



**Een gastvrij welkom
voor nieuwe medewerkers**
Met plezier en vertrouwen naar je werk



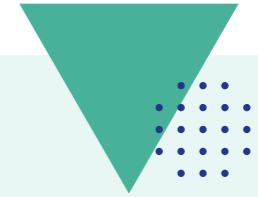
Trotse medewerkers. Wie wil dat niet als werkgever. En het mooie is: medewerkers in de VVT blijken trots te zijn op hun zinvolle werk. Het overgrote deel wil ook graag in de zorg blijven werken. Toch kampen we in de zorg met vele uitdagingen op de arbeidsmarkt. Op allerlei niveaus zijn er initiatieven om meer mensen enthousiast te maken én te houden voor de zorg.

Tijd voor actie dus. Niet alleen maar praten over, maar vooral doen. Daarom laat ik je graag zien hoe wij samen met de zorg de uitstroom van nieuwe medewerkers aanpakken. Want hoe zonde is het dat je goede medewerkers op korte termijn laat gaan, terwijl je juist zo hard je best hebt gedaan om ze binnen te halen.

In gesprekken met HR-afdelingen van verschillende zorgorganisaties, kom ik vaak dezelfde pijn tegen: medewerkers die in de eerste weken zwemmende zijn. Ze verliezen zich in de waan van de dag en zien door de bomen het bos niet meer door alle (versnipperde) informatie. Hoe goed een organisatie voor haar cliënten zorgt, hoe vaak de zorg voor nieuwe medewerkers wordt vergeten.

In dit magazine neem ik je graag mee hoe wij samen met andere zorgorganisaties een gastvrij welkom geven aan nieuwe medewerkers, zodat zij met plezier en vertrouwen aan hun nieuwe loopbaan beginnen, zodat zij uiteindelijk ook trots zijn op hun werk én werkgever.

Rob Sauer



Inhoud

- 4** 'De sleutel? Dat zijn de zorgmedewerkers zelf!'
- 6** Au! Hier wringt vaak de schoen
- 8** Boeien, begeleiden, binden en behouden
- 12** Zet de werkplek centraal
- 16** Help! Mijn zorgmedewerkers zwemmen
- 18** Praktijkcase Aafje Hulpthuis
- 20** Maak kennis met de app Coach2go
- 24** De kracht van eigen personeel
- 26** Praktijkcase Noorderbreedte
- 28** Zelf aan de slag?
- 30** Slimmer leren met Educared



'De sleutel? Dat zijn de zorgmedewerkers zelf'

We zien dat er langzamerhand een verschuiving in de zorg plaatsvindt. We ontkomen er ook niet aan: de zorg moet immers anders georganiseerd worden om het toekomstbestendig te maken en te houden. Goed werkgeverschap is de basis en zorgmedewerkers zijn daarin de sleutel.

Want zij weten vaak heel goed wat de beste kwaliteit van zorg is en wat ze hiervoor nodig hebben om dit te bereiken. Alleen sámen met zorgmedewerkers kunnen we de zorg aantrekkelijk maken en houden.

Regie bij de medewerker

Dan moeten we wel de touwtjes wat laten vieren en vooral vertrouwen hebben in de kennis, kunde en ervaring van de zorgmedewerkers. Spannend, maar besef dat zij dag in dag uit zorg verlenen, precies weten wat er speelt en bovenal zeer bekwaam zijn.

Kijk vanuit de ogen van de medewerker

Een welkomstprogramma moet daarom ook draaien om de medewerker. Probeer daarbij 'om te denken'. Niet: wat moet de zorgmedewerker allemaal weten om onze organisatie goed te begrijpen? Wel: wat heb ik als zorgmedewerker nodig om mijn dagelijkse werk goed te kunnen doen? Begin bij de medewerker en niet vanuit jezelf als ondersteunende dienst, want dan is het verleidelijk om te veel als belangrijk te beschouwen. Probeer je eigen (gekleurde) bril af te zetten en kijk naar wat de medewerker echt nodig heeft.



Au! Hier wringt vaak de schoen

Klantvragen en pijnpunten uit de VVT

We hebben de informatie compleet en bieden een personeelshandboek aan, maar we krijgen het niet over de Bühne. Laat staan dat de informatie beklijft bij de nieuwe medewerker.

Met de projectgroep hebben we een visie en plan opgesteld, maar de vertaalslag naar de praktijk met concrete en praktische oplossingen krijgen we niet voor elkaar.

Hoe zorgen we als ondersteunende dienst dat we invloed krijgen op het proces rondom het verwelkomen en inwerken van nieuwe medewerkers, zodat zij niet gaan zwemmen?

Persoonlijk contact. Dat staat bij ons hoog in het vaandel. Maar richting nieuwe medewerkers zijn we vooral aan het zenden. Hoe zorgen we dat nieuwe medewerkers zich bij ons betrokken voelen?

