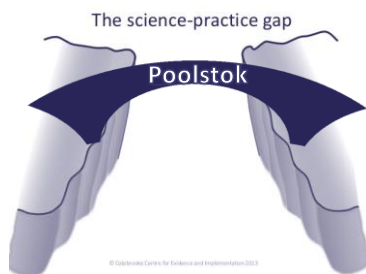


13

1. AANBESTEDING

- Wetenschappelijk netwerk
- Externe expertise inschakelen
- Evidence-based gunningscriteria

COACHING
casus



14



Onderzoeksvragen

1. Is het coachen van werknemers effectief, en op welke vlakken is het effectief?
2. Doet coaching het beter dan andere ontwikkelings- en trainingsmethoden?
3. Welke factoren dragen bij tot effectieve coachingstrajecten in organisaties?

Meer info → [Presentatie Poolstok Community](#)

Meer info → [‘Wanneer werkt coaching?’](#)

Wanneer werkt coaching?

Uit onderzoek blijkt alvast dat er vijf verschillende succesfactoren voor coaching zijn.

1. De mate waarin de coachee klaar is om gecoacht te worden is essentieel. Is hij bereid bepaalde dingen in vraag te stellen? Is hij bekwaam of heeft hij de middelen om te veranderen? Aandachtspunt: hoe kan je die bereidheid meten?
2. De geloofwaardigheid en competentie van de coach is belangrijk. Maar wat is competent? Het onderzoek geeft aan dat een certificering zoals door het ICF (International Coaching Federation) beter geëvalueerd/gepercipieerd wordt.
3. Ook aan de relatie tussen coach en coachee dient aandacht besteed te worden. Eén meta-analyse toonde aan dat een interne coach betere resultaten zou bekomen dan een externe. Kritische vragen: kan een interne coach een topprofiel coachen? In hoeverre toetst een interne coach de eigen coachingsvaardigheden?
4. Zowel de doelstelling van het coachingstraject als de assessment- en feedbackprocessen blijken essentiële elementen van het coachingproces. Cédric Velghe stelt zich wel vragen bij de vele achterhaalde en pseudowetenschappelijke modellen en instrumenten die coaches inzetten, waardoor coachees foutief geïnformeerd raken. Hij verwijst naar MBTI of situationeel leiderschap.
5. Ook de kenmerken van de context of organisatie spelen een rol. Hierover bestaat weinig onderzoek. Toch staat alvast een ding naar voren: de steun en aanmoediging van de leidinggevende is uitermate belangrijk voor het welslagen van de coaching.

↳ **gunningscriteria**



JOBPUNT VLAANDEREN

Technologielaan 11

3001 HEVERLEE

Europese onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking
JPV-2016-2a-F02

Uitvoeren van coachingsopdrachten

Uiterste datum voor het indienen van de offertes:
9 augustus 2016 om 12 uur

9. Gunningscriteria.

De opdracht zal worden toegewezen op grond van volgende criteria:

Gunningscriterium	Maximaal te behalen punten (100 ptn)
De aanpak	35
De kwaliteit van de voorgestelde consultants	35
De prijs	30

9.1. De aanpak:

Volgende elementen zullen bij de beoordeling van de voorstellen aan bod komen:

- Algemeen plan van aanpak bij coaching, inzonderheid de maatgerichtheid, de fasering, de klantgerichtheid, waarborgen om de kwaliteits- en tijdsaspecten bij de uitvoering van opdrachten te garanderen,
- De gebruikte strategieën/modellen/methodieken die het kantoor ter beschikking heeft om in te zetten,
- Daarnaast zal de inschrijver omstandig duiding geven bij de manier waarop hij zal samenwerken met en rapporteren aan Jobpunt Vlaanderen.
- Per perceel waarvoor men een offerte indient vragen we 3 gedetailleerde en succesvolle referenties die voor de dienstverlener een relevante weerspiegeling zijn van het huidige aanbod. De opdracht wordt zo concreet mogelijk en gedetailleerd omschreven (context, stakeholders, kwaliteitsbewaking, plan van aanpak, timing, methodiek, resultaat, budget, ingeschakelde consultants) en deze worden gestaafd door een verklaring van de opdrachtgevers. Hiertoe wordt het in bijlage 2 gevoegde sjabloon ingevuld.

