

STAGIAIRS

Een kweekvijver voor toekomstig talent

TEKST KAROLIEN SELHORST

Stagiairs worden nog te vaak beschouwd als goedkope werkkrachten. Twee bedrijven – Ethias en Hans Anders – bewijzen echter dat u van elke stage een waardevolle eerste werkervaring kan maken.

Bij de start van elk nieuw schooljaar stelt Ethias zich voor aan de tweede- en derdejaarsstudenten van de hogescholen in Luik en Hasselt. Hoeveel belanden er uiteindelijk in het bedrijf? “Voor corona hadden we in de hoofdzetel in Luik zo’n honderd stagiairs per schooljaar,” zegt Syl Arnols, Head of Human Resources. “In Vlaanderen spreken we over een twintigtal. Sinds de coronapandemie werken we echter veel van huis uit en daardoor kunnen we minder stagiairs aannemen.”

“Dat klopt,” beaamt collega Caroline Janssens, Nationaal Verantwoordelijke van het Talent Team en HR-business partner voor de supportdiensten. “Het is veel moeilijker om ervoor te zorgen dat de stagiairs voldoende leeransen krijgen vandaag. Iemand kan bijvoorbeeld veel leren door naast een collega te zitten, dingen te horen en dat kan niet door het werken op afstand.”

De meeste stagiairs bij Ethias zijn bachelors verzekeringen, maar er zijn ook studenten uit andere richtingen, zoals economie en rechtspraak. Zij doorlopen een grondig selectieproces. Syl Arnols: “Een eerste vereiste is dat er een kwalitatieve match is tussen de stagiair en de dienst waar hij of zij terecht komt. Er moet met andere woorden een win-win zijn voor beide partijen. We nemen geen stagiairs aan om ze te laten klasseren, bij wijze van spreken. Bij HR hebben we bijvoorbeeld al verschillende stagiairs gehad die het rekruteringsproces van a tot z konden meevolgen, zodat ze uiteindelijk alles alleen konden doen. Zo was er voor beide partijen een meerwaarde.”

“Wij vragen ook aan iedereen om ons hun cv te bezorgen, omdat zij dat tijdens hun latere loopbaan ook zullen moeten doen,” vult Caroline

Janssens aan. “Vervolgens gebeurt er een pre-screening door iemand van HR en volgt er een gesprek met de betrokken afdeling om te kijken of zij die stagiair zinvol aan het werk kunnen zetten. Wij vinden het belangrijk dat onze stagiairs het volledige selectieproces doorlopen om hen daarna in onze interne wervingsreserve op te nemen.”

Zinvolle werkervaring

Het hangt vooral van de stagiair zelf af voor welke functie hij of zij wordt ingezet. “Meestal worden ze ingeschakeld voor beheerdersfuncties en in een eerste fase zijn dat eenvoudige, administratieve taken. Afhankelijk van hoe snel een stagiair evolueert, kan hij op het einde van zijn stage al beheerderstaken doen en contacten met klanten hebben,” vervolgt Caroline Janssens.

“We kijken dus eerst naar wat zij aankunnen, maar het zijn wel altijd zinvolle activiteiten om de dossiers van de klanten mee op te maken. Veel taken zijn al geautomatiseerd en de rest is een takenpakket waar de meerwaarde in het klantencontact zit: het opmaken van de polis, het afhandelen van schadedossiers, enzovoort. Uiteraard kunnen stagiairs niet het volledige zware schadebeheer doen, maar ze kunnen bijvoorbeeld wel een dossier opstarten. Op die manier kunnen ze groeien en kunnen wij ook de evolutie en de leermogelijkheid opvolgen.” Studenten kunnen ofwel een langere ofwel een korte stage doen. “Voor die eerste zijn interessant”, luidt het. Caroline Janssens: “Als de stagiairs hier meerdere weken werken, kunnen wij hen meer aanleren en hebben ze meer kansen om te proeven van wat er allemaal

ESSENTIE

- Bij Ethias en Hans Anders België gaan ze tot het uiterste om stagiairs wel een zinvolle eerste werkervaring te bieden.
- Een goed stagebeleid valt of staat met een grondige begeleiding en een nauwe betrokkenheid van HR.
- Via een stage draagt een organisatie niet alleen bij aan de opleiding van jonge mensen, het is ook een manier om kandidaten te vinden voor moeilijk in te vullen vacatures.



SYL ARNOLS (ETHIAS)

“We nemen geen stagiairs aan om ze te laten klasseren. Bij HR hebben we bijvoorbeeld al verschillende stagiairs gehad die het rekruteringsproces van a tot z konden meevolgen, zodat ze uiteindelijk alles alleen konden doen. Zo was er voor beide partijen een meerwaarde.” © GF

“Hoe korter de stage, hoe minder ze kennis kunnen maken met het echte werkterrein.”

mogelijk is binnen Ethias. Hoe korter de stage, hoe minder ze kennis kunnen maken met het echte werkterrein, omdat er een leerproces is. Een stage van twaalf weken is dus echt een minimum.”

Bij Ethias vinden ze het belangrijk om in te zetten op een goede begeleiding. “Tijdens een eerste gesprek maken onze stagiairs kennis met de verantwoordelijke van de afdeling die een peter of meter aanstelt die de stagiair zal begeleiden, zodat hij of zij on the job getraind wordt,” legt Syl Arnols uit. “Die begeleiders zien erop toe dat deze jongeren zo snel mogelijk zelfstandig taken kunnen uitvoeren, ze onderhouden het contact met de school, ze beoordelen het stageverslag, enzovoort. Ook vragen we vanuit HR feedback van de stagiair zelf via een tevredenheidsenquête om te kijken hoe de stage verloopt.”

