

Uitstroomonderzoek

Procesbeschrijving: van aanmelding tot eerste resultaten

De huidige arbeidsmarkt van Zorg en Welzijn zorgt ervoor dat we voor een grote opgave staan. Aan de ene kant proberen we de personeelstekorten op te lossen door de instroom te verhogen. Aan de andere kant is het behouden van medewerkers voor jouw organisatie en de sector van even groot belang. Met deelname en de resultaten van het uitstroomonderzoek krijg je essentiële sturingsinformatie om medewerkers te binden en boeien. Naast inzicht in de huidige stand van zaken, kun je jouw organisatie benchmarken met vergelijkbare organisaties.

Deze procesbeschrijving bevat de volgende elementen:

1. Aanmelding
2. Contract
3. Voorbereiding op implementatie
4. Instructie versturen vragenlijst
5. Toegang tot het dashboard
6. Aan de slag met de resultaten

Het uitstroomonderzoek is een initiatief van:

Care2Care, regionale werkgeversorganisatie in Rijnstreek
Transvorm, regionale werkgeversorganisatie in Noord-Brabant
Utrechtzorg, regionale werkgeversorganisatie in Utrecht, Gooi & Vechtstreek
VBZ, regionale werkgeversorganisatie in Kennemerland, Amstelland en Meerlanden
Via Zorg, regionale werkgeversorganisatie in Zeeland
WZW, regionale werkgeversorganisatie in Midden- en Zuidwest-Gelderland
WGV Zorg en Welzijn Zuid-Holland Zuid, regionale werkgeversorganisatie in Zuid-Holland Zuid
Zorg aan zet, regionale werkgeversorganisatie in Limburg
ZorgpleinNoord, regionale werkgeversorganisatie in Groningen, Drenthe en Friesland
ZorgZijn Werkt, regionale werkgeversorganisatie in Haaglanden en Nieuwe Waterweg-Noord
Zowelwerk, regionale werkgeversorganisatie in Flevoland
Sigra, regionale werkgeversorganisatie in Amsterdam, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland Noord
WGV Zorg en Welzijn, regionale werkgeversorganisatie in Twente, Achterhoek, IJssel-Vecht, Stedendriehoek en Noordwest-Veluwe
Presearch, uitvoerend onderzoeksbureau in Amsterdam

1. Aanmelding

Als organisatie heb je je aangemeld voor het uitstroomonderzoek via de werkgeversorganisatie in jouw regio. De werkgeversorganisatie heeft een samenwerking gezocht met Presearch en zorgt ervoor dat zij contact opnemen voor het vervolg.

Dankzij de landelijke samenwerking is het mogelijk dat het uitstroomonderzoek voor een aantrekkelijke prijs kan worden aangeboden. Daarnaast hebben de werkgeversorganisaties subsidie toegekend gekregen voor een bijdrage in de kosten van het eerste jaar van het onderzoek.

2. Contract

Na het aanmelden als organisatie zal Presearch contact opnemen om het contract op te stellen. Hierbij kunnen eventuele extra wensen worden aangegeven. Het uitstroomonderzoek, zoals dit is opgezet door de samenwerkende werkgeversorganisaties, wordt aangeboden als basisversie. Hiervoor krijg je een uitgebalanceerde vragenlijst (+ mogelijkheid van vijf extra vragen) en een dashboard. Mocht je als organisatie graag de resultaten per afdeling/locatie willen, dan kan de 'uitsplitsing naar organisatie-eenheid' (zie volgende pagina) een optie zijn. Ander maatwerk, bijvoorbeeld in de gestelde vragen, is mogelijk in overleg met Presearch. Aan maatwerk zijn meerkosten verbonden.

Oprichtovereenkomst

Deelnemende organisaties sluiten een opdrachtovereenkomst af met Presearch. Ook de facturering verloopt rechtstreeks tussen Presearch en de betreffende organisatie.