Iedere nieuwe medewerker wordt door de teams naar eigen inzicht ingewerkt. Dit betekent dat het overal anders gaat. Hoe zorgen we ervoor dat nieuwe medewerkers op een gedegen wijze worden ingewerkt én allemaal gastvrij worden ontvangen?



“Ik kan niet alle informatie in één keer onthouden”

“Kunnen we de tijd die we besteden aan het inwerken van een nieuwe collega ook schrijven?”

“Na een paar keer meedraaien met collega's, moet ik het maar weten”

“Terugkombijeenkomst? Daar plannen wij de medewerker in ons team niet voor in”

“Met die vraag kan je het beste naar collega Anita gaan, want zij weet alles over inwerken”

Boeien, begeleiden, binden en behouden

Gastvrij welkom voor en door medewerkers

Onboarding is de eerste stap in een samenwerking tussen een organisatie en haar nieuwe medewerkers. Een gastvrij onboardingprogramma zorgt enerzijds voor een snellere kwalitatieve inzetbaarheid van medewerkers, anderzijds voor een hogere mate van betrokkenheid. Op die manier pak je vroegtijdige uitstroom van personeel aan.

Maar hoe behoud je nieuwe medewerkers?



Wij verwelkomen nieuwe medewerkers door te:

- Boeien
- Begeleiden
- Binden
- Behouden

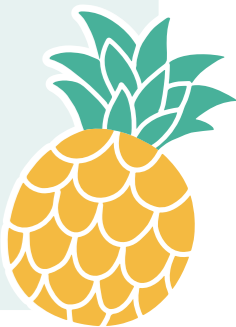
Onboarding voor en door alle medewerkers

Onboarding ligt niet alleen bij de initiërende afdeling, maar is een verantwoordelijkheid voor iedereen die betrokken is bij de nieuwe medewerker. Dus van de afdelingen HR en L&O tot en met de medewerkers in de (zorg)teams en de leidinggevenden. Alleen mét elkaar zorg je voor een gastvrij welkom en betrek je de nieuwe medewerker echt bij de organisatie. Door iedereen bewust te maken van het belang van gastvrije onboarding en door iedereen goed te faciliteren, maak je dit mogelijk. Bekijk ons onboardingmodel als je de volgende pagina omslaat.



Wist je dat...

...de ananas symbool staat voor gastvrijheid? Dan moeten we wel even terug in de tijd. De inheemse bevolking van het Caribisch gebied zetten een ananas op de veranda om te laten zien dat gasten welkom waren. Later werd dit gebruik overgenomen tijdens handelsmissies van de kolonisten en werd de ananas als een teken van luxe gezien. Zo verspreidde het symbool van gastvrijheid zich over de wereld en zie je het tot op de dag van vandaag de ananas terugkomen in decoratie en kunst.



Ontdek de verschillende fasen van onze onboardingprogramma's, waarbij elke medewerker binnen de organisatie een rol heeft.

Boeien

Een nieuwe baan moet een klein feestje zijn. Je kijkt er naar uit én het is een beetje spannend, want wat kan je precies verwachten? 'Boeien' speelt daarom vooral in de eerste fase van het onboardingprogramma een grote rol, zodat de medewerker vertrouwen blijft houden in zijn nieuwe loopbaankeuze én het zelfvertrouwen heeft om de eerste werkdag zonder zorgen in te gaan.

Begeleiden

Een nieuwe medewerker maakt niet van de één op de andere dag de organisatie eigen. Dat is een geleidelijk proces waar je alle medewerkers in de organisatie bij betreft. Want de organisatie eigen maken is niet alleen het kennen van de regels en procedures, maar ook het leren kennen van collega's. Goede begeleiding is daarom onmisbaar. Begeleiding door informatie op het juiste moment en in de juiste vorm aan te bieden en begeleiding door persoonlijke aandacht.

Binden

Een medewerker goed inwerken is één, maar hoe raakt een nieuwe medewerker ook betrokken? Dat doe je vooral door aandacht te geven, zodat diegene zich onderdeel voelt van de organisatie en/of team. Dit doe je door de nieuwe medewerker te helpen met het opbouwen van een sociaal netwerk en door een stukje erkenning en waardering te geven.

Behouden

Het welkomstprogramma is de eerste indruk van de nieuwe medewerker over de organisatie, het team en de functie. Maar daar houdt het natuurlijk niet op. Schep duidelijke verwachtingen van beide kanten door met elkaar de wensen rondom professionele ontwikkeling te bespreken en te kijken naar reeds opgedane kennis en ervaringen om die krachtig in te zetten. Een win-win voor zowel medewerker als organisatie. Op die manier zorg je voor een duurzame medewerkersreis.