9.2. De kwaliteit van de voorgestelde consultant

Voor de kwaliteit van een HR-opdracht inzake coaching heeft de kwaliteit van de voorgestelde consultants een zeer groot belang. De consultants hebben de juiste expertise en maturiteit voor de opdrachten waarvoor zij kunnen worden ingeschakeld. Deze expertise hebben zij verworven door opleidingen en/of ervaring. Er wordt van de inschrijver verwacht dat hij per perceel waarvoor hij inschrijft de namen van de voorgestelde consultants, dit wil zeggen de consultants



verbetersleutel

17

Een pragmatisch Q-model



DOEL

OK

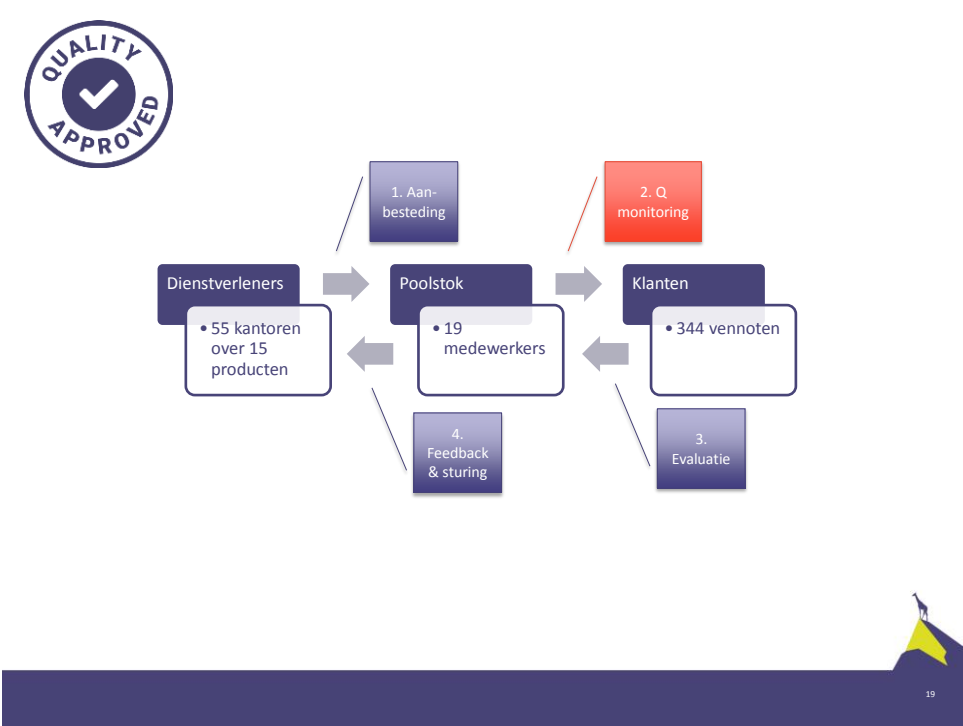
NOK



POOLSTOK

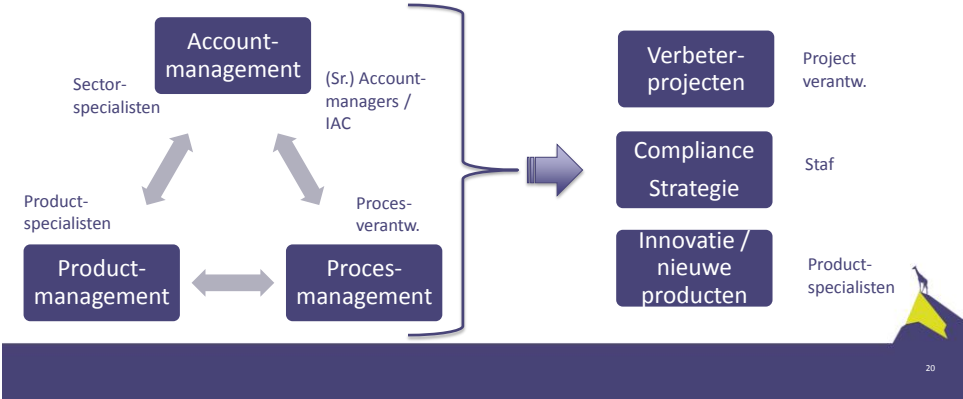
STRONGER TOGETHER

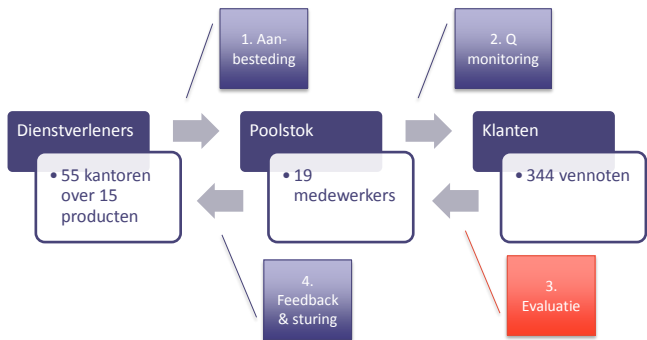
18



2. MONITOREN KWALITEIT (“The Q Team”)

- Poolstok = eindverantwoordelijke opleveren dienstverlening (buffer)
- Continu proces

