

Whitepaper

symagic 

Personeelsbehoud

Een paper in samenwerking met:



MANTEL MANAGEMENT FOCUS

Personeelsbehoud en personeel aantrekken

De laatste jaren zijn personeelstekorten een groeiend probleem in organisaties. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) waren er in het derde kwartaal van 2021 126 vacatures per 100 werkzoekenden. Dat er meer vacatures dan werkzoekenden zijn, is niet eerder voorgekomen sinds het CBS in 2003 is begonnen met deze gegevens bijhouden.

Een unieke situatie, die werknemers in de gelegenheid stelt veeleisender te worden. Bijvoorbeeld over de hoogte van het salaris of secundaire arbeidsvoorwaarden. De tijdsgeest is ook veranderd: werknemers blijven minder lang loyaal aan dezelfde werkgever en maken gemakkelijker een overstap, indien dat profijtelijk is.

De druk op de arbeidsmarkt werkt twee kanten op. Enerzijds is het voor organisaties lastig om nieuwe medewerkers te werven, anderzijds hebben organisaties moeite om het huidige personeel vast te houden. Moderne problemen vragen om moderne oplossingen. In deze paper wijden we verder uit over waarom personeelsbehoud van belang is en hoe organisaties met hedendaagse oplossingen een moderne werkomgeving creëren. Een omgeving waar medewerkers graag onderdeel van blijven en die ook aantrekkelijk is voor nieuwe medewerkers.

In deze paper wordt ingegaan op het belang van personeelsbehoud en wordt een strategie aangeboden om dit te realiseren. Daarnaast worden concrete tips gegeven om nieuwe medewerkers aan te trekken tot de organisatie.



Het belang van personeelsbehoud

1. Hogere kwaliteit werkzaamheden

Veel kennis over de organisatie en de dagelijkse werkzaamheden zit bij medewerkers, die zich al langer in de organisatie bevinden. Door ervaring zijn zij in staat een hogere kwaliteit van hun werkzaamheden te bieden, bijvoorbeeld in de vorm van dienstverlening richting klanten. Door deze ervaring vervullen deze medewerkers ook een voorbeeldfunctie naar andere medewerkers. Ze zijn een ondersteuningspunt daar waar minder ervaren medewerkers hulp benodigd hebben. Ervaren medewerkers binnen je organisatie zijn daarom van groot belang voor de continuïteit van je dienstverlening.

2. Teammentaliteit

Voor veel werknemers zijn de collega's een belangrijke reden om bij dezelfde organisatie te blijven werken. Een goede band met collega's en een betrokken team resulteert in meer werkgeluk. Wanneer er sprake is van een hoog personeelsverloop betekent dit dat er vertrouwde collega's vertrekken en de achterblijvers te maken krijgen met veel nieuwe medewerkers. Het komt geregeld voor dat achterblijvers zich minder thuis voelen in de organisatie, wanneer zij geconfronteerd worden met veel nieuwe collega's. Ze voelen zich de 'vreemde eend in de bijt' in de eigen organisatie. Het vertrek van meerdere vertrouwde collega's leidt daarom vaak tot een kettingreactie, waarbij ook de resterende achterblijvers besluiten zich tot een andere organisatie te wenden.

3. Vacatures lastig in te vullen

Een nog complexer probleem dan werknemers vasthouden in de organisatie, is het invullen van openstaande vacatures. Het niet tijdig tegengaan van een hoog personeelsverloop resulteert daarom in een nog groter personeelscapaciteitsprobleem.

4. Nieuwe collega's inwerken is kostbaar

Een groeiende organisatie zal hoogstwaarschijnlijk te maken hebben met openstaande vacatures. Bij een hoog personeelsverloop zal dit aantal nog verder toenemen. Als een organisatie erin geslaagd is één of meerdere vacatures in te vullen dan begint het inwerktraject. Hoewel ervaren medewerkers over het algemeen meer kosten dan startende medewerkers, leveren ze vaak ook een hogere kwaliteit werk en werken ze efficiënter. De hogere kosten van ervaren medewerkers wegen dan ook niet altijd op tegen de tijd en het geld, die het kost om nieuwe medewerkers in te werken.

