



OFFBOARDING

Stappenplan



Inleiding

Offboarding is de laatste fase uit de medewerkerreis. Wanneer een collega de organisatie verlaat, voelt het vaak als iets waar je eigenlijk zo min mogelijk energie in wilt steken. Maar: een ex-medewerker kan een visitekaartje, recruiter én spiegel voor de organisatie in één zijn. Sommige medewerkers keren zelfs weer terug bij de organisatie, dit noemen we boomerang recruitment. Kortom; offboarden is ambassadeurs maken!

Binnen organisaties wordt er vaak weinig aandacht aan besteed. Uit regionale uitstroomcijfers blijkt dat slechts 13% van de vertrekkende medewerkers het werken bij hun voormalig werkgever aanraadt bij anderen. Het goede nieuws is dat er vrij eenvoudig veel winst te behalen valt! Utrechtzorg heeft een stappenplan ontwikkeld waarmee medewerkers met een warm gevoel afscheid nemen. Het hoeft echt niet veel tijd te kosten. Net als met andere processen in de medewerkerreis is offboarding ook niet een proces dat je alleen kunt uitdenken, implementeren en uitvoeren. Uiteraard is er één proceseigenaar, maar de ideeën en de uitvoering zijn een verantwoordelijkheid van verschillende stakeholders. Als stakeholders kun je bijvoorbeeld denken aan de manager, vertrekkende medewerker, haar/zijn collega's, HR, communicatie, IT en corporate recruitment.

Heel veel plezier en succes met offboarden!

[Rol van de proceseigenaar \(pagina 3\) →](#)

[Rol van de manager \(pagina 6\) →](#)

Rol van de proceseigenaar

In dit eerste deel gaan we in op ideeën en tips voor degene die intern verantwoordelijk wordt voor het offboardingsproces. Meestal is dat iemand van HR, maar het kan ook iemand van communicatie of recruitment zijn.

Waar begin je?



1 Begin met een klein onderzoek

Begin met een klein onderzoek om in kaart te brengen waar jullie staan en wat het doel is. Je hoeft hier geen weken in te investeren, maar zorg dat je de cruciale vragen met de verschillende stakeholders bespreekt.

Voorbeeldvragen

- ☒ Wat doen we al?
- ☒ Hoe wordt dat beleefd door de verschillende stakeholders?
- ☒ Wat is ons doel? Wat willen we meegeven?
- ☒ Wat zijn we bereid te investeren (tijd/geld)?

2 Zorg dat je het proces standaardiseert

Het proces begint formeel waarschijnlijk met het inleveren van de opzegbrief en eindigt bijvoorbeeld met het inleveren van materialen of het versturen van een presentje als iemand start in een nieuwe organisatie. Maak het proces SMART, zodat alle betrokkenen weten wie wat moet doen. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk online en binnen bestaande systemen te organiseren.

Onderdelen in het proces



3 Zekerheid over de harde afspraken

Geef de vertrekkende medewerker zo snel mogelijk zekerheid over de harde afspraken. Denk bijvoorbeeld aan het concurrentiebeding, hoe ga je om met het overschot of tekort aan vakantiedagen, zijn er nog openstaande afspraken rondom studievergoeding, etc. Kun je dit standaardiseren?

4 Het klassieke exitgesprek

Moet dat door een gesprek met een onbekend/neutraal persoon of is het juist waardevoller als het met de eigen manager is. Om het echt persoonlijk te maken kun je ook aan de medewerker vragen wat zijn/haar voorkeur heeft.

5 Doe mee aan het uitstroomonderzoek

De resultaten uit het uitstroomonderzoek kunnen ook inspiratie geven over de inrichting van het offboardingsproces (en andere processen in de medewerkerreis). In het webinar is ook speciale aandacht voor het uitstroomonderzoek.

Bekijk meer informatie →

6 Inspireer en ondersteun managers

Inspireer en ondersteun managers (half)jaarlijks bij een goed afscheid. Hiervoor kun je onder andere het filmpje gebruiken dat wij gemaakt hebben, maar er horen ook zaken bij die specifiek zijn voor jullie organisatie zoals: is er een budget voor een afscheid? Zijn er bepaalde richtlijnen rondom het afscheid? Bijvoorbeeld een minimaal aantal jaren in dienst voordat er een afscheidsbudget beschikbaar komt. Managers zullen waarschijnlijk ook heel blij zijn met één of twee voorbeelden van een referentiebrief.

7 Bouw een (digitaal) alumni netwerk

Via een besloten groep op social media kun je oud medewerkers heel eenvoudig betrokken houden bij de organisatie. Deel nieuwtjes over de organisatie, vacatures, nodig ze eens uit voor een (online) evenement, etc. Wie weet komen ze weer terug!

