

Yuri van Helten, Stayr:

“Als je personeel aan je bedrijf wil binden en behouden, moet je continu in contact zijn”



STAYR-oprichters Jan Peter Tulp (links) en Yuri van Helten

“De startfase is cruciaal voor een goede werkervaring,” zegt Yuri van Helten van Stayr, dat organisaties helpt met communicatie richting medewerkers, ophalen van feedback en het vertalen naar acties, om te zorgen voor een frictieloze ervaring. “Teleurstelling zit vaak in de eerste fase van een dienstverband. Uit onderzoek blijkt dat de eerste 45 dagen bepalen of werknemers langer dan een jaar bij een bedrijf blijven. Daarom is het belangrijk om mensen snel op weg te helpen in wat wij de onboarding-fase noemen: het proces van inwerken en begeleiden bij binnenkomst.”

Yuri ziet dat het belangrijk is dat medewerkers gehoord worden. Hij stelt vast dat het traditionele personeelonderzoek of Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) dat in veel bedrijven gebruikt wordt om de ervaringen van de medewerkers in kaart te brengen, zo zijn beperkingen heeft. “Wij hebben een intelligentie gebouwd om via WhatsApp een goed contact te hebben met het personeel over hun behoeften. Op basis hiervan kunnen bedrijven realtime ingrijpen, veel sneller dan bij het halfjaarlijkse of jaarlijkse personeelonderzoek, wat reactief is. Als medewerkers – ook in dagelijkse strubelingen, waardoor ze niet verder kunnen – niet gehoord worden, is dat reden voor teleurstelling en vaak is teleurstelling weer reden voor demotivatie en uiteindelijk ontslag. Voor veel bedrijven is het een grote verrassing als er een ontslagbrief op de mat valt, omdat ze vaak

niet weten wat het sentiment binnen hun organisatie is. Wij maken dit transparant en kunnen daarom verloop voorspellen door bijvoorbeeld te laten zien dat de ‘happiness-factor’ laag is of het sentiment verandert.”

FORSE UITDAGINGEN AGF

Want het voorkomen van het onnodige vertrek van medewerkers is belangrijk in deze tijden van personeelsschaarste, zeker in de AGF-sector, stelt Yuri vast. “De uitdagingen omtrent personeelsbeheer en -behoud in de AGF-branche zijn fors. Er zijn pieken in de werkzaamheden, waarvoor veel gebruik gemaakt wordt van uitzendkrachten, wat het niet makkelijker maakt. Maar ook is er een imago-probleem, waardoor het moeilijk is om personeel vast te houden. Er is sprake van concurrentie vanuit andere sectoren, omdat de marges in de AGF-sector

klein zijn, doorgroeimogelijkheden zijn beperkt en is het vaak fysiek zwaar werk. Als dan het aanbod primair op salaris elders beter is, het werk fysiek makkelijker en meer zekerheid, omdat er geen pieken zijn, dan is het als AGF-bedrijf moeilijk om personeel aan je te binden.”