Onboardingmodel Educared. Onboarding door en voor medewerkers. Alleen met elkaar kun je een gastvrij welkom organiseren en nieuwe medewerkers betrekken bij de organisatie.

Zet de **werkplek** centraal

Faciliteer de medewerker in de dagelijkse werkpraktijk

Er komt veel op een nieuwe medewerker af: nieuwe collega's en cliënten, nieuwe werkwijzen, cultuur en ga zo maar door. En dan hebben we het nog niet eens over het verschil tussen starters en medewerkers met ervaring in de zorg. Zorg daarom dat je ondersteuning biedt wanneer de medewerker dat nodig heeft. En dat is negen van de tien keer: op de werkplek.

Informatie direct beschikbaar én toepasbaar

Daarom maken wij het leren kennen van de nieuwe rol en de werkomgeving zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk. Dit door informatie en activiteiten op het juiste moment aan te bieden, zodat de medewerker de kennis direct in de praktijk toepast. Op die manier beklijft de opgedane kennis beter én voelt de medewerker zich minder overspoeld met allerlei informatie.

Persoonlijke aandacht

Al snel denk je bij inwerken aan het digitaliseren van informatie: het inzetten van onboardingapps, intranet of leeromgevingen. En dat is ook heel handig en zinvol: altijd beschikbaar en up-to-date waarbij je de werkplek kan integreren. Maar ga niet voorbij aan een stukje persoonlijke aandacht. Het binden van nieuwe medewerkers doe je niet alleen met praktische informatie, maar door te zorgen voor elkaar. Laat medewerkers voelen dat ze gezien en gehoord worden en onderdeel zijn van het nieuwe team en de organisatie. Dit door ze goed te begeleiden en te faciliteren.



Boeien



Voor de eerste werkdag

- Verwelkomen van de nieuwe medewerker
- Stimuleren van het zelfvertrouwen
- Een zachte landing krijgen op de werkvloer

Begeleiden

De eerste vier weken

- Leren kennen van de rol en organisatie
- Leren kennen van collega's
- Profiteren van de kennis, kunde en ervaringen van de nieuwe medewerker



Binden



De eerste honderd dagen

- Waardering krijgen van de werkgever
- Persoonlijke ontwikkeling van de medewerker
- Het leren kennen van de cultuur



DURF KEUZES TE MAKEN

Waar sta je nu
en waar wil je
naartoe?

Niet alles hoeft
in één keer.

Help!

Mijn zorgmedewerkers zwemmen

Hoe je informatie slim en op het juiste moment aanbiedt

Help de nieuwe medewerker door informatie aan te bieden die de medewerker direct in de praktijk kan toepassen. Op die manier beklift het beter én voelt de medewerker zich minder overspoeld met allerlei informatie.

Onze adviseurs **Gabriëlle** en **Jantine** zetten een aantal tips voor je op een rijtje.



Tip 1

Maak een lijst van alle onderwerpen

Ga in gesprek met nieuwe medewerkers en medewerkers die al langer in dienst zijn en haal op welke informatie zij handig en noodzakelijk vinden voor het welkomstprogramma. Kijk vervolgens welke informatie je als ondersteunende dienst belangrijk vindt. Uiteindelijk heb je een volledige wensenlijst van de organisatie.

Tip 2

Bepaal de verschillende fasen

Beslis hoe lang het welkomstprogramma duurt en uit hoeveel fasen het bestaat. Vaak wordt er uitgegaan van 100 dagen en drie fasen: voor de eerste werkdag, de eerste maand en de resterende twee maanden. Ook is het verstandig om te bepalen hoe intensief de fasen mogen zijn, zodat je tip 3 goed kan uitvoeren.

Tip 3

Bepaal de urgentie per onderwerp

Nu ga je de lijst van stap 1 beoordelen en langs de meetlat leggen, want niet alle informatie is direct noodzakelijk voor de nieuwe medewerker. Denk aan uitleg over het salarisstrookje of het aanvragen van verlof. Vermoei daarom de medewerker niet in de beginfase met deze informatie, want er komt al zoveel op diegene af. Ga rangschikken door elk onderwerp bijvoorbeeld 1, 2 of 3 sterren te geven.

Tip 4

Bekijk waar differentiatie nodig is

Je kan nieuwe medewerkers niet over één kam scheren. De één is al heel ervaren en de ander komt net kijken. En de ene functie is natuurlijk niet de andere. Maar verlies niet je hoofddoel uit het oog, want dan zie je zelf ook door de bomen het bos niet meer. Wil je eerst de basis op orde? Focus dan eerst op een plenair programma en bouw dat op een later moment verder uit voor een specifieke doelgroep.

