

# 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**

**Transvorm**, regionale werkgeversorganisatie in Noord-Brabant  
**Rotterdamse Zorg**, regionale werkgeversorganisatie in Rotterdam Rijnmond  
**Utrechtzorg**, regionale werkgeversorganisatie in Utrecht, Gooi & Vechtstreek  
**ViaZorg**, 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  
**ZWconnect**, regionale werkgeversorganisatie in Haaglanden en Nieuwe Waterweg-Noord  
**Fleவர்**, 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  
**NetProve**, 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 NetProve 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 NetProve 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. Ook zijn er standaard filtermogelijkheden naar vijf organisatie-eenheden inbegrepen. Mocht je als organisatie graag de resultaten bij meer dan vijf afdelingen/locaties 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 NetProve. Aan maatwerk zijn meerkosten verbonden.

### **Overeenkomst van opdracht**

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

### **Verwerkersovereenkomst**

Behalve de opdrachtovereenkomst wordt er ook een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen NetProve 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 wordt de overeenkomst jaarlijks verlengd.

### **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. Standaard zijn er vijf onderscheiden inbegrepen. Voor meer dan vijf eenheden kan de organisatie een prijsopgave aanvragen bij NetProve.

### 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 NetProve 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 NetProve 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.
- Maakt jouw organisatie gebruik van Youforce? Mogelijk is een “encoded link” vereist. Via bijvoorbeeld [deze site](#) is het mogelijk om de organisatie-specifieke link om te zetten naar een encoded link.
- 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.
- Bekijk op [deze pagina](#) voor meer uitleg over de vragenlijst.

## 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 NetProve 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 NetProve.

Inloggen kan via [data.netprove.nl](https://data.netprove.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
- Cliëntgebonden functie (ja/nee)
- Kwartaal
- Locatie (indien is gekozen voor uitsplitsing naar organisatie-eenheid)
- Aantal dienstjaren
- Vertreksoort
- Dienstverband
- Leeftijdscategorie
- Toekomstig werksituatie
- Eventueel aanvullende filters (denk aan: contractvorm, leeftijdscategorie, contracturen etc.) die zijn aangevraagd als maatwerk.

180  
respondenten

Organisatie

Functiegroep

Zoeken

- Selecteer alle
- Administratief / secretariael / receptie / telefonist
- Apotheker
- Apothekersassistent / tandartsassistent
- Arts-assistent

Cliëntgebonden

Zoeken

- Selecteer alle
- Cliëntgebonden
- Niet cliëntgebonden

Kwartaal

Zoeken

- Selecteer alle
- 2020-Q4
- 2021-Q1
- 2021-Q2
- 2021-Q3

## Benchmark

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

- Jaar
- Branche (vergelijkbare organisaties met dezelfde cao)
- Werkgeversorganisatie
- Subregio (gekozen door de organisatie)
- Functiegroep
- Cliëntgebonden
- Vertreksoort
- Jaren in dienst
- Dienstverband
- Leeftijdscategorie
- Toekomstige werksituatie



238

organisaties

### Benchmark

Jaar

2021

2020

2019

Branche

Zoeken

Selecteer alle

Geestelijke Gezondheidszorg

Gehandicaptenzorg

Huisartsen en overige eerstelijns zorg

Jeugdzorg

Werkgeversorganisatie

Zoeken

Stichting Sigra

Stichting Transvorm

Stichting Utrechtzorg

Stichting Viazorg

Stichting ZorgpleinNoord

...



## Tips

- Maak gebruik van Chrome als browser en een stabiele internetverbinding. Wanneer mogelijk, zorg dat je ook geen gebruik maakt van een VPN-verbinding. Hierdoor kunnen de dashboards traag laden.
- Koppel de gebruikerslicentie aan één persoon om de veiligheid van de omgeving hoog te houden. Eventueel is het via NetProve mogelijk om additionele gebruikerslicenties af te nemen.
- Integreer de resultaten met centrale dashboards als Power BI, Tableau, Qlik, etc. NetProve kan eventueel hier een verbinding voor opzetten.
- Bekijk op [deze pagina](#) voor meer uitleg over de dashboardomgeving.

## 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 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 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 NetProve. 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 NetProve. 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. Het eerste (verplichte) deel van de vragenlijst kost gemiddeld slechts 5 minuten. De overige vragen kosten in totaal 10 minuten van jouw tijd.

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.

Het invullen van het verplichte deel van de vragenlijst kost minder dan 5 minuten van jouw tijd.

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

Met vriendelijke groet,

<Afzender>