

Drive Employee Experience

De onboarding van Essent in een stroomversnelling

OUR CLIENT

Essent is leverancier van elektriciteit en aardgas voor particulieren en bedrijven. Ze behoren in België tot de vijf grootste energieleveranciers, in Nederland zitten ze in de top twee. In België werken ze met 300 medewerkers waarvan de helft op het hoofdkantoor in Kontich en de andere 150 in het contactcenter.

OUR MISSION

Essent kende het laatste jaar een kleine stijging in hun verloop, specifiek voor medewerkers die nog maar recent waren opgestart. Omdat Essent hier snel actie in wil ondernemen, heeft het HR team extra energie in onboarding gestoken. Na een uitgebreide intake bleek er al veel aanwezig; zo is er een gestructureerde introductie op de eerste dag, zijn er opvolggesprekken kort na opstart en worden er creatieve acties genomen om medewerkers echt welkom te heten bv.: een leuk postkaartje. Goede initiatieven, maar de rol van leidinggevende in dit proces bleek niet altijd even helder. En laat je nieuwe manager nu net een cruciale rol vervullen in de eerste weken bij een nieuwe werkgever. Na de check-in luidde de missie van Dixon Drive als volgt: 'Hoe creëren we een onboarding waar medewerkers, leidinggeven- den en HR de handen in elkaar slaan, een ultieme onboarding bouwen én deze bijgevolg ook samen realiseren, elke keer als er een nieuwe Essenter geboren wordt?'

DRIVE IN ACTION

Een multidisciplinair team werd samengesteld als focus groep voor 'Onboarding'. Binnen Essent is HIO (= lean management) al goed ingeburgerd. Het werken in brainstormsessies, post-its, quality circles en constructief uitwisselen verloopt vlot. Op een open manier werden persoonlijke ervaringen gedeeld over onboarding, die ofwel bevestigd ofwel dieper onderzocht werden. In een mum van tijd kregen we een duidelijke map van de onboarding AS IS bij Essent. Hieruit kwamen een aantal elementen die absoluut behouden moesten worden. De verbeterpunten werden snel vertaald naar een TO BE – onboarding-journey. Hoe zien die eerste werkweken eruit in een ideale wereld? De 14 deelnemers aan de ronde tafel brachten elk een stem uit naar prioriteiten. Hierin haalde opleidingsintroductie, het aligneren van HR en leidinggeven, de betrokkenheid van de hele organisatie en een aantal practicals, de bovenhand. Een belangrijk inzicht was bijvoorbeeld de mogelijke IT perikelen die een nieuwkomer ervaart op de

eerste werkdag. Spontaan werden oplossingen geboden zoals een IT-half uurtje om mogelijke problemen meteen aan te pakken of een check list voor de leidinggevende zodat die voor de startdatum al mogelijke euvels kon voorkomen.

OUTPUT

De co-creative journey mapping en de aansluitende brainstorm sessie bij Essent werd een productieve namiddag met rijke input. Reden? Vooreerst de multidisciplinairiteit. In de groep van 14 medewerkers, was bijna elk departement vertegenwoordigd: sales, HR, marketing, communicatie, IT en business analisten. Iedereen sprak uit ervaring, iedereen had input en kon binnen zijn/haar verantwoordelijkheden een bijdrage leveren aan het onboardingstraject. Daarnaast was de mix tussen medewerkers die zelf recent hun onboarding bij Essent hadden doorlopen en de leidinggevende die verantwoordelijk zijn voor onboarding, erg waardevol. HR is momenteel druk in de weer met het uitrollen van de korte en lange termijn actie plannen en na de sessie lieten vijf medewerkers weten, hier graag ambassadeur van te zijn. Volle volt vooruit dus!



Samen met Kaat van Dixon Drive hebben we verschillende HR processen geëvalueerd om te bekijken welk proces we kunnen verbeteren, met impact en gezien de context binnen onze organisatie. De keuze voor het onboarding proces bleek duidelijk een schot in de roos. Aan de hand van een bevraging van nieuwe medewerkers en de co-creatie workshop kregen we heel wat waardevolle tools in handen én werden onze medewerkers betrokken om samen met HR concrete acties verder te implementeren.

*Stefanie Vereckt – HR Project Manager Essent
Inge Jordaens – HR Business Partner*