Tip 5

Verdeel de contentonderwerpen over de fasen

Nu is het tijd om keuzes te maken. Een lastig moment, want iedereen preekt voor eigen parochie. Ongetwijfeld dat je moet snijden in je onderwerpenlijst, zodat je het behapbaar houdt voor de nieuwe medewerker. Wat neem je wel en wat neem je niet op in het welkomstprogramma? Ga schuiven en leg het raamwerk vast.

Praktijkcase Aafje Hulpthuis

Informatie op het juiste moment en in de juiste vorm

Aafje Hulpthuis wil graag nieuwe medewerkers van huishoudelijke ondersteuning activeren om op het juiste moment de juiste informatie te raadplegen, zodat zij goed weten wat er van hun wordt verwacht en niet voor verrassingen komen te staan.

Aan Educared de taak om de informatie op een aantrekkelijke en interactieve wijze aan te bieden die passend is bij het niveau van de medewerkers, zodat informatie niet alleen wordt doorgenomen, maar ook beklift.

Het doel?

Medewerkers die goed zijn toegerust om hun werk succesvol en vooral met plezier uit te voeren.

Een metrolijn bestaande uit 3 zones

Naar aanleiding van de wensen en behoeften van Aafje Hulpthuis en de documentatie van het huidige inwerkprogramma is gekeken welke kennis en/of vaardigheden van belang zijn per fase. De fasering is vertaald naar een metrolijn en loopt als thema door het gehele welkomstprogramma van Aafje Hulpthuis, zodat het programma heel herkenbaar is voor de medewerkers.

Interactieve content middels microlearning

Content wordt niet per definitie opnieuw ontwikkeld, maar op een prikkelende wijze aangeboden. Denk bijvoorbeeld aan infographics, quizjes, video's en interactieve checklijsten. Bovendien kan de medewerker de voortgang van het welkomstprogramma inzien.



Klik hier voor een voorbeeld van interactieve microlearning.



“Het welkomstprogramma ziet er super goed uit en werkt goed. Met het onderhoudsabonnement van Educared zorgen we ervoor dat het steeds beter wordt, want nieuwe wensen en wijzigingen blijven natuurlijk komen.

Ik ben verrast door het snelle aanpassingsvermogen van Educared. Feedback wordt direct opgepakt en dat merk je in positieve zin. De samenwerking bestaat dan ook uit korte lijntjes en het goede en snelle aanpassingsvermogen. Ik voel mij daarom prettig in de informele en gezellige werksfeer’.

- Adviseur P&O bij Aafje Hulpthuis

Maak kennis met de app Coach2go

Het digitale handje van de medewerker

Hoe maak je de nieuwe medewerker nog meer bewust van zijn welkomstprogramma en hoe zorg je ervoor dat diegene zélf actie onderneemt om zijn nieuwe rol eigen te maken en zich meer betrokken te voelen?

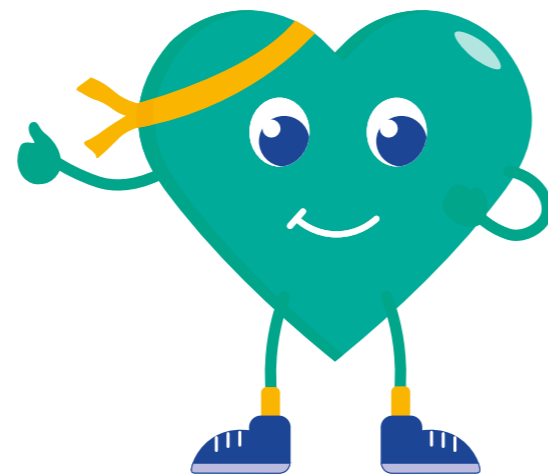
Coach2go (ook wel Co) is het digitale maatje van de nieuwe medewerker. De app begeleidt de nieuwe medewerker op een toegankelijke en gastvrije wijze door informatie op het juiste moment aan te bieden.

Ondersteunend aan elk welkomstprogramma

Co is een praktische app ter ondersteuning van een welkomstprogramma. In tegenstelling tot andere onboardingapps is Coach2go niet het centrale punt van het welkomstprogramma. Het is een interventie die activeert en bewustzijn creëert over de beschikbare begeleiding en informatie.

Stuur belangrijke notificaties

Met Co kan je notificaties sturen om de medewerker ergens op te attenderen of om de medewerker te stimuleren om een bepaalde actie te doen. Denk bijvoorbeeld aan de aanvraag van de VOG.



Meet de tevredenheid per fase

Vaak wordt achteraf de tevredenheid van medewerkers gemeten. Respons is daardoor niet altijd even hoog. Door op verschillende momenten korte reacties te vragen heb je inzicht in hoe nieuwe medewerkers de verschillende fasen van het programma ervaren. Hierdoor weet je precies waar je nog op moet insprijnen en wat goed wordt ontvangen.