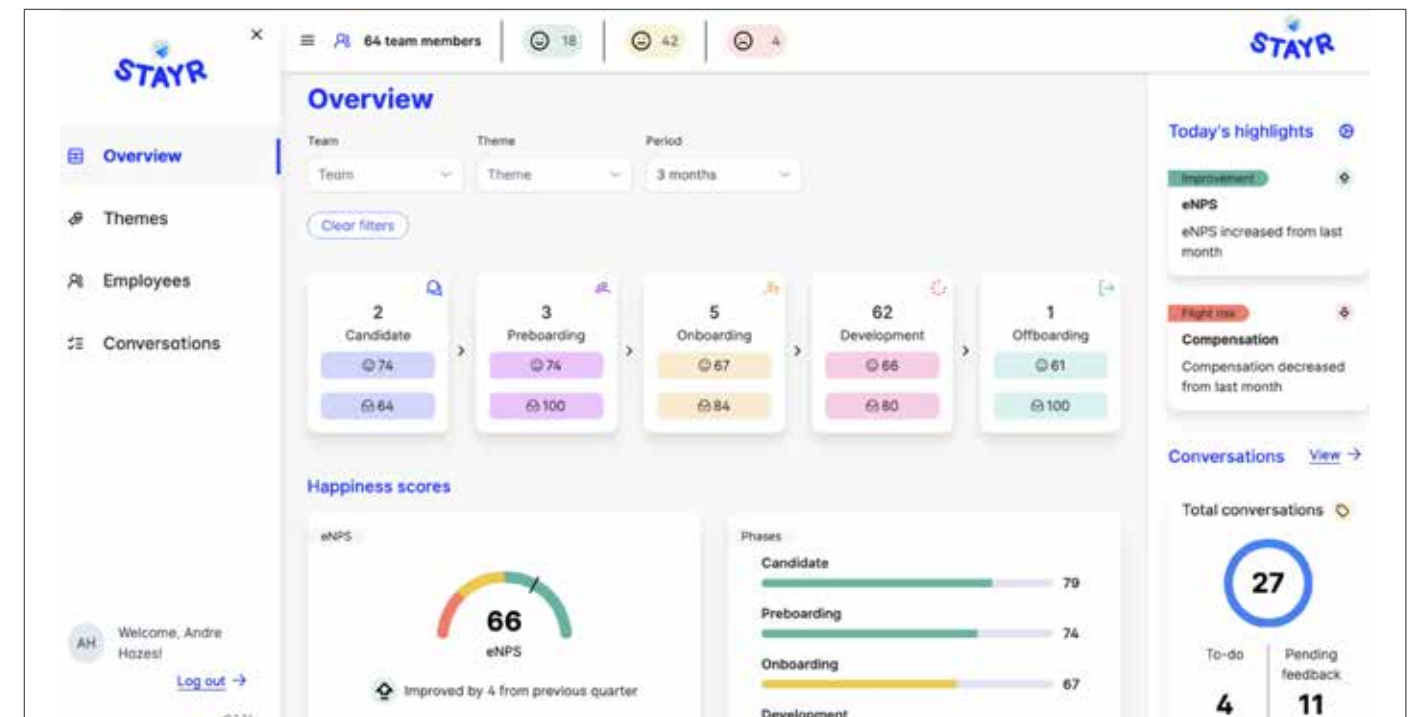
Reden te meer om in beeld te hebben hoe het de werknemer in de organisatie vergaat, de verwachtingen te managen en doorlopend goed contact te onderhouden, geeft Yuri aan. “Als je personeel aan je wil binden en behouden, moet je inzage hebben in frictie, behoeften en interesses en moet je continu in contact zijn met de medewerker. Hoe is het met de medewerker? Wat zijn de hulp- en ontwikkelbehoeftes? Het is de reden dat wij een HR-tech oplossing hebben gebouwd om de communicatie op peil te houden, inzicht te krijgen en actie te ondernemen naar de medewerker toe als dat nodig is. De communicatie is geautomatiseerd en verloopt op basis van de data in het HR-systeem, maar vanuit de organisatie en de manager. Op die manier proberen wij de personeelsretentie te verhogen.”

DIRECT ACTIE ONDERNEMEN

De communicatie strekt zich uit over de gehele medewerkersreis: de sollicitatie, ‘pre-boarding’ – de administratieve afwikkeling van iemand die in dienst komt –, ‘onboarding’ – de inwerkperiode



Een voorbeeld van de whatsapp communicatie via Stayr



Op een dashboard is de feedback van de medewerkers te zien

-, de ontdek- en ontwikkelfase en uiteindelijk de exit. Zo wordt bijvoorbeeld na de sollicitatie gevraagd hoe het gesprek is verlopen en als de werknemer eenmaal is begonnen of alle benodigde materialen ontvangen zijn en of de ervaringen in de eerste periode overeenkomen met het sollicitatiegesprek. Bij vertrek wordt gevraagd waarom medewerkers vertrekken en of ze niet vergeten hun spullen in te leveren, noemt Yuri enkele voorbeelden van vragen. “Dit hele proces kunnen we in samenspraak met de HR-afdeling en management automatiseren. En als bijvoorbeeld het antwoord is dat niet alle benodigde materialen zijn ontvangen of als een medewerker aangeeft ergens tegenaan te lopen, krijgt de manager hiervan gelijk een melding, waardoor er direct actie kan worden ondernomen

en er geen teleurstelling of frustratie ontstaat.”

In het gehele proces wordt met de medewerker gecommuniceerd in de tone of voice die past bij het bedrijf en de functie en in de taal van de doelgroep via WhatsApp. WhatsApp is een bewuste keuze, merkt Yuri op. “Dat is een communicatiemiddel dat eigenlijk door alle generaties omarmd is en ook bij sollicitaties vaak wordt ingezet. Het is dus een geaccepteerd communicatiemiddel, al kunnen we bijvoorbeeld als dat gewenst is ook (deels) via e-mail of sms communiceren.”

TOT 30 PROCENT MINDER VERLOOP

Yuri ziet dat de medewerker ook blij is met goede communicatie in de organisatie. “Mensen willen graag gehoord wor-

den, geholpen worden wanneer ze vastlopen en zijn blij dat ze input kunnen geven.” En hij ziet dat het werkt. “Allereerst bespaart de automatisering van dit proces tijd, het maakt het uitvoeren van het personeelstevredenheidsonderzoek overbodig en we verlagen het verloop tot 30 procent,” besluit Yuri. (MW) ●

yuri@stayr.nl

Altena

Wij zijn een groothandel in aardappelen
Inkoop | Verkoop
Sorteren | wassen | verpakken

Veensesteeg 15, 4264 KG Veen • +31 (0)416-691241 • info@altena-bv.nl • www.altenapotatoes.com