

“Deeltijds werken is bij ons geen uitzondering, maar een evidentie”

Een gesprek met Lindsey Maes, coördinator HR bij kringloopwinkel Reset

Wie Lindsey Maes ontmoet, voelt meteen haar betrokkenheid bij de mensen en het werk van kringloopwinkel Reset. Al meer dan tien jaar maakt ze deel uit van de organisatie: ze startte als maatwerkcoach, na een rugoperatie gaf ze haar carrière een nieuwe wending richting personeelsbeleid. Vandaag is ze hoofd HR en ziet ze deeltijds werken niet als een probleem, maar als een kracht.

Lindsey, kan je jezelf kort voorstellen?

“Ik ben in januari 2015 begonnen bij Reset als maatwerkcoach in de winkel. Dat heb ik vijf jaar met veel plezier gedaan, tot ik een rugoperatie moest ondergaan. Dankzij progressieve werkhervatting kon ik starten in een administratieve functie. Ik ben Reset nog altijd dankbaar dat ze mij die kans hebben gegeven. Van daaruit ben ik doorgegroeid naar de personeelsdienst, waar ik drie jaar geleden coördinator HR geworden ben.

Mijn taak is om het personeelsbeleid uit te tekenen, ervoor te zorgen dat ons contingent optimaal ingevuld is en onze maatwerkcoaches te ondersteunen. Reset telt op dit moment 8 winkels en 3 centrale magazijnen, 53 omkaderingsleden waarvan 38 maatwerkcoaches. Ik kom veel op de werkvloer en mijn opleiding als toegepaste psychologe helpt me daarbij: ik begrijp de problemen die op de werkvloer spelen en weet hoe zwaar de administratieve last soms kan zijn. Ik kom er vaak pas bij wanneer trajecten met maatwerkers echt moeilijk worden, maar ik probeer de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de coaches zelf te laten. Daarnaast werk ik eveneens aan ons opleidingsbeleid.”

Hoe belangrijk is deeltijds werk voor jullie?

“Heel belangrijk. Binnen onze doelgroep werkt ongeveer 60% deeltijds. Bij de omkadering en directie is dat bijna de helft. Dat is een bewuste keuze: bij ons is dat gewoon.

Deeltijds werk komt er soms om medische of psychosociale redenen, soms omdat iemand lang inactief is geweest. Voor nieuwe instromers is voltijds werken vaak niet haalbaar. Daarom stellen we vaak halftijdse of 4/5de vacatures open. Ook binnen de omkadering zie ik een duidelijke evolutie: work-life balance is veel belangrijker geworden, zeker bij jong afgestudeerden. Voor hen is deeltijds werken de normaalste zaak ter wereld.”

Welke voordelen zie je aan deeltijds werk?

“Voor maatwerkers met een medische of psychosociale problematiek maakt deeltijds werk het veel makkelijker om het werkritme vol te houden en zich op die manier nuttig te voelen. Ze kunnen werk beter combineren met zorg voor familie, extra therapie of zorgnoden, hobby's of een opleiding. Ook voor ons omkaderingspersoneel is deeltijds werken zinvol. Zelfs in ons coördinatieteam werken vier van de zes mensen deeltijds. Work-life balance is, veel meer dan vroeger, een prioriteit geworden. Mensen willen een job met werkuren die afgestemd kunnen worden op hun privéleven. Er wordt meer aandacht besteed aan zelfzorg: minder uren werken zorgt voor die betere afstemming en resulteert in minder stress, een hogere tevredenheid en daardoor ook meer betrokkenheid op het werk.

Voor de organisatie betekent het dus minder absentisme en meer duurzame tewerkstelling. Als iemand die lang inactief is voltijds moet starten, dan valt die vaak snel uit. Met een deeltijds traject bouw je geleidelijk aan stabiliteit op.

Bovendien maakt deeltijds werken ons aantrekkelijker als werkgever. We zien deeltijdse en voltijdse contracten als evenwaardig. Er is trouwens nog een bijkomend voordeel: meer deeltijders betekent meer 'koppen'. Taken en kennis zijn over meerdere mensen verspreid, wat zorgt voor meer flexibiliteit in de planning.”

Welke uitdagingen brengt het mee?

“De grootste uitdaging is planning en opvolging. Hoe meer mensen op de vloer, hoe intenser de begeleiding. Elke maatwerker moet goed opgevolgd worden, en dat moet haalbaar blijven voor onze coaches.

Daarnaast loop je het risico dat informatie verloren gaat. Iemand die maar een halve dag werkt, mist de briefing. Daarom werken de meeste van onze winkels met planningsborden waarop iedereen zijn taak ziet.