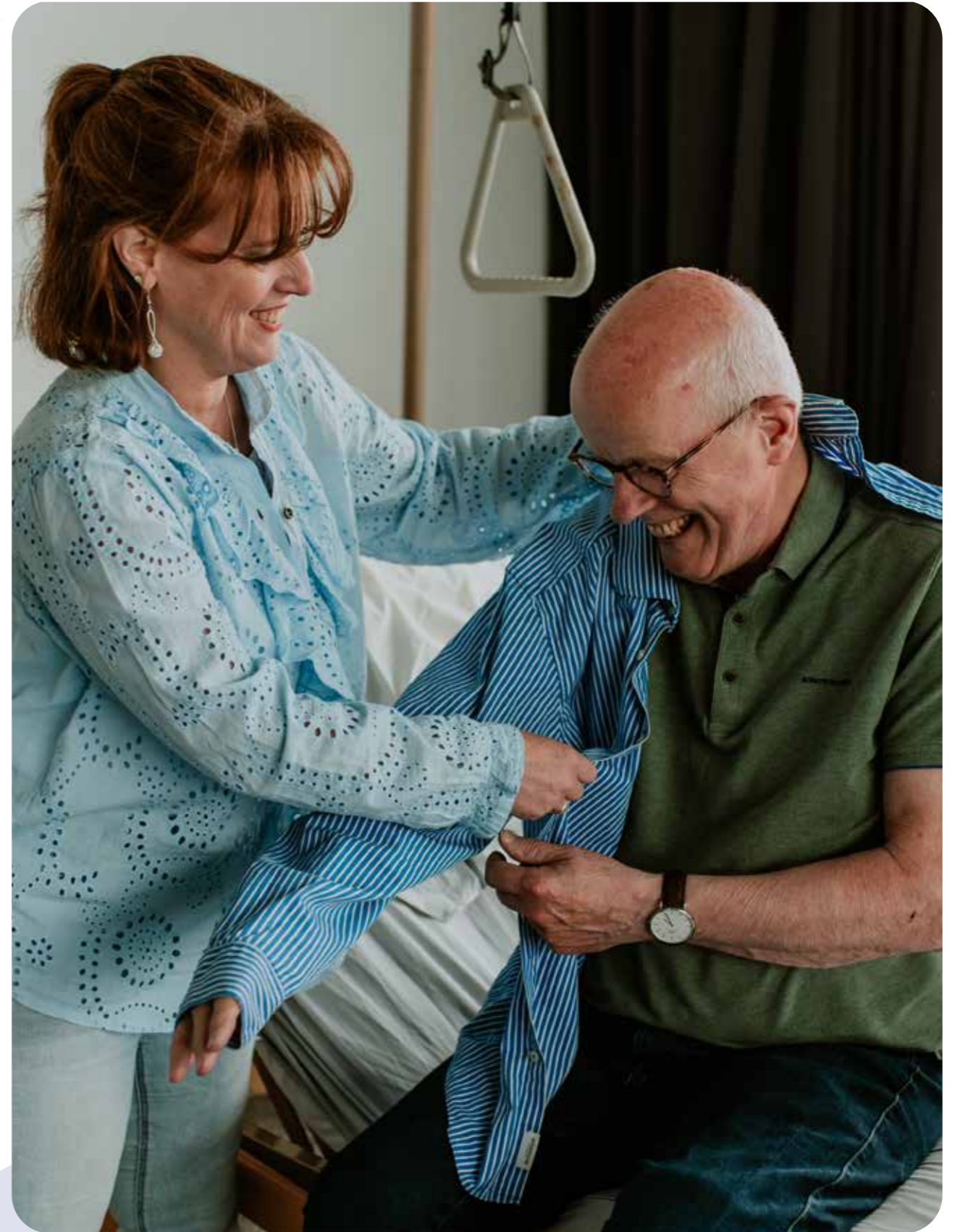
Coach2go helpt de nieuwe medewerker met:

- Het krijgen van een gerust gevoel voor de eerste werkdag
- Overzicht te krijgen van het welkomstprogramma
- Belangrijke informatie te herinneren
- Het reflecteren op de nieuwe werkomgeving en rol
- Actief op zoek te gaan naar informatie of hulp





**JE KRIJGT
MAAR
ÉÉN KANS
VOOR EEN
GOEDE
EERSTE
INDRUK**



De kracht van eigen personeel

Hoe een buddy het warme welkom versterkt

Iedere organisatie is uniek. Niet alleen in missie, visie en strategie, maar vooral in werkwijzen, omgangsvormen, de wijze van communiceren etc. Het eerste deel is vaak eenvoudig uit te leggen, maar het tweede is meer onzichtbaar en daardoor een stuk lastiger. Je hebt het dan over cultuur. En dat moet je als nieuwe medewerker vaak ervaren.

