

Onboarding: een goed begin ...

Onboarding beslaat elke ervaring die een nieuwe medewerker opdoet bij een organisatie, van het lezen van de vacature tot het inburgeren in de organisatie. Voor de beste Employee Experience is die ervaring het allerbelangrijkst. Het bepaalt immers of kandidaten bij je organisatie willen werken en zich willen verbinden. Daar is werk te doen. Van de mensen die aan een nieuwe baan beginnen, is 65% binnen 91 dagen alweer op zoek naar iets anders, volgens Indeed.

Heleen Mes en Gea Peper

Pre-boarding: hou het vuurtje brandend

Tijdens de sollicitatieprocedure heb je elkaar – werkgever en werknemer – weten te ‘verleiden’ en wederzijdse verwachtingen gecreëerd. Tussen het tekenen van het contract en de startdatum zit vaak tijd. Dan is het zaak om het vuurtje brandend te houden: met een kaartje bij je contract (‘Leuk dat je onze nieuwe collega wordt!’), een bloemetje, een uitnodiging om nog eens koffie te komen drinken of deel te nemen aan een geplande teamtraining. De praktijk is echter dat weinig organisaties van zich laten horen tussen het tekenen van het contract en de eerste werkdag. Een gemiste kans. Maak deze periode daarom zo inspirerend dat iemand alleen nog maar meer zin krijgt om bij jou aan de slag te gaan!

Ruim een kwart van de mensen die starten met een nieuwe baan zegt teleurgesteld te zijn in de manier waarop zij werden ontvangen.

Onboarding: maak er een feestje van

Hoe vaak begin je aan een nieuwe baan? Hoe vaak krijg je er een nieuwe collega bij? Toch niet dagelijks, dus maak er een bijzonder moment van. De eerste dag gaat meestal op aan toegangspasje, formulieren invullen, computer instellen en een snel voorstelrondje. De cijfers liegen er niet om: ruim een kwart van de mensen die starten met een nieuwe baan zegt teleurgesteld te zijn in de manier waarop zij werden ontvangen. Over de eerste periode gaat hun onvrede vooral over:

- 1 onduidelijk over wat van mij wordt verwacht;
- 2 ineffectieve training;

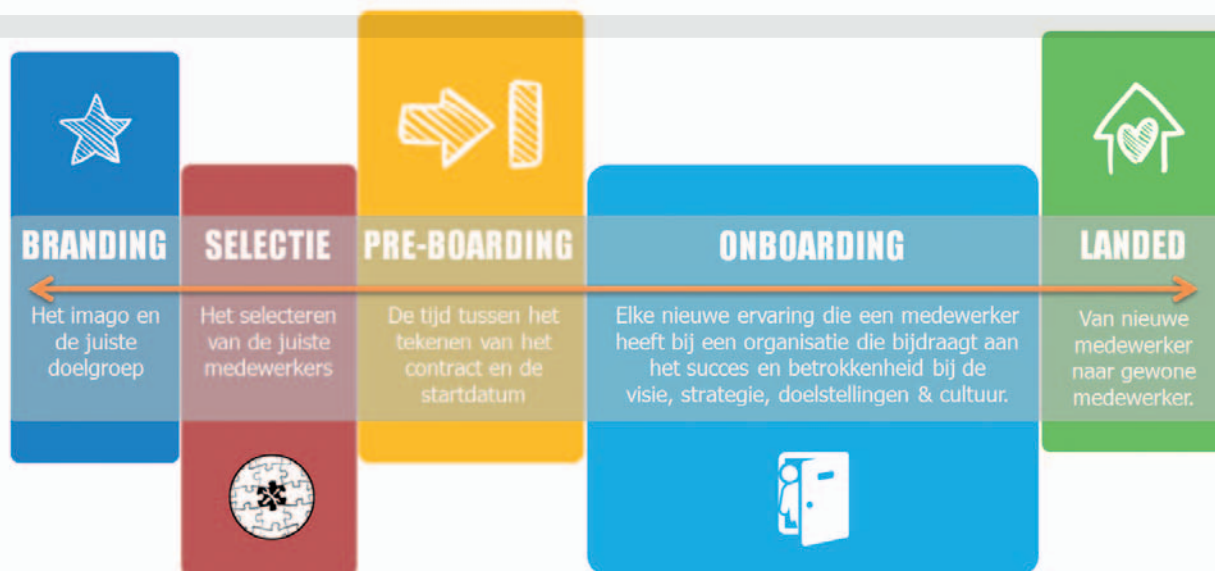
Best practices om de nieuwkomer welkom te heten

- De eerste dag thuis opgehaald door een collega.
- Een welkomkaart van je collega’s.
- Een ontbijt- of lunchsessie met je team.
- Bloemen op je bureau en een welkomscadeau.
- Een buddy om je te begeleiden.
- Een breed inwerkprogramma.
- Een nieuwkomersborrel, ook voor je familie en vrienden.
- Meegaan naar externe relaties van je organisatie, ook als je in je werk daar niet direct bij bent betrokken.

