

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

Bijlage 1: Voorbeeld brief informeren werknemers

Bijlage 2: Voorbeeld e-mail uitnodiging uitstroomonderzoek

Bijlage 3: Voorbeeld herinneringsmail

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. Dit houdt in dat je een uitgebalanceerde vragenlijst (+ mogelijkheid van vijf extra vragen) en een dashboard krijgt. Mocht je als organisatie graag de resultaten per afdeling/locatie willen, dan kan de 'uitsplitsing naar organisatie-eenheid' (zie onderaan deze 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 opdrachtovereenkomst 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.

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

1. 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. Deze brief kan ook in de vorm van een e-mail worden verzonden.

2. Medewerkers uitnodigen

Om medewerkers uit te nodigen voor het uitstroomonderzoek kan de voorbeeld e-mail in bijlage 2 worden gebruikt. De contactpersoon van je organisatie ontvangt van Presearch de organisatie-specifieke link naar de vragenlijst. Deze link kan (als hyperlink) in de voorbeeld e-mail worden geplakt.

3. Medewerkers helpen herinneren

Niet elke medewerker zal na het ontvangen van de uitnodiging direct deelnemen aan het onderzoek. We raden daarom aan om een week na het uitsturen van de uitnodiging een herinneringsmail te verzenden. Omdat het onderzoek anoniem is, is het niet bekend of een medewerker de vragenlijst al heeft ingevuld. Stuur de herinneringsmail daarom naar elke medewerker. In bijlage 3 is een voorbeeld voor een herinneringsmail opgenomen.

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.
- **Het is mogelijk om een PDF met de antwoorden van de respondent te ontvangen.**
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 minder dan drie maanden geleden zijn vertrokken.

5. Toegang tot het dashboard

Eigen dashboard

Bij het uitstroomonderzoek krijg je als organisatie toegang tot je eigen organisatie dashboard. De resultaten van de ingevulde vragenlijsten zijn zichtbaar in het dashboard bij 10 of meer respondenten. Later dit jaar zullen ook de antwoorden op de open vragen in het dashboard opgenomen worden.

Inloggen

Per organisatie is er standaard één inlog. De contactpersoon ontvangt van Presearch een uitnodiging om een eigen account aan te maken in de dashboardomgeving. Dit account is dus gekoppeld aan een e-mailadres. Indien nodig is het mogelijk om een extra account aan te maken. Neem hiervoor contact op met Presearch.

Inloggen kan via data.presearch.nl.

Filteren

Het is mogelijk om de resultaten van de organisatie binnen het dashboard te filteren. Momenteel zijn de volgende filters in het dashboard opgenomen:

- Functiegroep
- Kwartaal
- Locatie (indien is gekozen voor uitsplitsing naar organisatie-eenheid)
- Aantal dienstjaren
- Vertreksoort
- Eventueel aanvullende filters (denk aan: contractvorm, leeftijdscategorie, contracturen etc.) die zijn aangevraagd als maatwerk.

Organisatie	
Functiegroep	5 geselecteerd
Kwartaal	Zoek
Locatie	<input type="checkbox"/> Alle functiegroepen <input type="checkbox"/> Financiën, Inkoop, plann... <input type="checkbox"/> GZ psycholoog / klinisch... <input checked="" type="checkbox"/> Hbo-verpleegkundige of... <input type="checkbox"/> Linnenvoorziening en sc... <input checked="" type="checkbox"/> Maatschappelijk werker,... <input type="checkbox"/> Management / leidingg... <input checked="" type="checkbox"/> Mbo-verpleegkundige <input type="checkbox"/> Medisch specialist, (psyc... <input type="checkbox"/> Overig niet-cliëntgebon... <input type="checkbox"/> Overige cliëntgebonden...
Dienstjaren	4 geselecteerd
Vertreksoort	Pensioen, Vrijwillig
Respondenten	11 respondenten

Benchmarken

Naast de organisatiefilters is er de mogelijkheid om een benchmark te samen te stellen. De benchmark is de standaard waarmee je de resultaten van de organisatie vergelijkt. De volgende benchmarkfilters zijn in het dashboard opgenomen:

- Branche (vergelijkbare organisaties met dezelfde cao)
- Regio (werkgeversorganisatie)
- Subregio (gekozen door de organisatie)
- Functiegroep
- Vertreksoort