Kan iedereen een buddy zijn?

Een goede buddy ben je niet zomaar. Het is daarbij van belang dat een buddy niet gekozen wordt op basis van beschikbaarheid, maar ook op basis van oprechte interesse om deze taak te vervullen. Een medewerker moet het leuk vinden om nieuwe medewerkers te ontvangen, op weg te helpen en bij te dragen aan het welzijn van de nieuwe medewerker.

De rol van de buddy

Een buddy kan de nieuwe medewerker begeleiden tijdens de eerste maanden. Als vraagbaak, maar vooral ook door de juiste vragen te stellen en het gesprek aan te gaan met de nieuwe medewerker. Een buddy moet een veilig persoon zijn waarbij je kan aankloppen

zonder dat diegene hoeft te beoordelen. Als organisatie faciliteer je de buddy hierin, zodat begeleiding eenduidig en zonder al te veel moeite verloopt.

Lees ook de praktijkcase van Noorderbreedte op pagina 26 waar we een buddy toolkit hebben ontwikkeld.

Een buddy als ambassadeur

Niet alleen is een buddy belangrijk voor een nieuwe medewerker. Ook de organisatie en de teams profiteren ervan. Een buddy kan het team ook bewust maken van het belang van het gastvrij verwelkomen en begeleiden van nieuwe collega's. Want een warm welkom moet van iedereen komen. Bovendien komen vaak thema's in de onboarding voorbij die bij huidige medewerkers ook niet altijd even scherp meer zijn. De buddy kan dan een mooie schakel zijn. En wat dacht je van nieuwe inzichten en kennis die een nieuwe medewerker met zich mee brengt? Een buddy die openstaat voor andere oplossingen of werkwijzen kan innovatie in beweging brengen.