Ook administratief is deeltijds werken een uitdaging: meer contracten, meer opvolging, extra contacten met mutualiteiten en vakbonden, en de complexiteit van progressieve tewerkstelling. We hebben daarom extra mensen ingezet in het HR-team om dit te kunnen bolwerken.”

Hoe gaan jullie om met al die uurroosters en onverwachte afwezigheden?

“In 2022 hebben we, na een tevredenheidsmeting bij onze medewerkers, onze openingsuren aangepast. Vroeger waren we open tot 18 uur, met twee shiften, en dat gaf veel afstemmingsproblemen. Nu zijn we open van 10 uur tot 17 uur, waarbij iedereen start om 9 uur, zodat de winkel op orde kan worden gebracht en de leveringen vlot verwerkt.

We werken met blokken van 3,8 uur en vaste uurroosters in een vierwekencyclus: drie weken hetzelfde, de vierde week een zaterdag. Dat systeem geeft duidelijkheid. Het beperkt de variatie in roosters, en dat zorgt voor rust en voorspelbaarheid. Verder is per dagdeel ook vastgelegd welke taken er moeten gebeuren, wat maakt dat bij afwezigheid van een medewerker snel geschakeld kan worden. Het is dan de uitdaging om binnen je team ervoor te zorgen dat meerdere medewerkers bepaalde taken kunnen uitvoeren zodat er ook ingesprongen kan worden wanneer dat nodig is.”

Zie je deeltijds werk als opstap of eindstation?

“Beide. Voor sommige mensen is deeltijds werken een eindstation, en dat is prima. Voor anderen is het een opstap. We geven hen de kans om te groeien, stap voor stap.

Een voorbeeld: een maatwerker die tot nu toe enkel halve dagen werkte, probeert nu eens een volledige dag. Dat is een mooie tussenstap. Voltijds starten is veel moeilijker dan stelselmatig opbouwen. Vaak botsen we op financiële redenen: deeltijds afbouwen vanuit voltijds werk is lastig, maar deeltijds opbouwen lukt beter.”

Hoe beleven de maatwerkers zelf deeltijds werk?

“Voor de meesten is het een bewuste keuze. Belangrijk is dat deeltijders dezelfde ontwikkelingskansen krijgen. We investeren daarom sterk in begeleiding: de voorbije jaren hebben we meer coaches op de werkvloer gezet. Dat kost veel, maar rendeert. In de winkels waar we dat doen, zien we dat er meer ruimte voor begeleiding ontstaat, met als resultaat een hogere omzet en betere prestaties.

Voor opleidingen werken we met korte, herhalende leermomenten: de zogenaamde ‘BOMmetjes’. Dat zijn Beperkte OpleidingsMomenten van tien minuten rond thema’s zoals welzijn, veiligheid of communicatie. Deze zijn laagdrempelig en praktisch, en zorgen voor veel betrokkenheid.”



Lindsey Maes (links - HR-verantwoordelijke bij vzw Reset)

Welke rol speelt regelgeving of subsidiëring bij de organisatie van deeltijds werk?

“Hier botsen we vaak op administratieve complexiteit. Progressieve tewerkstelling vraagt goedkeuring van mutualiteit, arts én arbeidsgeneesheer. Dat betekent veel briefjes en soms maanden wachten op een uitkering, met financiële drama’s voor de betrokken werknemers. Een centraal orgaan waar alles gebundeld wordt, zou een wereld van verschil maken. Dat zou niet alleen onze HR-dienst ontlasten, maar vooral onze maatwerkers zekerheid geven.

Daarnaast wordt de begeleidingssubsidie afgetopt bij deeltijdse contracten. Dat lijkt ons onrechtvaardig: begeleiding kost net méér wanneer mensen deeltijds werken, want er zijn meer mensen om op te volgen. Wij pleiten voor een herziening van die regel.”

Verwacht je dat deeltijds werk verder zal toenemen?

“Ja, de medische en psychosociale problematieken worden groter, en voor veel mensen is voltijds werken gewoon niet realistisch. Zeker voor wie langdurig is uitgevallen, is deeltijds werken vaak de enige haalbare weg terug.

Het is onduidelijk wat de toekomst brengt, maar ik verwacht dat deeltijds werk in onze sector enkel belangrijker zal worden.”

Tot slot: hoe zou je Reset typeren in één zin?

“Reset is een organisatie waar deeltijds werken geen beperking is, maar een volwaardig en positief onderdeel van ons beleid. Het maakt ons sterker, flexibeler en menselijker.”