Hoe zorgorganisatie Van Neynsel grip krijgt op personeelsverloop

In de zorg is het werven van nieuwe collega's een dagelijkse, uitdagende doelstelling. HR-adviseurs Adrienne Schevers en Astrid Kröll van ouderenzorgorganisatie Van Neynsel (met zo'n 1100 medewerkers in regio Den Bosch) kennen die realiteit als geen ander. Maar hoe hard je ook nieuwe mensen werft, het echte geheim zit in het behouden van de mensen die je al in huis hebt. Om daar beter inzicht in te krijgen, neemt de organisatie sinds 2023 deel aan het landelijk uitstroomonderzoek van NetProve. Dit onderzoek is een samenwerkingsverband met RegioPlus.

> *"We proberen aan de voorkant hard te werken om mensen binnen te halen, maar we hebben altijd nog tekorten. Om te snappen waarom mensen weggaan en daarvan te leren, moesten we de kraan aan de achterkant wat dichter draaien."*

Van handwerk naar overzicht

In het verleden was het analyseren van uitstroom bij Van Neynsel vooral een kwestie van veel handwerk. De HR-adviseurs voerden alle exitgesprekken met vertrekkende collega's zelf. Je hoort en voelt in die gesprekken weliswaar veel, maar probeer uit al die losse verhalen maar eens een duidelijke, organisatiebrede trend te halen.

> *“Het was technisch gezien gewoon heel moeilijk om de grote lijnen uit de gesprekken te halen. We wilden af van dat ‘buikgevoel’ en zochten naar een manier om harde data voor de organisatie te laten werken.”*

Laat het systeem het werk doen

Die oplossing vonden ze door samen te werken met NetProve. Het uitstroomproces loopt nu soepel en geautomatiseerd op de achtergrond. Zodra een collega uit dienst treedt, wordt er automatisch een digitale vragenlijst verstuurd, handig opgevolgd door een reminder.

De omslag was snel gemaakt. "Het was vrij snel heel goed ingeregeld," vertelt Astrid. Voor het HR-team viel er direct een hoop tijdrovend administratief werk weg, terwijl ze zagen dat de respons van vertrekkende medewerkers onverminderd hoog bleef.

Tijd maken in de waan van de dag

Maar, zo benadrukken de HR-adviseurs, je bent er niet alleen met het verzamelen van data in een mooi dashboard. De echte kunst is om er structureel iets mee te doen. Astrid herkent die valkuil maar al te goed: "In de waan van de dag hebben we het allemaal druk; niet alleen wij als ondersteuners, maar ook de zorgmedewerkers en de managers."

Juist daarom helpt deze nieuwe aanpak hen om af en toe heel bewust op de rem te trappen. Twee keer per jaar pakken ze de resultaten erbij en doorlopen ze samen een vaste cyclus (Plan-Do-Check-Act) om te zien of de ingezette koers nog werkt.

Wat het in de praktijk oplevert

En die verzamelde data blijkt waardevol te zijn. Uit de rapportages kwam een duidelijke top drie van vertrekredenen bovendrijven. Dit waren voor het HR-team geen enorme schokken, maar doordat deze signalen nu feitelijk en betrouwbaar onderbouwd zijn, worden interne discussies een stuk makkelijker.

Nog belangrijker: Van Neynsel koppelt de inzichten nu direct aan de dagelijkse praktijk op de werkvloer. Astrid legt uit:

> *“Het was technisch gezien gewoon heel moeilijk om de grote lijnen uit de gesprekken te halen. We wilden af van dat ‘buikgevoel’ en zochten naar een manier om harde data voor de organisatie te laten werken.”*

Ook zagen ze vanuit de data dat de teams behoefte hadden aan een andere vorm van leiderschap. Dat leidde tot de bewuste keuze om de rol van teamcoach om te buigen naar die van teamleider, zodat medewerkers beter bijgestaan worden.

Tot slot geeft het nieuwe systeem hen de ruimte om over de eigen schutting te kijken. Ze kunnen hun eigen uitstroomcijfers en respons direct vergelijken (benchmarken) met andere zorgorganisaties in Nederland. Dat geeft niet alleen rust en houvast, maar laat bovenal precies zien aan welke knoppen de organisatie moet draaien om hun waardevolle zorgmedewerkers wél met plezier aan boord te houden.