Verwerkersovereenkomst

Behalve de overeenkomst wordt er ook een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen Presearch en de organisatie. Hiermee wordt afgesproken dat alle betrokken partijen zorgvuldig met de persoonsgegevens omgaan. Zowel het contract als de verwerkersovereenkomst zijn in samenspraak met de werkgeversorganisaties opgesteld en getoetst aan de AVG.

Looptijd

De overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar. Hierna is er de mogelijkheid tot verlenging.

Organisatie-specifieke vragen

Het toevoegen van organisatie-specifieke vragen is inbegrepen in de prijs zolang het niet meer dan vijf extra vragen zijn. Wil je als organisatie meer dan vijf vragen toevoegen dan worden hier kosten voor meerwerk voor berekend.

Tip: Ons advies is om eerst aan de slag te gaan met de basisversie van het dashboard en de vragenlijst en te wachten met maatwerk tot de tweede helft van 2019. Op deze manier kunnen de werkgeversorganisaties landelijk wensen ophalen en mogelijk toevoegen aan de basisversie. Mocht je echt specifieke vragen of wensen hebben, of niet kunnen wachten tot deze periode dan kun je natuurlijk alsnog maatwerk aanvragen.

Uitsplitsing naar organisatie-eenheid

Het is voor organisaties die actief zijn op meerdere locaties, regio's en/of branches mogelijk om een uitsplitsing naar deze verschillende eenheden te maken. Voor een uitsplitsing naar maximaal vijf eenheden bedragen de kosten eenmalig €250,-. Voor meer dan vijf eenheden kan de organisatie een prijsopgave aanvragen bij Presearch.

3. Voorbereiding op implementatie

Voorbereiding

Om effectief gebruik te maken van het uitstroomonderzoek, raden we de volgende voorbereiding aan:

1. Maak het uitstroomonderzoek onderdeel van het exit-beleid
2. Zorg dat de vragenlijst een standaard onderdeel is van het proces van uitdiensttreding

Exit-beleid

Een exit-beleid kan bestaan uit de volgende onderdelen:

- Bepalen doelstellingen rondom uitstroom
- Inzetten van uitstroomonderzoek en (zo nodig) voeren van exitgesprekken
- Aan de hand van resultaten periodiek het beleid aanpassen

Door doelstellingen en beleid te formuleren rondom het uitstroomonderzoek wordt het uitstroomonderzoek ingezet als middel om uiteindelijk effectiever beleid te formuleren om medewerkers te behouden.

4. Instructie versturen vragenlijst

Medewerkers informeren

Om medewerkers te informeren over deelname aan het uitstroomonderzoek is in bijlage 1 een voorbeeld opgenomen van een brief die aan vertrekkende medewerkers gestuurd kan worden. Deze *voorbeeldbrief* kan met aanpassingen in de eigen huisstijl ingezet worden om vertrekkende medewerkers te informeren dat ze binnenkort een vragenlijst krijgen, waarin wordt gevraagd waarom ze weggaan en wat ze hierna gaan doen.

De contactpersoon van je organisatie ontvangt de organisatie-specifieke link van Presearch die digitaal verstuurd kan worden.

Instructie:

- **De vragenlijst is bedoeld voor *alle* medewerkers van je organisatie die een *arbeidscontract* hebben gehad.**
Dit is inclusief: BBL'ers, niet-zorgpersoneel, tijdelijke (vakantie)krachten en medewerkers die onvrijwillig vertrekken als gevolg van boventaligheid of niet-verlengde tijdelijke contracten.
- **Criteria aan wie wel/niet sturen.**

In de vragenlijst wordt gevraagd of het vertrek vrijwillig is of onvrijwillig. Dit betekent dat wij adviseren om de vragenlijst naar zowel vrijwillig als onvrijwillig vertrekkende medewerkers te versturen. Wij adviseren om de vragenlijst niet te sturen naar medewerkers met wie ook nog juridische procedures lopen als gevolg van gedwongen ontslag (op staande voet) en/of situaties waarbij sprake is van (mogelijke) aangifte tegen de oud-medewerker.