8 Feedback is waardevol

Alle feedback die je als organisatie ontvangt is een cadeautje. Het geeft inzicht in de belevingswereld van de medewerker. Zo kun je bijvoorbeeld ontdekken dat een bepaald beleid niet het gewenste effect heeft of dat een bepaalde boodschap anders aankomt dan bedoeld was. Laat de medewerker ook weten dat de feedback waardevol is en waar het voor gebruikt zal worden, wat er al aan het probleem gebeurt of wat je ermee gaat doen.

Tot slot

Wil je weten of het of het nieuwe offboardingsproces een verschil maakt? Stel in de doelen dan van tevoren vast waarop je impact wil maken. Meetbare effecten kunnen bijvoorbeeld de gemiddelde lengte van het arbeidscontract of de beoordeling van het offboardingproces zijn.

Rol van de manager

De direct leidinggevende heeft in de medewerkerreis een hele belangrijke rol. Ook bij het afscheid van de medewerker. We besteden in dit onderdeel daarom speciale aandacht aan die rol.

Iemand zegt zijn baan op:
wat nu?!



1 Hoe reageer je als manager op de aankondiging?

Een medewerker die zijn baan op gaat zeggen is vaak erg zenuwachtig. Het is een spannend moment, en jouw reactie als leidinggevende maakt indruk. Een partner of een andere collega vraagt er zelfs vaak naar. Je mag niet te blij zijn, maar ook niet boos worden. Ga dus voor de gulden middenweg: “Het is ontzettend jammer voor ons, maar ik gun het jou van harte. Gefeliciteerd!” Toon ook interesse in de nieuwe stap die de medewerker gaat zetten, wellicht ontstaat er zelfs al rust en ruimte om te reflecteren op de reden van vertrek.

2 Hoe wordt er gecommuniceerd?

Spreek met de vertrekkende medewerker af naar wie en hoe er gecommuniceerd wordt. Het is fijn als er zo min mogelijk ruis rondom het vertrek van de medewerker ontstaat. Spreek daarom af om in kleine kring persoonlijk en in grote kring gezamenlijk een mail schrijven. Vergeet ook niet de bewoners/familie/etc. te informeren.

3 Zorg voor kennis- én kennisoverdracht

A. Inhoudelijk: bijvoorbeeld aandachtsgebied (kennis) of familierelaties/case management (kennissen).

B. Hoe? Idealiter kan de vertrekkende medewerker de opvolger inwerken. Licht er nog (achterstallige) administratie. Is er een naslagdocument van de kennis van de medewerker?

4 Check de rest van het team

Check bij de rest van het team wat zij vinden van het vertrek van hun collega. Het vertrek van een collega kan veel onrust brengen. Het team kan bang zijn dat zij meer werk te doen krijgen of juist blij zijn dat iemand vertrekt. Je kunt dit 1-op-1 met de teamleden bespreken, maar ook centraal. Een open gesprek voeren over de reden van vertrek kan er ook toe leiden dat je samen een oplossing kunt zoeken om het vertrek van een andere medewerker te voorkomen.

Als de realiteit is ingedaald

Hoe maak je van de vertrekkende medewerker een ambassadeur?



5 Geef een referentie

Het is fijn als de medewerker hier niet om hoeft te vragen, maar dat je het aanbiedt. Een referentie geven kan via LinkedIn of per brief. Wellicht zijn er ter inspiratie al voorbeeldbrieven beschikbaar.

6 Plan een afscheidsmoment

Overleg met de vertrekkende collega wat zijn/haar wensen zijn. Het kan digitaal, tijdens een werkoverleg, met een lunch, een borrel of een karaokemachine. Jullie kunnen het zo gek maken als jullie zelf willen. Wellicht wil een directe collega het organiseren? Als manager geef je aan wat de organisatie beschikbaar kan stellen qua budget/tijd/locatie.

7 Maak het afscheid warm en persoonlijk

Bereid en (kort) woordje voor, organiseer een cadeau met persoonlijke teksten/filmpjes/foto's van collega's en cliënten/patiënten. Dit hoeft je niet allemaal zelf te doen, maar zorg dat iemand iets organiseert.

8 Plan een post-exitinterview

Plan een half jaar na het vertrek een gesprek met de vertrokken medewerker. Als alle gemoederen zijn bedaard kan de oud-medewerker veel nieuwe inzichten delen en nuttige input geven. Wie weet is het gras toch niet groener bij de burens? Zo'n post-exitinterview mag natuurlijk ook digitaal en hoeft geen uren te duren.

Voldoende inspiratie opgedaan? Dan nodigen we je van harte uit om aan de slag te gaan, maar ook om je feedback op dit stappenplan met ons te delen.

Contact

Feedback en vragen mag je richten aan Natascha Kalkman.

nkalkman@utrechtzorg.net →



kantoor

Papiermolen 10
3994 DK Houten

telefoon

030 - 634 08 08

online

secretariaat@utrechtzorg.net
www.utrechtzorg.net

Voor de arbeidsmarkt van morgen