**1| Retentie
Medewerkers binden en boeien**

**Belang retentie in de vrije beroepspraktijk**

Het retentievraagstuk in de zelfstandige beroepspraktijk ligt in beduidend hoge mate gevoeliger dan bij andere ondernemingen. De cliënt/patiënt heeft enerzijds een relatie met uw praktijk, maar anderzijds met zijn ‘dienstverlener’. Het **persoonsgebonden karakter** van deze **dienstverlening** is vaak veel krachtiger dan de relatie met uw praktijk. Bij het vertrek van uw medewerker, is de kans groot dat de cliënt hem volgt. (Dit geldt uiteraard niet of minder voor werknemers). Bovendien is het niet gemakkelijk om nieuwe medewerkers te vinden in de huidige arbeidsmarkt en is de zoektocht ernaar, de opleiding, etc. een kostelijke en tijdrovende aangelegenheid.

**Vermijdbare en onvermijdbare invloeden**

Niet werkgerelateerde factoren (pull)

* Onvermijdbaar, omgevingsfactoren
* De lokroep van ‘het andere of het nieuwe’, de gezin/werksituatie (verhuis, samenwonen, partner verandert van job, zwangerschap, etc.), de leeftijd, reisafstand, etc.
* Pull-factoren zijn onvermijdbaar, maar u kan ze het wel moeilijk maken door zoveel mogelijk push-factoren weg te werken.

Werkgerelateerde factoren (push)

* Vermijdbaar, negatieve elementen in de werksituatie
* Werkomstandigheden, slechte communicatie/onduidelijkheid, gebrek aan erkenning, de werksfeer, gebrek aan doorgroeimogelijkheden, werkinhoud (eentonigheid, voldoening, autonomie), sterke hiërarchie, jobonzekerheid, werkdruk, werkorganisatie (flexibiliteit), etc.
* Door werk te maken van een degelijk personeelsbeleid waarbinnen gewerkt wordt aan het elimineren van push-factoren, werkt u vanzelf aan retentie.

**Tips & Tricks**

Algemeen

* Bevraag de **werknemerstevredenheid** (tevredenheidsenquête)
* **Luister** naar uw medewerkers: identificeer knelpunten en maak er werkpunten van.
* **Stimuleer** medewerkers om te bedenken welke verbeteringspunten er zijn.
* Een goede **communicatie** is de basis van een goed retentiebeleid

Instroom

* **Vacature**
* Communiceer over de **waarden en normen** die belangrijk zijn voor de organisatie. (missie/visie)
* Creëer geen onjuiste **verwachtingen**
* Beschrijf de **persoonlijkheid** die u wenst aan te trekken (doener, denker, dynamisch, punctueel, etc.)
* **Selectieproces**
* Bepaal op voorhand voor uzelf welk **type medewerker** u precies zoekt: Welk type zou het best binnen het team passen? Welk type persoon zou niet aarden in onze praktijk?
* Wees **eerlijk** in alle communicatie over de job. Bespreek zowel positieve als negatieve aspecten zodat er geen foutieve verwachtingen ontstaan.
* Durf doorvragen naar het **belang** van hun werk/privébalans, toekomstplannen, carrièreverwachtingen, opleiding, etc.
* **Onthaal**
* De **eerste weken** bepalen in zeer sterke mate het slagen in de job.
* Besteed aandacht aan het **socialisatieproces**: het inwerken in de groep.
* Stel een **peter** of **meter** aan.
* Zorg voor regelmatige **opvolgingsgesprekken** (vb. na 1 maand en na 6 maand) zodat u snel kan bijsturen bij eventuele tekortkomingen of problemen.

Doorstroom

* Bewaak het **psychologisch** **contract**: het geheel aan wederzijdse verwachtingen in de relatie tussen de werkgever en de medewerker.
* Organiseer op regelmatige tijdstippen (vb. een keer per jaar) **functioneringsgesprekken** waarin u verwachtingen kan aftoetsen en kan nagaan of u nog op dezelfde golflengte zit.
* Achterhaal tijdens dit gesprek welke **push- en pull-factoren** voor de medewerker van belang zijn en speel hierop in. Waardoor blijven ze en waardoor gaan ze weg? Durf expliciete vragen stellen:
* Wat vind jij het minst leuk aan deze organisatie?
* Ken je iemand die de organisatie wil verlaten?
* Heb je er onlangs aan gedacht om de praktijk te verlaten?
* Kan je mij waarschuwen wanneer je het gevoel hebt niet meer gemotiveerd te zijn?
* Doe iets met de informatie die u verzamelt: stel **werk- en actiepunten** op.
* Toon **waardering** en **erken** prestaties a.d.h.v. positieve feedback, een kleine attentie, etc.
* Creëer een **sfeer** waarbinnen medewerkers het gevoel hebben dat ze hun bedenkingen, zorgen, ambities, etc. kwijt kunnen.

Uitstroom

* Organiseer een **exitgesprek** met medewerkers die de praktijk verlaten. Dit kan waardevolle informatie opleveren die u kan gebruiken voor de retentie van andere medewerkers.