Als medewerker

Caroline Janssens: “Een vijftal jaar geleden hebben we ons ingeschreven op het Q-Stagelabel van Voka, omdat wij het vanuit HR-standpunt belangrijk vonden om ons stagebeleid te analyseren en te kijken waar er nog verbeterpunten waren. We hebben bij HR toen

een brochure uitgewerkt om stagiairs wat meer informatie te geven, we hebben de evaluaties ingevoerd, we hebben een aantal zaken systematisch uitgewerkt, enzovoort.

Zelfs nu blijven we nog verder bouwen op de verbeteringen die we toen hebben gedaan. En dat is iets wat we willen blijven doen, want de komende jaren staat een aantal nieuwe projecten op stapel. Zo hebben we bijvoorbeeld een onboarding app met praktische informatie over Ethias ontwikkeld voor onze nieuwe medewerkers en willen we kijken of we die ook voor onze stagiairs kunnen gebruiken.”

Uit de evaluaties blijkt dat de stagiairs allemaal heel tevreden zijn over hun eerste ervaring op de werkvloer bij Ethias. Wat maakt hun stagebeleid nu zo bijzonder? “Ten eerste behandelen wij elke stagiair vanaf het eerste moment als onze andere medewerkers. Ten tweede, zijn we vanuit HR meer dan een supportdienst en kijken we eerst of er een match is tussen de stagiair en de afdeling waar hij of zij terechtkomt. Bovendien betrekken we de business bij het kiezen van de stagiair en kijken we of het een kwalitatieve stageplaats is,” benadrukt Syl Arnols. “Ook onze tevredenheidsenquête is een pro, omdat die aantoont dat wij ook nieuwsgierig zijn naar hoe de studenten over hun stage denken. Tot slot grijpen we dat evaluatiemoment aan om hen te begeleiden op hun traject naar hun eerste baan bij Ethias of bij een andere werkgever. Op die manier kunnen we hen al een kleine rugzak meegeven voor toekomstige sollicitaties.”

Gezonde dosis nieuwsgierigheid

Ook Hans Anders biedt jaarlijks een dertigtal jongeren een stageplek aan om binnen het bedrijf te leren, te groeien en hun



GRAZIELLA CALI (HANS ANDERS)

“We stellen zowel verkoopmedewerkers, audiologen als opticiens te werk en die laatste twee zijn beroepen waarvoor je moeilijk mensen vindt. De positieve energie die we in onze stagiairs stoppen, betaalt zich op die manier dan ook weer dubbel en dwars terug.” © GF

theoretische kennis in de praktijk om te zetten. Zij kunnen aan de slag in een van de 141 winkels of op het hoofdkantoor in Hasselt. Graziella Cali, HR-Manager van Hans Anders België: “Hans Anders biedt iedereen de kans om zich te ontwikkelen tot vakmensen. Het belangrijkste is dat collega’s een gezonde dosis nieuwsgierigheid, enthousiasme en leergierigheid hebben en dat ze willen leren en groeien. Zowel op persoonlijk als op professioneel vlak.”

Voor de werving van stagiairs maakt Hans Anders gebruik van meerdere kanalen. Zo is er een vacaturesite, onderhouden ze goede contacten met de lokale scholen en nemen ze ook deel aan beurzen om de organisatie als werkgever en stageaanbieder bekend te maken. Daar komen jaarlijks heel wat kandidaten op af. “De selectie verloopt volgens het standaard rekruteringsproces,” vertelt Graziella Cali. “Eerst vindt een gesprek plaats met de toekomstige stagementor van de student. Dat is een interne expert op het vakgebied van de leerling. We doen dit bewust, omdat we de student al willen leren hoe een echt sollicitatiegesprek aanvoelt.”

Permanent verbeteren

Binnen Hans Anders zijn er zowel korte observatiestages als lange bachelor eindproefstages, legt Graziella Cali uit. De stagementor is een ervaren medewerker en speelt een cruciale rol. “Die coacht nauwgezet de jongere en geeft aan hoe hij of zij moet omgaan met de klant, met bepaalde situaties en hoe ze kunnen groeien en ontwikkelen. In een retailbedrijf is het heel belangrijk dat je een hart hebt voor de klant en dat je een passie hebt voor de producten.” Naast de mentors is er binnen de afdeling HR ook een stagecoördinator die instaat voor het vlotte verloop van het stageproces. “Zij

“De selectie van stagiairs loopt volgens het standaard rekruteringsproces.”

zorgt voor de eerste gesprekken, de tussenevaluaties, de eindevaluatie, enzovoort,” vertelt Graziella Cali. “Bovendien zet zij zich in om ons stagebeleid voortdurend te verbeteren.

Dat het stagebeleid zijn vruchten afwerpt, bewijst het hoge aantal tevreden stagiairs. Dat is niet alleen te wijten aan de grondige begeleiding en opleiding, maar ook aan het team waarin ze terecht komen en waar ze een goede band mee kunnen opbouwen. Het gebeurt dan ook frequent dat stagiairs later in dienst komen van het bedrijf. “Bij Hans Anders sta je als stagiair nooit alleen. Je werkt zowel in onze winkels als op kantoor in teamverband,” zegt Graziella Cali. “Zo kun je van elkaar leren en samen ontwikkelingen doormaken. Waar de groei en ontwikkeling van mensen bij ons voorop staat, zorgen we met ons stagebeleid ook voor een vlotte instroom van nieuwe medewerkers en dat is nodig. We stellen zowel verkoopmedewerkers, audiologen als opticiens te werk en die laatste twee zijn beroepen waarvoor je moeilijk mensen vindt. De positieve energie die we in onze stagiairs stoppen, betaalt zich op die manier dan ook weer dubbel en dwars terug.” ■