

PM-dag | 23 mei 2019

Selecteren &  
behouden van personeel



## Even voorstellen



**AANSPREEKPUNT**  
**Joost de Waard**  
Senior Consultant HRM

📞 +31(0)6 51 78 85 02  
✉️ rjdewaard@visser-visser.nl

**MAIL JOOST DE WAARD**



**AANSPREEKPUNT**  
**Harro de Haan AA RB FFP**  
Accountant

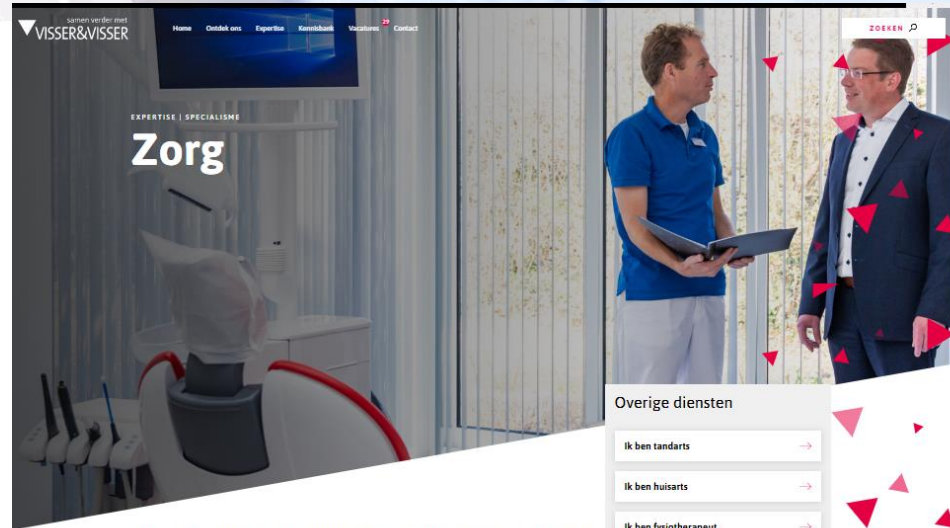
📞 +31(0)6 10 37 28 66  
✉️ hrdehaan@visser-visser.nl

**MAIL HARRO DE HAAN**



# Even voorstellen

Visser & Visser is een gerenommeerde accountants- en adviesorganisatie. Binnen de organisatie is een Branchegroep Zorg actief, welke met een multidisciplinair team haar zorgklanten bediend. Tandartsen, huisartsen, apotheken, fysiotherapeuten en gezondheidscentra behoren tot haar klantenkring. Door ervaring heeft Visser & Visser specifieke branchekennis opgebouwd, waarmee de adviseurs goed kunnen mee denken over de toekomst en adviseren op allerlei gebieden: financieel, HRM, herstructureringen, fusie- en verandertrajecten, etc. Visser & Visser beschikt over een groot netwerk in de zorg en werkt samen met verschillende spelers, zoals brancheverenigingen, projectontwikkelaars, leveranciers, factoringmaatschappijen en banken.



Als ondernemer in de zorg of zorginstelling verdient u zelf ook de beste zorg. En juist daarom heeft Visser & Visser een Branchegroep Zorg. Wij staan met een multidisciplinair team klaar om u te helpen.

## Anticiperen op trends

De zorgsector is sterk in beweging. Denk bijvoorbeeld aan de verschuiving van de zorg naar de eerste lijn (in mei de daarbij toenemende regelgeving en kostenmedicatie. Hoe kun je als ondernemer in de zorg anticiperen op zulke trends? Wij ontzorgen u van uw huidige financiële huishouding, maar we doen meer. Met onze kennis en ervaring hebben we specifieke branchekennis opgebouwd, waarmee wij meedenken over uw toekomst. Wij adviseren over herstructureringen, fusie- en verandertrajecten. Visser & Visser beschikt over een groot netwerk in de zorg en werkt samen met verschillende spelers, zoals brancheverenigingen, projectontwikkelaars, leveranciers, factoringmaatschappijen en banken.

## Zorgkompas

Wilt u een goed beeld krijgen van de sterke en zwakke punten van uw praktijk? Maak dan gebruik van het [Zorgkompas](#), onze tool waarmee u eenvoudig uw gehele praktijk scant.

## Accountantscontrole

Naast de ondernemers in de eerste- en tweede-lijnzorg richt onze Branchegroep zich op de bredere zorgsector. Daarbij kunt u

## Overige diensten

[Ik ben tandarts](#) →

[Ik ben huisarts](#) →

[Ik ben fysiotherapeut](#) →

[Ik ben medisch specialist](#) →

[Gezondheidszorg](#) →



# Vooraf

- Wie is er verantwoordelijk voor personeel?
- Wie wil er graag verantwoordelijk zijn, maar is het niet?



## Doel workshop

- Gesprek met elkaar, jullie hebben zelf de meeste antwoorden al
- Kennis delen / Tips





# Selecteren en behouden van personeel

- Waarom samen? → goed selecteren is de basis voor behouden
- Stelling: een goede selectie vooraf, voorkomt 50% van de ontslagprocedures
- Investeren in behoud is verloren tijd bij slechte selectie





# Selecteren van personeel

Vragen:

- Wie laat iemand eerst een dag meelopen?
- Wie neemt iemand aan, zonder dat de collega's diegene hebben gesproken?
- Wie trekt referenties na?
- Wie neemt iemand aan op (onderbuik)gevoel?
- Wie neemt een assessment af bij een nieuwe werknemer?
- Hoe lang duurt bij jullie een sollicitatiegesprek?