- **Het beste moment om de vragenlijst te versturen is in de maand voorafgaand aan het vertrek van de medewerker.**
Uit ervaring weten we dat de respons op de vragenlijst het hoogst is als de medewerker nog werkzaam is voor de organisatie. We adviseren om in de maand voor het vertrek de vertrekkende medewerker de link naar de online vragenlijst te sturen op het werkmailadres. Op deze manier hoeft er ook geen toestemming (AVG) te worden gevraagd om de vragenlijst naar privéadressen te sturen.
- **De vragenlijst is digitaal en is dus eenvoudig in te vullen op een computer, laptop of smartphone.**
De medewerker ontvangt een begeleidend bericht en kan daarna op *start* klikken. Op deze manier krijgt de medewerker de gelegenheid om de vragenlijst op elk gewenst moment in te vullen.
- Wanneer de medewerker hier toestemming voor geeft, is het mogelijk om de antwoorden één op één in PDF direct na versturen van de vragenlijst geautomatiseerd met de organisatie te delen. Hierdoor kan de vragenlijst bijvoorbeeld worden aangevuld met een exit-interview (op basis van de uitkomsten). Dit kan na implementatie van de “basisversie” op verzoek van de organisatie door Presearch worden geïmplementeerd.



Tips

- De vragenlijst kan automatisch verstuurd worden vanuit een personeelsinformatiesysteem, zoals Beaufort of Afas, naar de vertrekkende medewerker. Hiervoor is het mogelijk een workflow in te stellen.
- De link kan ook verstuurd worden naar medewerkers die momenteel al uit dienst zijn. Hierbij raden wij aan de link enkel te versturen naar medewerkers die vanaf januari 2019 zijn vertrokken.
- Als organisatie heb je uiteraard de mogelijkheid om een herinnering in te stellen, ten einde de vragenlijst opnieuw onder de aandacht te brengen. Dit kan helpen om de respons te verhogen. Ons advies hierbij is om dit uiterlijk een week voor vertrek van de medewerker te doen.

5. Toegang tot het dashboard

Eigen dashboard

Bij het uitstroomonderzoek krijg je als organisatie toegang tot je eigen organisatie dashboard. Hiervoor krijg je de contactpersoon van jouw organisatie een inlog van Presearch. De resultaten van de ingevulde vragenlijsten zijn zichtbaar op het dashboard. Ook de reactie op de open vragen zijn in te zien.

Benchmarken

Het dashboard bestaat uit een overzichtsdeel en geeft vervolgens de resultaten per vraag weer. Daarnaast is er de mogelijkheid tot benchmarken op:

- Landelijk op brancheniveau (vergelijkbare organisaties met dezelfde cao)
- Regionaal niveau op branche.
Naar gelang het onderzoek loopt, zal het mogelijk zijn om de regio's steeds kleiner te maken.

Daarnaast kun je filteren (zie voorbeeld hieronder) op:

- Functiegroep en periode;
- Eventuele aanvullende filters (denk aan: contractvorm, leeftijdsgroepen, contracturen etc.) kunnen aangevraagd worden als maatwerk.

Filtering

Functiegroep

Geen functiegroep

Search

Administratief/ Secretarieel/ Recepti...
Apotheker
Apothekersassistent/ Tandartsassist...
Basisarts, Arts In Opleiding
Buurtwerker/ Jeugd- en Ouderenwer...
Creatief Therapeut. Bewegingsagoog

Jaar

2019

Locatie

Geen locatie

Basisversie

Zoals bij punt 2 is aangegeven, is het uitstroomonderzoek een basisversie, dat geldt zowel voor de vragenlijst als voor het dashboard. De werkgeversorganisaties zullen feedback ophalen van alle deelnemende organisaties en hiermee het uitstroomonderzoek continu verbeteren. De doorontwikkeling wordt samen en aan de hand van de input van deelnemende organisaties bepaald. Alle deelnemers worden tijdig door Presearch geïnformeerd over updates.

