

**“EAP hielp ons noodzakelijke herstructureringen op een menselijke manier door te voeren.”**



Linda Zaccaria  
Associate Director –  
Talent Sourcing &  
Development



## 1. Mevr. Zaccaria, stelt u uw organisatie en uzelf even voor?

UCB is een organisatie met 10.000 werknemers, actief in 40 landen. Het bedrijf heeft een unieke expertise in biologie en chemie. Het bedrijf heeft een leidinggevende positie in de biofarmawereld en focust op ernstige ziekten binnen de therapeutische domeinen CNS (Central Nervous System) en Immunologie. Ik ben verantwoordelijk voor de rekrutering en ontwikkeling van het UCB-talent. Wegens de hoogdringendheid, en ook uit persoonlijke interesse, heb ik mij ontfermd over het EAP-project.

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

We startten met EAP in september 2008 naar aanleiding van de aankondiging van onze 'SHAPE'-herstructurering. Dit strategisch programma stoomt UCB nu klaar voor een succesvolle toekomst. Het staat voor onder meer het focussen van onze middelen op onze kerncompetenties, het vereenvoudigen van onze organisatiestructuren en het investeren in een toekomstige 'pipeline' door baanbrekend onderzoek en innovatie. Bovendien verlopen een aantal patenten in de VS (Zyrtec® en Keppra®) waardoor we onze organisatie met 2000 werknemers dienden te verminderen. UCB is een waardegedreven bedrijf. Wij hebben onze patiënten en werknemers steeds met zorg behandeld en wensten dat ook in deze moeilijke omstandigheden te doen. Vandaar dat we samen met Eupora een EAP-programma hebben geïntroduceerd met als doelstelling onze werk-

*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 23  
B-3053 Haasrode  
+32 (0)16 38 06 00  
info@eupora.be  
www.eupora.be

nemers – en hun familie – te helpen om de emotionele gevolgen van deze aankondigingen het hoofd te bieden.

Voor de UCB-werknemers was het een belangrijke verandering. Zowel voor diegenen die bleven, als diegenen die vertrokken. UCB heeft immers nooit dergelijke herstructureringen gekend. Het is een noodzakelijke aanpassing maar tegelijkertijd een grote shock, waardoor er een moeilijk en delicaat klimaat ontstond.

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

Op het moment van de grote aankondigingen heeft



Eupora op de verschillende UCB-locaties bedrijfspsychologen ter beschikking gesteld. Zij hielpen bij het opvangen van de grootste shock.

In een tweede fase konden alle werknemers en hun familieleden individuele begeleiding aanvragen. Hiervoor kon men zich aanmelden op een 0800-nummer, waarna persoonlijke gesprekken werden ingepland.

Nu overwegen we om het EAP-programma verder aan te bieden maar vanuit een welzijnsbevorderend standpunt. Wij willen dat onze medewerkers zich goed voelen en willen hen dan ook helpen om eventuele problemen snel op te lossen.

#### 4. Hoe verliep de inplanting?

We waren er niet helemaal gerust in. Wat indien iedereen zou bellen? Op welke manier zou het programma door de werknemers worden gepercipieerd? Uiteindelijk is alles heel vlot en zonder problemen verlopen. Het EAP-programma wordt goed beheerd. Onze medewerkers krijgen altijd antwoord en er zijn voldoende psychologen beschikbaar.

Naast EAP hebben we ook een belangrijk outplacementprogramma gelanceerd. De combinatie van beiden werd door onze medewerkers erg gewaardeerd. Ik heb uiteindelijk alleen maar positieve commentaren gehoord. Natuurlijk is de EAP-dienst anoniem maar een aantal medewerkers hebben me in vertrouwen hun ervaringen verteld en bevestigden dat:

- Het outplacementtraject hielp bij het achterhalen wat men met zijn carrière wenste te doen.
- EAP hielp om de emotionele shock en/of emotionele stress te boven te komen en te weten te komen hoe men zijn leven verder zou zetten.

Bij nader inzien is de combinatie van outplacement en EAP dan ook ideaal om noodzakelijke herstructureringen op een menselijke manier door te voeren.

#### 5. Hoeveel medewerkers maken gebruik van de EAP-dienst?

We zijn gestart met 5 tot 6% en momenteel maakt nog 3 tot 4% gebruik van de dienst. Dat vinden we een hoge score.

Ons doel? Als we hiermee al één medewerker konden helpen, waren we al tevreden. Dus dat doel hebben we ruimschoots gehaald.

Belangrijk om te vermelden is dat we relatief weinig rond EAP gecommuniceerd hebben. De dienst werd enkel met een persoonlijke brief per post bij elke medewerker aangekondigd.

#### 6. Waarom koos u voor Eupora als partner?

We zijn hierbij zeer zorgvuldig te werk gegaan en hebben verschillende bedrijven gezien en een diepgaande vergelijking uitgevoerd. Eupora kwam hier duidelijk als de beste keuze uit. De redenen waren:

- Een vlot en natuurlijk contact.
- Een no-nonsense aanpak.
- Het welzijn van de medewerkers kwam duidelijk op de eerste plaats en niet het geld.
- Sterke referenties (Inbev, Janssen Pharmaceutica, ...)
- Ervaring met het managen van crisissituaties.
- Niet enkel telefonische hulp, maar vooral persoonlijke gesprekken.
- Een duidelijke, natuurlijk anonieme, rapportage.
- Een team van zorgvuldig geselecteerde psychologen die op dezelfde manier werken.

#### 7. Kan u Eupora in een paar woorden omschrijven?

Authentiek, flexibel, professioneel, serieus, het tegenovergestelde van commercieel, menselijk, luisterend.

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

Absoluut, heb ik trouwens al gedaan.

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

