**4| Exitgesprek
Verzamel waardevolle informatie over uw praktijk**

**Waarom?**

* Unieke kans om het beleid van de praktijk te evalueren en om interessante feedback te verzamelen om ongewenst verloop in de toekomst te voorkomen.
* Opportuniteit bij uitstek om een verdere samenwerking te bewerkstelligen zij het met de praktijk (freelance), zij het als doorverwijzer voor bepaalde specialisaties.
* Aangename manier om de samenwerking af te sluiten.

**Een exitgesprek heeft niet tot doel**

* De medewerker te overtuigen om de praktijk toch niet te verlaten. Een exitgesprek vindt enkel plaats wanneer de beslissing vaststaat.
* De overdracht van de dossiers om de opvolging te garanderen. Dit moet op voorhand geregeld worden.
* Het concurrentiebeding te bespreken. Dit dient te gebeuren tijdens het ontslaggesprek.

**Aanpak**

1. Planning
* Plan het gesprek in de laatste week voor het vertrek, niet op de laatste dag.
* Hoe dichter de medewerker bij het einde komt, hoe minder de medewerker belemmeringen zal voelen om vrijuit te spreken over collega’s, de praktijk en zijn leidinggevende (u).
* Vertel de medewerker wat het doel is van het gesprek, waarover het zal gaan, wat er met de informatie zal gebeuren, etc.
1. Voorbereiding
* Bereid uzelf voor via de verslagen van evaluatie- en/of functioneringsgesprekken of notities die genomen werden tijdens het selectie-interview.
* Stel uzelf de vraag wat voor u het doel is van dit gesprek:
* Wil ik verbeteringen aanbrengen in de praktijk?
* Wil ik de samenwerking beëindigen op een aangename manier om mogelijkheden voor de toekomst niet uit te sluiten?
* Bezorg uw medewerker een vragenlijst die hij op voorhand dient in te vullen. (zie onder)
1. Inhoud
* Probeer uzelf niet te beperken tot de redenen van vertrek die de medewerker zelf aanhaalt.
* Bespreek werkinhoud, werksfeer, werkverhoudingen, werkomstandigheden, werkbeleving en werkbelasting.
* Focus niet enkel op negatieve zaken, maar ook op positieve aspecten.
1. Voorwaarden
* Voorzie voldoende tijd: minimum 1 uur.
* Zorg voor een rustige plek waar jullie beide ongestoord kunnen praten. Het kan een goed idee zijn om het gesprek elders dan op kantoor te laten doorgaan.
* Zorg voor een sfeer van vertrouwen.
* Stel gerichte open vragen.
* NIET: Hoe heb je je tijd bij ons ervaren?
* WEL: Wat vond je van de inhoud van je job? *of* Wat vond je van de samenwerking met de collega’s?
* Hou niet te strikt aan uw voorbereiding/vragenlijst, het is de bedoeling dat het een open gesprek is.
1. Verloop gesprek
* Leid het gesprek kort in door te verduidelijken wat het doel ervan is en welke onderwerpen u wil bespreken.
* Verzeker de confidentialiteit.
* Stel de vragen die u vooropgesteld heeft. Hanteer eventueel een exitformulier.
* Heeft u voldoende informatie verworven, ga dan in op de specifieke reden(en) van vertrek.
* Vat het gesprek op het einde kort samen en vraag of uw conclusies kloppen.
* Herhaal nogmaals wat er met de informatie zal gebeuren zowel op korte als op lange termijn.
* Bedank uw medewerker voor zijn inzet en het openhartige gesprek. Wens hem ten slotte oprecht succes met zijn nieuwe betrekking.
1. Na het gesprek
* Verwerk en documenteer het gesprek zo snel mogelijk.
* Probeer objectief naar de uitkomsten te kijken.
* Evalueer de informatie en probeer de belangrijkste zaken om te zetten in actiepunten.
* Bevraag enkele uitkomsten (slechte teamgeest, weinig uitdaging, etc.) bij uw andere medewerkers. Vraag of dit voor hen ook een probleem is, hoe zij zich hierbij voelen, etc., dit kan tijdens het functioneringsgesprek.