Inlog

Per organisatie is er één inlog. Deze wordt door Presearch naar de contactpersoon gestuurd. De inlog is niet gekoppeld aan een e-mailadres. Als organisatie kun je dus zelf bepalen wie toegang krijgt tot het dashboard. Een logische plek is bij de afdeling HR.

6. Aan de slag met de resultaten

Sturingsinformatie

De resultaten in het dashboard geven bruikbare sturingsinformatie. Je kunt de data zowel continu als periodiek inzetten.

Continu:

Je hebt altijd toegang tot het eigen dashboard voor de organisatie. Op elk gewenst moment kun je dus een soort 'afdruk' maken van de actuele stand van zaken. Dit is handig bij presentaties en MT-besprekingen. Hiervoor zijn exportfuncties (zoals PDF) ingebouwd.

Periodiek:

De resultaten in het dashboard zijn goed in te zetten om het exit-beleid te evalueren en bij te stellen. Wij raden aan hiervoor een of twee keer per jaar een moment te kiezen en dit jaarlijks te herhalen. Op deze manier kun je ook beter monitoren of gewenste resultaten behaald worden.

Interpreteren eerste respondenten

Pas als er meer medewerkers de organisatie hebben verlaten, zal je eigen dashboard meer betrouwbare resultaten laten zien. De verschillende functies voor wat betreft de benchmark en filtering zijn in het begin daardoor minder goed te gebruiken.

Wanneer er minder dan 10 respondenten beschikbaar zijn zullen de gegevens, vanwege potentiële herleidbaarheid, niet worden getoond.

Als voorbeeld

Er hebben 22 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Hiervan zijn er twintig verzorgenden en twee facilitair medewerkers. Het is op dit moment mogelijk om bijvoorbeeld aan te geven wat de reden is dat verzorgenden vaak vertrekken. Maar het is nog niet mogelijk om aan te geven waarom de facilitair medewerkers in jullie organisatie vaak vertrekken. Dit laatste, omdat de resultaten van twee personen vaak niet representatief zijn voor de hele groep.

Bijlage 1 Voorbeeld brief informeren medewerkers

<opmaak organisatie met onder andere logo>

Betreft: Informeren vragenlijst bij vertrek

<Datum>

<Aanhef>

Binnenkort verlaat je onze organisatie. Wij vinden het belangrijk om ons organisatiebeleid - van aanname tot vertrek - steeds te kunnen verbeteren. Wij zijn dan ook benieuwd naar de redenen van medewerkers om <naam organisatie> te verlaten. Daarom ontvang je op korte termijn een vragenlijst. Hierin vragen wij je onder meer naar hoe je je werk bij ons beleefd hebt. Wat ging er goed en wat kan beter? Wat zijn redenen om te vertrekken? Als laatste zijn we ook benieuwd naar wat je hierna gaat doen. Het onderzoek is onderdeel van een grootschalig landelijk onderzoek onder vertrekkende zorg- en welzijnsmedewerkers. Door mee te doen werk je dus niet alleen mee aan inzicht voor onze organisatie, maar voor de sector zorg en welzijn in het geheel.

Wij sturen de vragenlijst naar alle medewerkers die uit dienst gaan. Met de informatie uit de ingevulde vragenlijsten kunnen wij concreet aan de slag; om onnodig vertrek uit onze organisatie te kunnen voorkomen én om een goede werkgever te zijn en blijven. Jouw input is voor ons dus heel waardevol.

Wij waarderen het enorm als je de tijd wilt nemen om de vragenlijst in te vullen. Dit kost je slechts een kwartier. Alvast hartelijk dank voor je medewerking en wij wensen je veel succes met je verdere loopbaan.

Met vriendelijke groet,

<afzender>