

“EAP, een professionele oplossing voor de ‘zachte kant’ van het HR - beleid.”



Marc Croonen,
Vice-president global IR
& People Western Europe
AB-Inbev



1. Mr. Croonen, kan u uw organisatie en uzelf even voorstellen?

Anheuser-Busch InBev is wereldleider in het brouwen van bier. Voor West-Europa vervul ik de functie Vice President People (HR) en combineer dit met de wereldwijde rol Vice President Industrial Relations. Daarnaast ben ik voorzitter van het Fonds Verhelst: een onafhankelijke vzw die AB InBev-medewerkers en hun gezin sociaal ondersteunt bij ingrijpende gebeurtenissen in hun leven.

2. Wanneer introduceerde u het EAP-programma en waarom?

We zijn met EAP in 2002 gestart. Het programma is een initiatief van het Fonds Verhelst in samenwerking met AB InBev en Eupora, onze EAP-partner. EAP paste perfect binnen de missie van het Fonds Verhelst.

EAP biedt een belangrijke toegevoegde waarde voor AB InBev. Wij leverden immers veel inspanningen om de ‘traditionele’ HR-diensten, zoals ondermeer selectie, training en evaluatie, verregaand te professionaliseren. Dat betekende echter dat er soms minder aandacht voor de ‘zachtere’ kant van HR was. Het sociale, het luisterend oor, kreeg minder ruimte.

Met het EAP-programma slaagden we erin om ook deze kant van HR verder te professionaliseren. Via Eupora werken we nu met gespecialiseerde mensen op dit domein. Voor deze aanpak hebben we immers mensen met andere profielen nodig dan de ‘business partners’ die we hebben aangetrokken. Doordat we met Eupora werken kunnen deze business partners zich ook voluit concentreren op hun taakpakket.

Het Employee Assistance Program, afgekort EAP, is een vertrouwelijke dienstverlening, bestemd voor de medewerkers van de onderneming en hun familie, die het persoonlijk welzijn en/of de prestaties op het werk beïnvloedt.

Voor meer informatie:

EUPORA Counseling Services
Blandenstraat 23ë
B-3053 Haasrode
+32 (0)16 38 06 00
info@eupora.be
www.eupora.be

3. Welke diensten biedt u via EAP aan en hoe verliep de evolutie?

We legden intussen een lang traject af. In de beginfase lag het accent van de dienstverlening vooral op psychologische ondersteuning in stressvolle situaties, bij persoonlijke of professionele conflicten, herstructureringen of bij gebrek aan zelfvertrouwen. De dienstverlening werd daarna aangevuld met juridisch advies en nu starten we ook met ondersteuning in budgetbeheer. In de huidige economische context is dat een belangrijke nood.

Vervolgens breidden we EAP geleidelijk aan op internationaal vlak. EAP is nu beschikbaar in België, Nederland, ➡

Luxemburg, Frankrijk, Duitsland, Italië, Spanje en binnenkort ook in Hongarije en Tsjechië.

Tenslotte evolueren we recent ook van een meer curatieve benadering naar een proactief vormende benadering, waarbij we onze medewerkers de kans geven om tijdig zelf het heft in handen te nemen.

4. Hoe verliep de inplanting?

Hoewel we een relatief trage start kenden, verliep alles zonder noemenswaardige problemen. Het is belangrijk EAP op de juiste manier te positioneren door duidelijk te communiceren en snel bij te sturen waar nodig als er onduidelijkheid of foute geruchten ontstonden. Het gaat immers om een nieuw concept waar mensen snel gaan interpreteren of vragen verkeerd invullen, bijvoorbeeld naar confidentialiteit en onafhankelijkheid toe.

5. Wanneer maken medewerkers gebruik van het EAP-programma?

Allereerst wanneer de werknemer er zelf behoefte aan heeft. Hiervoor is EAP permanent beschikbaar, 7 dagen op 7, 24u op 24 via een 0800 nummer. Werknemers of familieleden vangen we telefonisch op en daarna volgt er een persoonlijke ontmoeting.

Onze managers zijn ook facilitatoren. Wanneer een manager merkt dat er iets mis is, kan hij de medewerker aansporen om met EAP een oplossing te zoeken. Niet iedereen zet immers graag de eerste stap. Het blijft natuurlijk een vrijwillig en persoonlijk initiatief van de medewerker. Hij kan nooit verplicht worden om een EAP begeleiding te volgen en deze blijft uiteraard volledig anoniem.

Herstructurerings zijn ook moeilijke momenten voor onze medewerkers. EAP vervult hier een belangrijke rol naar begeleiding toe.

EAP wordt ook ingeschakeld bij proactieve sensibiliseringsprojecten, zoals bij ons 'Responsible Drinking' project. Als er curatieve of meer intensieve begeleiding nodig is, wordt verwezen naar EAP.

6. Hoeveel medewerkers maken gebruik van de EAP-dienst?

Op jaarbasis participeert 6 tot 7 %. Dat geeft duidelijk aan

dat het programma ondertussen is ingeburgerd en toegevoegde waarde biedt.

7. Maakte u een kosten-batenanalyse?

Dat is niet zo eenvoudig te berekenen. De baten kunnen niet volledig in cijfers worden gevat. De besparing in tijd en energie voor het People / HR team is éénduidig. Het neemt de stress en frustraties weg bij mijn team, en uiteraard ook bij mensen die op zoek zijn naar begeleiding. Door het unieke concept van EAP maken er steeds meer medewerkers gebruik van. Dat geeft meer gemotiveerde en productieve medewerkers. Wij geloven erin. Wij geloven dat deze sociale begeleiding in het belang van ons bedrijf en haar medewerkers is.

8. Waarom koos u voor Eupora als partner?

Het klikte meteen. Alles verloopt vlot. Eupora is flexibel en geeft ons maatwerk. Eupora bouwde ook veel ervaring en knowhow op en beheerst het EAP-proces perfect. We krijgen ook regelmatig anonieme rapportages met de juiste KPI's en een sterke analyse. Hierdoor weten we beter wat er leeft binnen het bedrijf.

9. Kan u Eupora in een paar woorden omschrijven?

Partnership tussen Fonds Verhelst, AB InBev en Eupora. Anoniem, ondersteunend, begeleidend, evoluerend.

10. En het EAP-programma?

Begeleidend, flexibel, menselijk, eerlijk, service, professioneel.

11. Zou u een EAP-programma via Eupora aanbevelen aan uw collega's?

Absoluut, voor de volle 100%.

Hartelijk bedankt voor dit interview en het vertrouwen dat u in Eupora stelt.