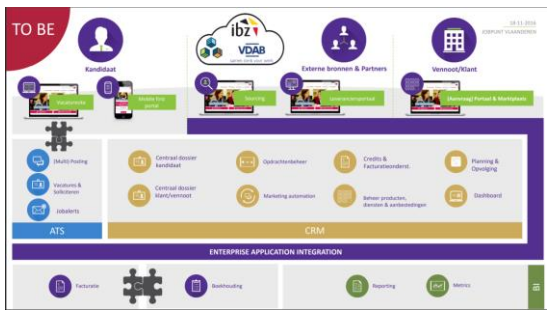




21

EVALUATIE: DATA → KWALITEIT

- Centraal business platform (in progress)



22

EVALUATIE: DATA → KWALITEIT

- Data uitwisselen: contractueel vastgelegd

6.4 De dienstverlener verbindt zich ertoe om in partnership met Cvba Vlaams Selectiecentrum voor Overheidspersoneel (handelsnaam 'Poolstok') te streven naar de hoogste kwaliteit van haar dienstverlening en onderschrijft de kwaliteitspolitiek die Cvba Vlaams Selectiecentrum voor Overheidspersoneel (handelsnaam 'Poolstok') hieromtrent hanteert. De dienstverlener verbindt zich er dan ook toe om, geheel conform alle wettelijke bepalingen omtrent de bescherming van persoonsgegevens, de nodige data ter beschikking te stellen die Cvba Vlaams Selectiecentrum voor Overheidspersoneel (handelsnaam 'Poolstok') toelaten de kwaliteit van haar dienstverlening permanent te monitoren, auditen en te verzekeren (o.a. geanonimiseerde scores, tevredenheidsonderzoek, ...).

23

EVALUATIE: DATA → KWALITEIT

- Evaluatieproces / enquêtes

Hoe tevreden ben je over de dienstverlening van ? *

123456

Helemaal
ontevreden

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Helemaal
tevreden

Waarom ben je wel/niet tevreden?

Jouw antwoord

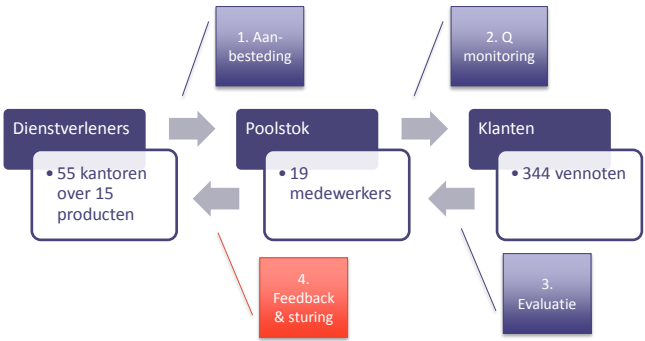
VOLGENDE

24

EVALUATIE: DATA → KWALITEIT

- Verbeterprojecten (ism wetenschappelijke partners)
 - Vb1: “Naar een ideaal screeningsmodel”
 - Vb2: “Betrouwbaarheids- en validiteitstudies bij grote klanten”
 - Vb3: “Onderzoek Adverse Impact bij selectietechnieken”

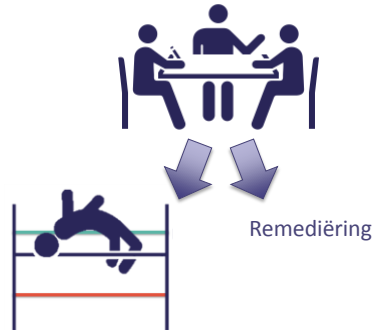
25



26

Feedback & sturing: vanuit een “partnership-gedachte”

- “Op regelmatige tijdstippen zal de samenwerking tussen ‘Poolstok’ en de dienstverlener worden geëvalueerd”



27

28