5. Hogere reputatie

Een hoger personeelsbehoud betekent dat werknemers gemiddeld langer bij je organisatie actief zijn. Dit is een signaal van tevredenheid van medewerkers, dat afstraalt naar de buitenwereld. Immers, medewerkers die gemiddeld lang bij dezelfde organisatie blijven werken duidt op goed werkgeverschap. Werkzoekenden zullen een dergelijke organisatie interessanter vinden om voor te gaan werken. Een hoger personeelsbehoud leidt dus tot het gemakkelijker invullen van openstaande vacatures.



Hoe werknemers behouden

1. Arbeidsvoorwaarden

In een tijd van meer openstaande vacatures dan werkzoekenden is er veel concurrentie tussen organisaties in het aantrekken van personeel. Organisaties zullen daarom moeten meegaan in het aanbieden van goede arbeidsvoorwaarden. Bedrijven die een te laag salaris aanbieden zijn voor de meeste werknemers simpelweg niet interessant meer. Echter, dat houdt niet in dat de organisatie mee hoeft te gaan in een opwaartse spiraal waarbij deze steeds een hoger salaris biedt dan de concurrenten. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat salaris een belangrijke rol speelt voor werkzoekenden, maar geen spelbreker meer hoeft te zijn. Dit is een cultuurverandering ten opzichte van eerder, toen het salaris als een primaire reden werd aangedragen door werknemers om te gaan of blijven werken bij een organisatie.

2. Waardering

Zo vinden werknemers waardering steeds belangrijker. Het uitspreken van waardering voor de inzet en werkzaamheden van medewerkers leidt tot meer betrokkenheid bij de organisatie en een hogere productiviteit. Door niet alleen te erkennen, maar ook uit te spreken van welk belang de werkzaamheden van een werknemer zijn, zal deze gemotiveerder zijn bij de organisatie te blijven. Door gebruik te maken van Workforce Management (WFM) Software wordt het mogelijk om uitgesproken waardering ook te onderbouwen. Bijvoorbeeld hoeveel financiële middelen de werkzaamheden hebben bespaard of opgeleverd, de kwaliteit of de geleverde meerwaarde voor de klant. Hierdoor is uitgesproken waardering overtuigender.

3. Sentiment- en resultaatanalyse

Het is van belang continu het heersende sentiment te peilen onder de werknemers van een organisatie. Door hier een voortdurend proces van te maken, ontstaat inzicht in de sentimenttrends. Met WFM-software is het gemakkelijk voor medewerkers hun dagelijkse werkzaamheden te beoordelen. Hierdoor is er tijdig inzicht in wanneer medewerkers minder voldoening halen uit hun werkzaamheden en kan hierop geacteerd worden. Bijvoorbeeld door ondersteuning of andere werkzaamheden aan te bieden. Door de sentimentgegevens te laten combineren met de resultaten van een medewerker, zijn hierin verbanden ontdekken. Vaak zullen lager beoordeelde werkzaamheden ook onder gemiddelde resultaten hebben opgeleverd vanuit de medewerker. Dus door hierin mee te denken met de medewerker zijn medewerkers tevredener en ontstaan er betere resultaten voor de organisatie.

4. Vrijheid en flexibiliteit

Een standaard werkweek van maandag tot en met vrijdag, van negen tot vijf uur, is in steeds meer bedrijven en organisaties verleden tijd. De klant verwacht namelijk ook dienstverlening in het weekend of in de avonden. Ook werknemers verwachten steeds meer vrijheid en flexibiliteit in wanneer, en indien mogelijk waar, ze werken.

Thuiswerken en werken op de door medewerker gewenste tijden maakt het combineren van het privé- en werkleven eenvoudiger. De werkgever doet er goed aan deze flexibiliteit te bieden. Een ruime dienstverlening en een hoge vraag naar flexibiliteit vanuit medewerkers maakt het planproces ingewikkeld. De organisatie moet immers rekening houden met veel factoren zoals wanneer is hoeveel capaciteit benodigd, en wanneer zijn hoeveel medewerkers beschikbaar.