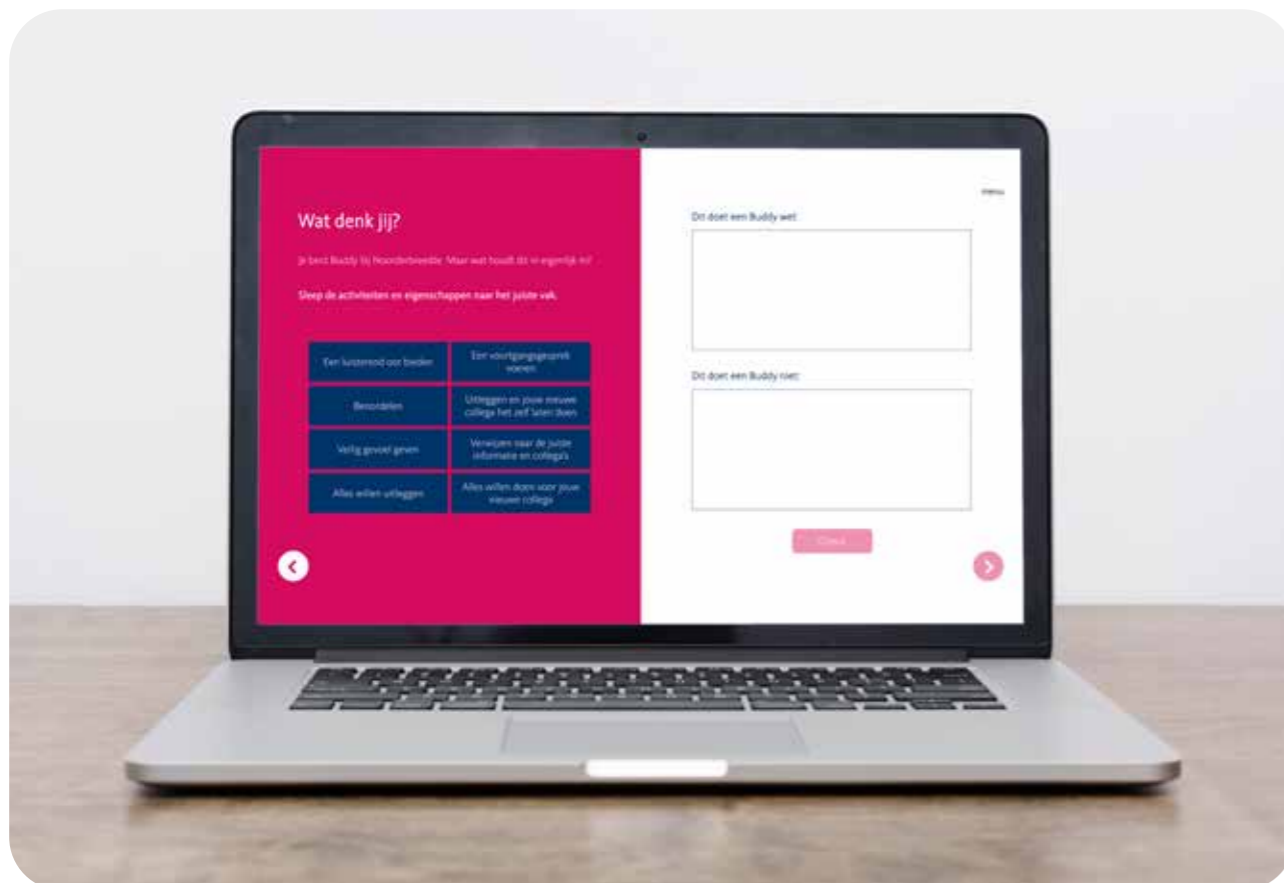
Praktijkcase Noorderbreedte

Een toolkit voor de buddy

Voor zorgorganisatie Noorderbreedte hebben we een toolkit voor de buddy ontwikkeld. Deze toolkit geeft richting aan de nieuwe rol en biedt ondersteuning tijdens het begeleiden van een nieuwe medewerker.

Interactieve e-learning

Voor de buddy hebben we een praktische en interactieve e-learning ontwikkeld, zodat diegene met plezier en vertrouwen de nieuwe rol vervult. In deze e-learning maakt de buddy kennis met het welkomprogramma van de nieuwe medewerker, zodat hij goed weet wat van de nieuwe medewerker wordt verwacht. Ook leert hij welke taken en verantwoordelijkheden erbij horen. Middels een interactieve quiz met vragen leert de buddy de juiste begeleiding te geven. Bovendien wordt het geheugen nog even opgefrist met feiten en weetjes over Noorderbreedte.



Het gesprek faciliteren: praatkaarten

Om de gesprekken tussen de buddy en de nieuwe medewerker naar een hoger niveau te tillen, ontwikkelden we 5 praatkaarten die de nieuwe medewerker zelf en/of de buddy in kan zetten. Elke praatkaart bevat een eigen thema die in bepaalde weken handig zijn om te bespreken: van heel praktisch (veilig en ergonomisch werken) tot en met het betrekken van nieuwe medewerkers (opbouwen van een sociaal netwerk).

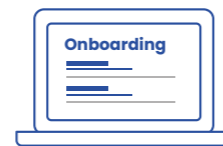
Zelf aan de slag?

Ga aan de slag met ons 5 stappenplan

Heb jij samen met je collega's veel ideeën over het verwelkomen van nieuwe medewerkers, maar komen jullie niet verder om de ideeën te vertalen naar de praktijk?

Vraag dan onze praktische hand-out aan, zodat je inzicht krijgt in waar je staat én wat je nog nodig hebt om nieuwe medewerkers gastvrij te verwelkomen en te betrekken. En bovenal: je durft keuzes te maken.

1. Bepaal je doelstellingen
2. Verken de huidige situatie
3. Breng de behoeften in kaart
4. Haal de huidige en gewenste content op
5. Wie en wat heb je nodig om te ontwikkelen



Klik hier om de hand-out te downloaden



Slimmer leren met Educared

Met een heel team van onderwijs- en opleidingskundigen, instructional designers, specialisten werkpleklers, filmmakers en andere creatievelingen, stimuleren wij leren en ontwikkelen in de care. Samen met zorgorganisaties ontwikkelen we oplossingen die naadloos aansluiten op de behoeften en uitdagingen die spelen in de dagelijkse zorgpraktijk. Voor zowel medewerker als organisatie.

De krachtigste leerplek is de werkplek

Maak van leren een gewoonte

Ons vertrekpunt is de werkplek. Daar waar zorgmedewerkers zich inzetten voor goede zorg. Leren vindt dan ook voornamelijk plaats op die plek. Individueel, maar juist van en met collega's. Wel moet je als medewerker bewust worden van het geleerde en de juiste hulpmiddelen aangereikt krijgen om te kunnen leren.

Nieuwe kennis en vaardigheden met blended leeroplossingen

Om leren dichtbij de werkplek plaats te laten vinden, ontwikkelen wij blended leeroplossingen op maat over (zorg)thema's waar de organisatie en medewerkers op dat moment behoefte aan hebben. Hierin zetten wij een diverse mix van leervormen in: digitale leervormen als e-learning, microlearning en video, maar ook leervormen die het leren in de praktijk ondersteunt en stimuleert. Denk aan performance support.



Stimuleer en faciliteer leren met leerplatform Buddie

Om leeroplossingen ook toegankelijk te maken op de werkplek, zetten wij het leerplatform (LMS/LXP) Buddie in. Wil de medewerker snel iets weten of toch zijn geheugen even opfrissen? Dan brengt Buddie met de geavanceerde zoekmachine en aanbevolen thema's nieuwe kennis en vaardigheden naar de werkplek. Bovendien stimuleert Buddie kennisdeling met het collegiaal netwerk en de community waar medewerkers uit de hele organisatie elkaar kunnen ontmoeten. Op die manier is Buddie zoveel meer dan een digitale catalogus: Buddie maakt van leren een gewoonte.