- 3 niet geaccepteerd worden door collega’s;
- 4 gebrek aan waardering en aandacht.

De integratie van nieuwe medewerkers schiet er nogal eens bij in. Vooral in het aantrekken van nieuwe medewerkers gaat veel tijd zitten, en daardoor is het voor managers moeilijk om de tijd te vinden om werknemers goed te laten integreren in de organisatie. Dit geldt ook voor de hoogste niveaus in de organisatie. Volgens onderzoek van de SHRM Foundation blijkt maar liefst 50% van de extern aangetrokken managers in de eerste achttien maanden mislukt. Vaak als gevolg van een





Afbeelding. Model van Fan Factory (noot: Bron: [www.linkedin.com/pulse/onboarding-stairway-heaven-erik-bemelmans.](http://www.linkedin.com/pulse/onboarding-stairway-heaven-erik-bemelmans))

slecht 'landingsproces'. Directies denken dat managers op dat niveau zichzelf wel redden. Maar zo werkt het dus niet. Het is belangrijk om verder te denken dan de korte termijn. Het heeft weinig zin om al je tijd te besteden aan het werven van personeel als de bestaande medewerkers hun draai niet kunnen vinden of al weer snel vertrekken. Alles wat nieuwe collega's nodig hebben, is het gevoel dat er een rode loper is uitgelegd en van een 'warm bad'. De toon wordt gezet voor een goede samenwerking en de nieuwe collega krijgt de grootste bevestiging die je maar kunt bedenken: deze werkgever is fantastisch! De nieuwkomer voelt zich welkom en gewaardeerd voor wie hij is.

Evalueer de ervaringen van nieuwkomers

Echt goed onboarden is een proces dat gemiddeld zes tot twaalf maanden in beslag neemt. Zó lang duurt het namelijk tot een medewerker echt geland is en zich onderdeel van de organisatie voelt. En daar is winst te behalen. Effectieve onboarding zorgt er namelijk voor dat de medewerker sneller een netwerk kan opbouwen, beter weet wat van hem verwacht wordt en hoe de organisatiecultuur in elkaar zit. Het maakt de nieuwkomer trots op de organisatie en betrokken, versnelt een goede prestatie en voorkomt voortijdig afhaken.

Check daarom op verschillende momenten in het onboardingproces hoe de nieuwkomer deze beleeft: hoe kijkt hij terug op de selectiefase? Hoe was het contact na het tekenen van het contract? Hoe welkom voelde de nieuwkomer zich? Welke zaken in het inwerkprogramma waren van belang en welke werden gemist? Gebruik deze informatie om je onboardingproces verder te brengen en een goede start in de samenwerking te maken.

Wil je binnen jouw organisatie als HR-professional ook aan de slag met het ontwikkelen van de beste Employee Experience en Gelukkig Werken? Kijk dan op www.happinessbureau.nl voor onze gratis eBooks of de opleiding tot Werkgeluksdeskundige, workshops over Employee

Happy check van Sysmex

Jaarlijks organiseert Sysmex (bedrijf voor laboratoriumbenodigdheden) een 'Happy Check'. Alle nieuwe collega's van het voorbije jaar worden uitgenodigd voor een inspirerende dag in een informele setting. Het doel is enerzijds om verder kennis te maken met Sysmex en met de mensen. Dit gebeurt onder andere door middel van een toelichting door de Managing Director en de HR-afdeling. Daarnaast wordt er gedaan aan speeddating en verschillende spelvormen waarin nieuwe medewerkers de kans krijgen om feedback te geven op hun eerste jaar. Anderzijds wordt er vooruitgeblikt op de toekomst door de nieuwe medewerkers 'manager for 1 day' te laten zijn. Naderhand presenteren ze de uitkomsten van hun brainstormsessie over wat ze zouden aanpakken en eventueel verbeteren. Dit actieplan wordt meegenomen naar de managementmeeting en in het Great Place to Work®-actieplan. Deze dag wordt steeds zeer enthousiast ontvangen door de nieuwe collega's, zelfs zozeer dat er een gezonde jaloezie ontstaat bij de andere collega's. Daarom zal de volgende Sysmex-speeddate worden georganiseerd voor 135 personen.

Bron: Greatplacetowork.nl

Experience, Employee Experience Journey Mapping en Happiness@Work.

Gea Peper heeft meer dan 25 jaar (internationale) ervaring op het gebied van management consulting en HR en is oprichter van het HappinessBureau dat als doel heeft organisaties (nog) succesvoller te maken door het geluk van werknemers te vergroten (www.happinessbureau.nl).

Heleen Mes bereikte als HR-directeur met twee werkgevers een toppositie Beste Werkgevers en volgt al jaren de (inter)nationale HR-ontwikkelingen bij Beste Werkgevers, High Performance Organisaties en Gelukkig Werken-bedrijven. Zij is editor van de succesvolle nieuwssite over Gelukkig Werken www.hpbbnieuws.nl.