**Tips & Tricks**

* Een medewerker is niet verplicht om deel te nemen aan een exitgesprek. Indien de medewerker niet wenst in te gaan op uw uitnodiging, vraag hem dan om een **exitformulier** in te vullen.
* Het is niet gemakkelijk om de **ware reden van vertrek** te achterhalen. Blijft uw medewerker bij algemeenheden zoals ‘Ik was toe aan een nieuwe uitdaging’, vraag dan verder door en luister actief. (vb. Wat zoek je juist in een nieuwe uitdaging? Wat trekt je aan in de nieuwe uitdaging?) De echte redenen van vertrek komen tijdens exitinterviews vooral tot uiting in tegenstrijdige antwoorden en het onbeantwoord laten van vragen.
* De **administratie** m.b.t. het ontslag of de verbreking van de overeenkomst wordt best op een ander moment georganiseerd. Bijvoorbeeld op de laatste dag van tewerkstelling.
* Besef dat als u de (mede)oorzaak bent van het vertrek, de medewerker dit wellicht niet recht in uw gezicht zal durven zeggen. Laat dus niet na om ook **uzelf te evalueren** en probeer tussen de lijnen te lezen.
* Indien dit mogelijk is (praktijk met meerdere vennoten) kan het interessant zijn om het exitgesprek **niet** te laten afnemen door **degene die de persoon ontslaan heeft**. Op deze manier zal de medewerker minder geremd zijn om vrijuit te praten over zijn tewerkstelling binnen de praktijk.
* Indien er een vermoeden is van discriminatie, pestgedrag, slechte relatie met de leidinggevende, etc. dan kan u een **extern bureau** vragen het exitgesprek (face-to-face of telefonisch) te voeren.
* Besef dat een ontslagen of ontslagnemende medewerker nog steeds sterke en zwakke punten van uw praktijk kan **bekendmaken**. Of hij het ene dan wel het andere doet zal sterk afhangen van de manier waarop u hem behandelt na het ontslag.
* Organiseer ook exitgesprekken met **stagiairs** en medewerkers die op **pensioen** gaan. Deze gesprekken zullen uiteraard een andere insteek hebben.
* Bij het effectieve afscheid, is het leuk om een kleine **attentie** te voorzien.

**Vragenlijst**

* Wat vond je de leukste aspecten van het werk?
* Wat vond je van de samenwerking met de collega’s?
* Wat vond je van de sfeer op het werk?
* Wat vond je van de inhoud van je job?
* Hoe sta je tegenover mijn stijl van leidinggeven?
* Wat vond je van de arbeidsvoorwaarden?
* Wat vind je in het algemeen van onze organisatie?
* Welke zaken zou je veranderen, verbeteren?
* Zijn er zaken die je tegengevallen zijn? Welke?
* Wat ga je zeker missen?
* Hoe zou jij je vertrekreden samenvatten?
* Waren je taken te gemakkelijk of te moeilijk? Hoe kwam dit?
* Waren je taken stressvol?
* Hoe gevarieerd vond je je werkzaamheden?
* Wat vond je van de loopbaanperspectieven binnen de praktijk?
* Kreeg je van ons genoeg mogelijkheden om te groeien?
* Wat is de voornaamste reden van je vertrek? Zijn er nog andere redenen?
* Wat waren voor jou de positiefste punten tijdens je tijd hier?
* Waarom heb je voor job X gekozen bij werkgever X? Wat trekt je aan in die nieuwe positie?
* Zou je een vriend aanraden om bij ons te komen werken? Waarom wel? Waarom niet?

**Een exitgesprek voeren en niets met de uitkomsten doen zou een nutteloze activiteit zijn. Na een exitgesprek is het tijd voor actie!**