De juiste Workforce Management (WFM) Software kan dit proces eenvoudig en overzichtelijk maken. Bij het aanbieden van meer vrijheid en flexibiliteit mag ook meer verantwoordelijkheid verwacht worden van medewerkers. Met WFM Software kunnen medewerkers zelf aangeven wanneer ze (niet) beschikbaar zijn en kan aan de hand daarvan en de verwachte capaciteitsbehoefte een automatische planning gemaakt worden. Tevens maakt WFM-software het mogelijk medewerkers onderling eenvoudig te laten ruilen of diensten van elkaar over te nemen. Ook kunnen ze zelf hun verlof inplannen. Door mogelijkheden van meer vrijheid en flexibiliteit, zoals zelfroosteren, diensten ruilen en verlof opnemen krijg je tevreden medewerkers.



5. Communicatie

Door een centraal communicatieplatform te faciliteren is het mogelijk voor medewerkers om elkaar te voorzien van feedback, relevante informatie te delen en gezamenlijke successen en mijlpalen te delen en vieren. Hierdoor wordt een gezamenlijke teammentaliteit gecreëerd en zijn medewerkers betrokken bij de organisatie. Door deze verbondenheid zullen medewerkers dan ook bij de organisatie blijven.

6. Uitdagende en diverse werkzaamheden

Voor werknemers is het belangrijk dat ze met plezier aan het werk gaan. Belangrijke aspecten hierbij zijn dat ze uitdagende en afwisselende werkzaamheden hebben. Dit houdt in binnen de mogelijkheden zoveel mogelijk diversiteit in taken. En op het moment dat medewerkers hier klaar voor zijn nieuwe uitdagingen aanbieden. In deze aspecten voorzien heeft ook voor de organisatie voordelen. Immers, de werknemers zullen gemotiveerder zijn en zichzelf continu verbeteren. In een groeiende organisatie kan het echter wel lastig worden om op de juiste wijze deze groei en diversiteit te stimuleren. Hierbij kan Workforce Management (WFM) Software ook een oplossing bieden. Hiermee wordt gegarandeerd dat verschillende typen werkzaamheden afwisselend worden ingepland. Daarnaast is er eenvoudig overzicht te houden over de vaardigheden en persoonlijke groei van medewerkers. Hierdoor is het gemakkelijker inschatten of medewerkers toe zijn aan nieuwe verantwoordelijkheden. Als de organisatie zich proactief opstelt om de werknemer te ondersteunen in zijn of haar werkzaamheden zal deze zich meer gemotiveerd voelen om onderdeel te blijven van de organisatie.

De WFM-software van Symagic bevat ook een Talent Marketplace. Hiermee kunnen medewerkers van de organisatie hierop aangeboden opdrachten en werkzaamheden op zich nemen. Hierdoor kunnen ze uitdagingen aangaan, die buiten hun reguliere werkzaamheden liggen. Door een dergelijke Talent Marketplace worden medewerkers gestimuleerd om zichzelf te blijven ontwikkelen en nieuwe talenten te ontdekken, waardoor er ook op de langere termijn meer mogelijkheden zullen ontstaan voor persoonlijke groei en uitdagende afwisselende werkzaamheden.

7. Werksfeer

Zoals eerder omschreven vinden veel medewerkers goed contact met collega's belangrijk. Een goede sfeer op de werkvloer vergroot het werkgeluk. Een platte organisatie, korte lijntjes en transparantie kunnen hierbij helpen. Een te hoge werkdruk en onderling onbegrip gaan ten koste van de werksfeer. Voor organisaties is het daarom belangrijk om voldoende capaciteit op het juiste moment in te zetten. Openheid over wie wanneer werkt, teams zelf de verantwoordelijkheid geven over gaten in de planning op te vullen of onderling ruilen, leidt tot meer begrip en een betere teammentaliteit. Daarbovenop draagt een goede werksfeer er ook aan bij dat uitzendkrachten, welke in tijden van arbeidskrapte veel keuzevrijheid hebben voor welke werkgever (via het uitzendbureau) ze willen werken, graag voor jou als werkgever willen kiezen en langer werkzaam blijven met minder verloop tot gevolg.