Benchmark			
Branche	8 geselecteerd ▼	Functiegroep	Basisarts, arts in opleiding ▼
Regio	14 geselecteerd ▼	Vertreksoort	Vrijwillig ▼
Subregio	Alle subregio's ▼	Organisaties	<input type="text" value="Zoek"/>
		<input type="checkbox"/> Alle vertreksoorten	
		<input type="checkbox"/> Gedwongen	
		<input type="checkbox"/> Onbekend	
		<input checked="" type="checkbox"/> Vrijwillig	

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 'afdruk' maken van de actuele stand van zaken. Dit is handig bij presentaties en MT-besprekingen. Hiervoor zijn exportfuncties (zoals PDF en Excel) 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 monitoren of gewenste resultaten behaald worden.

Interpreteren resultaten eerste respondenten

Naarmate meer medewerkers de organisatie verlaten, laat je eigen dashboard steeds meer betrouwbare resultaten zien. De verschillende functies 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. Door te filteren op de functiegroep verzorgenden is het mogelijk om de resultaten van deze groep in te zien. Je kunt nu bijvoorbeeld vaststellen wat de belangrijkste vertrekredenen van verzorgenden zijn.

Wanneer je filtert op de functiegroep facilitair medewerker, is het nog niet mogelijk om vast te stellen wat de belangrijkste vertrekredenen van deze groep zijn. Bij twee respondenten zijn de resultaten namelijk nog niet inzichtelijk. De resultaten zouden potentieel herleidbaar kunnen zijn, en zijn niet representatief voor de hele groep.

Bijlage 1 Voorbeeld aankondiging 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 aannname 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 uitnodiging naar alle medewerkers die uit dienst gaan. Met de informatie uit het onderzoek 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.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Presearch. De resultaten van het uitstroomonderzoek worden pas met de organisatie gedeeld wanneer er minimaal 10 respondenten zijn. Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn hierdoor volledig gewaarborgd.

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>

Bijlage 2 Voorbeeld e-mail uitnodiging

Onderwerp: Help je mee? Uitnodiging uitstroomonderzoek <naam organisatie>

Beste <voornaam>,

Omdat je <naam organisatie> binnenkort verlaat, nodigen we je graag uit om anoniem deel te nemen aan het landelijke uitstroomonderzoek.

In deze vragenlijst vragen we je hoe je het vond om bij ons te werken, wat de redenen zijn voor je vertrek en wat je hierna gaat doen. De resultaten van dit onderzoek willen we gebruiken om het werkklimaat te verbeteren en (ongewenste) uitstroom in de toekomst te voorkomen.

Help je mee?

Klik op deze link om de vragenlijst te openen <voeg de organisatie-specifieke link toe als hyperlink>

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Presearch. De resultaten van het uitstroomonderzoek worden pas met de organisatie gedeeld wanneer er minimaal 10 respondenten zijn. Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn hierdoor volledig gewaarborgd.

Wij waarderen het enorm als je de tijd wil nemen om de vragenlijst in te vullen. Dit kost je gemiddeld 10 tot 15 minuten.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking en wij wensen je veel succes met je verdere loopbaan.

Met vriendelijke groet,

<Afzender>

Bijlage 3 Voorbeeld herinneringsmail

Onderwerp: Heb jij al meegedaan? Herinnering uitstroomonderzoek <naam organisatie>

Beste <voornaam>,

Omdat je <naam organisatie> binnenkort verlaat, heb je vorige week een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het landelijke uitstroomonderzoek. We zijn erg benieuwd naar wat er goed ging en wat er beter kan.

Als je nog niet hebt deelgenomen, zou je dit dan alsnog willen doen?

[Klik op deze link om de vragenlijst te openen](#) <voeg de organisatie-specifieke link toe als hyperlink>

Deelname aan het uitstroomonderzoek is anoniem. We kunnen daardoor niet zien of jij de vragenlijst al hebt ingevuld. Mocht je dit wel al hebben gedaan, dan willen we je hartelijk bedanken voor je input! Je kunt deze e-mail dan als niet verzonden beschouwen.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking en wij wensen je nogmaals veel succes met je verdere loopbaan.

Met vriendelijke groet,

<Afzender>