# Selecteren van personeel - vooraf

- Vooraf “het plaatje” helder: functie-inhoud en persoon
- Dan alleen kan je selecteren op wat écht nodig is
- Functie: wat hebben we nu en in de toekomst écht nodig?
- Persoon: wat past nu en in de toekomst in ons team? (*geen kopie van jezelf alsjeblieft*)
- Om te weten wat past: wie zijn jullie? Wat is jullie DNA?





## Selecteren van personeel - selectie

- Waarop selecteer je iemand? → let op punten vorige sheet
- Wat voor vragen stel je? – sheet
- Let op je gespreksvaardigheden. – sheet
- Vraag voorbeelden en vraag door: STAR(R) – sheet
- Stel jezelf continu de vraag: matcht dit profiel precies met wat we vooraf hebben bedacht?
- Wees kritisch: bij twijfel niet inhalen!! , anders (bijna 100%) garantie voor problemen.



## Selecteren van personeel - vragen (1)

Stel eens anders vragen dan je gewend bent:

- Kan je iets vertellen over het gezin waar je uitkomt?
- Waar ben je trots op?
- Wat was je grootste blunder?
- Aan wat voor een huisarts/tandarts, etc. heb je een hekel?
- Wat moet iemand doen om jou enthousiast te krijgen?
- Wat verwacht je van mij als praktijkmanager?
- Wat mag ik van jou verwachten





## Selecteren van personeel - vragen (2)

- Wat heb jij je collega's te bieden?
- Als ik aan je leidinggevende zou vragen waar je (minder) goed in bent, wat zou die zeggen?



# Gespreksvaardigheden

Manier van gesprek voeren is belangrijk.

Ezelsbruggetjes:

- Vraag als een OEN
- Smeer NIVEA
- Gebruik LSD
- Laat OMA wat vaker thuis
- Neem ANNA mee

**IK DENK  
ALTIJD EERST  
GOED NA**

**VOORDAT  
IK IETS  
STOMS ZEG**



*Loesje*



## Gespreksvaardigheden

Open

Eerlijk

Nieuwsgierig



# Gespreksvaardigheden

## Smeer NIVEA

<b>N</b>	=	Niet
<b>I</b>	=	Invullen
<b>V</b>	=	Voor
<b>E</b>	=	Een
<b>A</b>	=	Ander





# Gespreksvaardigheden

## Gebruik LSD

L	=	Luisteren
S	=	Samenvatten
D	=	Doorvragen

**GEEF LSD!**  
(LUISTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAGEN)

IK WIL  
AANDACHT!

HIER!



# Gespreksvaardigheden

Laat OMA wat vaker thuis

O	=	Oordelen
M	=	Meningen
A	=	Adviezen

**LAAT OMA THUIS!**  
(OORDELEN, MENINGEN EN ADVIEZEN)





# Gespreksvaardigheden

## Neem ANNA mee

A	=	Altijd
N	=	Navragen
N	=	Nooit
A	=	Aannemen

NEEM ANNA MEE!  
(ALTIJD NAVRAGEN, NOOIT AANNEMEN)

HEY ANNA!  
GA JE MEE?





# Gespreksvaardigheden

## Neem ANNA mee

A	=	Altijd
N	=	Navragen
N	=	Nooit
A	=	Aannemen

NEEM ANNA MEE!  
(ALTIJD NAVRAGEN, NOOIT AANNEMEN)

HEY ANNA!  
GA JE MEE?





# Starr-methode



**S**ituatie

Concrete relevante situatie: Wie, wat, waar?(feiten en omstandigheden)

**T**aak

Wat was je doel? Wat wilde je bereiken? Waar wilde je heen in de situatie? Welke opdracht had je jezelf gegeven?

**A**cties

Wat deed je daarvoor in deze situatie? Wat waren de reacties? Waarom? Hoe reageerde jij toen? Wat weerhield je ervan? Hoe voelde jij je toen? Wat deden de anderen en waarom?

**R**esultaat

Wat was het resultaat van je aanpak? In hoeverre heeft het effect opgeleverd? Ben je geslaagd in je opzet?

**R**eflectie

Wat heb je geleerd uit deze situatie? Wat zou je nu wellicht anders doen en waarom?



# Behouden van personeel

Wat maakt dat je ergens blijft werken? Wat vind je belangrijk?

Mentimeter







## Behouden van personeel - tips

- Ook wel: binden en boeien / employer branding
- Jullie hebben eigenlijk zelf de antwoorden al gegeven via menti.com
- Geen pasklaar antwoord: dat is per persoon, regio, praktijk verschillend
- Enkele tips uit de praktijk:
  - Basis op orde
  - Oprechte aandacht en geen verplicht nummertje
  - Geen valse beloftes
  - Regelruimte (generatie X en Y)
  - Uitdaging
  - Eerlijkheid: open en oprechte feedback
  - Vertrouwen krijgen
  - Passende cultuur / Teamspirit
  - Geen “sudderbeleid”



## Vragen?

- DNA - checklist
- Vragen voor een goed gesprek

Ontvangen? Laat even je gegevens achter op de lijst!

**Bedankt voor uw inbreng en aandacht!**