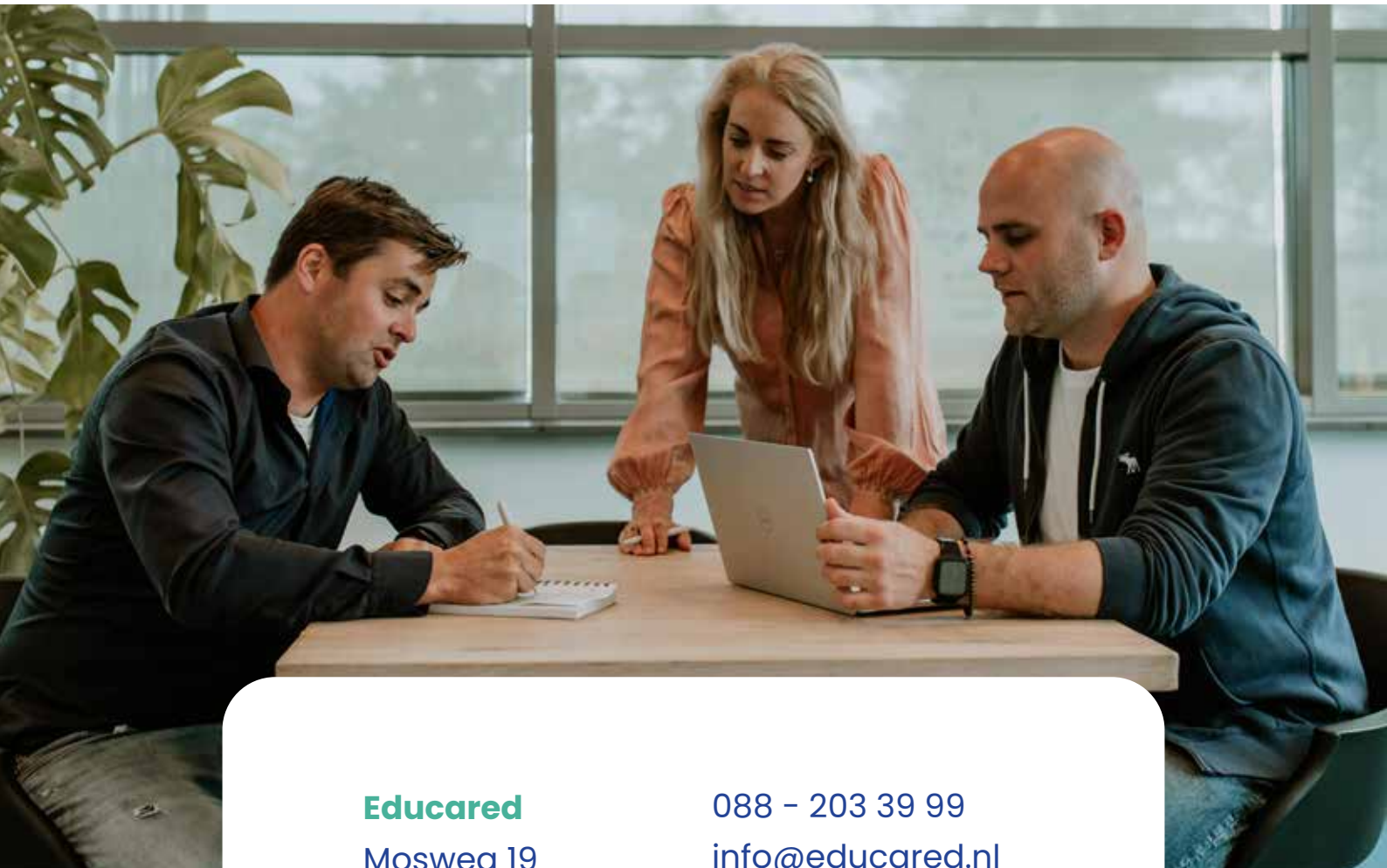
Bevorder doorstroom en zij-instroom met erkend onderwijs

Volwassenen verdienen onderwijs dat past bij hun persoonlijke werksituatie en leerbehoefte. Daarom bieden wij flexibel onderwijs aan waarbij de dagelijkse werkplek van de medewerker centraal staat. Elk opleidingstraject is daardoor uniek. Voor iedere medewerker en voor elke organisatie. Wij bieden erkende zorgopleidingen en certificeerbare eenheden aan om zodoende de inzetbaarheid van gekwalificeerd personeel te versnellen.





educared
slimmer leren



Educared
Mosweg 19
7556 PG Hengelo

088 - 203 39 99
info@educared.nl
educared.nl