Personeel aantrekken

Ook voor potentiële nieuwe medewerkers zijn bovengenoemde punten belangrijke redenen om zich wel of niet bij een organisatie aan te sluiten. Organisaties die zich open, enthousiast en transparant opstellen en daarnaast persoonlijke groei en flexibiliteit stimuleren zijn aantrekkelijker voor werkzoekenden om bij te solliciteren. Houd hierbij wel in gedachten, dat niet álle potentiële medewerkers binnen een dergelijke organisatiecultuur passen. Niet iedereen heeft de behoefte om zich continu verder te ontwikkelen of voelt zich prettig bij veel flexibiliteit zoals zelfroosteren. Indien dergelijke medewerkers alsnog aangetrokken worden door de organisatie terwijl ze niet binnen de -cultuur passen, zullen ze waarschijnlijk na verloop van tijd weer vertrekken. Het is daarom belangrijk voor organisaties vast te stellen welke cultuur ze willen uitdragen en hierbij de juiste medewerkers te vinden.

Vertrekkende medewerkers

Er zijn dus mogelijkheden om als organisatie in de huidige arbeidsmarkt aantrekkelijk te zijn voor zowel huidige als nieuwe medewerkers. Desondanks kan gevoerd beleid verkeerd uitpakken. Het is daarom van belang om de uitwerking van beleid continu te monitoren en te kalibreren met de organisatiecultuur. Een middel hierbij is het voeren van een exitgesprek met een vertrekkende medewerker. In veel organisaties wordt hier onvoldoende aandacht aanbesteedt. Het vertrek van een medewerker wordt beschouwd als een vaststaand gegeven en er wordt enkel gesproken over de afronding van diens werkzaamheden. Dat terwijl een exitgesprek een kans is om de organisatie verder te verbeteren voor huidige en nieuwe medewerkers. Probeer antwoord te krijgen op vragen zoals:

Waarom verlaat de medewerker de organisatie?

- Wanneer begon de medewerker te denken aan vertrek, en wat was de aanleiding hiertoe?
- Heeft de medewerker stappen ondernomen om meer plezier en voldoening uit het werk te halen?
- Stelde de organisatie zich proactief op om de medewerker hierin te helpen/faciliteren?

Workforce Management Software van Symagic

Symagic vindt het faciliteren van een flexibele werkomgeving met veel ruimte voor persoonlijke groei van groot belang. Daarom biedt de Workforce Management Software van Symagic dynamische mogelijkheden voor organisaties om hierbij te helpen, passend binnen de cultuur van een organisatie.

De genoemde methodes in dit artikel kunnen tijdsintensief zijn en veel administratie opleveren. Maar dat hoeft niet. Met Symagic biedt de organisatie vrijheid en flexibiliteit aan haar medewerkers en wordt juist tijd en administratie bespaard. Zelfroosteren, diensten ruilen en verlof aanvragen wordt een eenvoudig proces. Hetzelfde geldt voor zaken zoals sentiment- en resultaatanalyses, het aanbieden van uitdagende afwisselende werkzaamheden en het faciliteren van gecentraliseerde communicatie.

Deze paper is opgesteld in een samenwerking tussen Symagic en Mantel Management Focus (<https://www.mantelmanagementfocus.nl/>). [Neem contact](#) op om het gesprek aan te gaan hoe bedrijfsprocessen in uw organisatie verbeterd kunnen worden.



X



MANTEL MANAGEMENT FOCUS



Social software
for workforce management

Symagic
Paterswoldseweg 808
9728 BM
T: +31 50 53 51 768
E: info@symagic.com