

# MARKT

Candidate Experience in der Altenpflege

## Feedback zur Optimierung des Bewerbungsprozesses

Wie erlebt ein potenzieller Mitarbeiter den Kontakt mit der Einrichtung? Durchlaufen Test-Personen den Bewerbungsprozess und berichten über ihre Erfahrungen, kann die Einrichtung dadurch Rückschlüsse auf Verbesserungspotenzial ziehen.



Zielsetzung im Bewerbermarketing sollte es sein, jeden Kontaktpunkt mit der Einrichtung zu einem positiven Erlebnis werden zu lassen.

Foto: Fotolia/Contrastwerkstatt

Von Julia Kaufmann und Mona Schöffler

**Berlin //** Welche Wirkung hat der Mitarbeiter am Empfang auf die Bewerber? An welcher Stelle konnte der Bewerber Vertrauen zu der Person und dem Unternehmen aufbauen? Wodurch wirkt die Einrichtung interessant oder uninteressant? Diese und noch weitere Fragen können durch echte Test-Bewerber beantwortet werden.

Der Begriff Candidate Experience (CEX), d. h. die Erfahrungen eines Bewerbers während des Bewerbungsprozesses, gewinnt immer mehr an Bedeutung. Zunehmend wird den Unternehmen bewusst, dass qualifizierte Bewerber nicht auf Bäumen wachsen, sondern dass diese immer rarer werden. Insbesondere in der Pflegebranche ist die Suche nach qualifizierten Mitarbeitern ein Dauerthema und stellt keine einfache Aufgabe dar. Auch andere Gesundheitsdienstleister wie Krankenhäuser suchen händeringend nach Manpower. Dadurch entsteht zum Teil sogar eine branchenübergreifende Wettbewerbssituation.

So können insbesondere Unternehmen, die einen Großteil ihrer An-

gestellten auf Mindestlohnbasis beschäftigen und dazu auch eine hohe Anzahl an Mitarbeitern benötigen, diese Herausforderung teilweise nur schwer meistern. Nicht selten bringt diese Anforderung eine hohe Fluktuation und viele Quereinsteiger mit sich.

**Das Übertragungskonzept ist noch relativ neu**

Kundenzufriedenheit ist schon lange ein Thema in dienstleistungsorientierten Branchen. Dieses Konzept nun auch auf den Bewerbungsprozess zu übertragen, ist jedoch noch relativ neu. Sich die Frage zu stellen, wie ein potenzieller Mitarbeiter eigentlich die Kontaktaufnahme und alle Folgekontakte mit einer Einrichtung erlebt, ist noch keine weit verbreitete Gangart. Das Marktforschungsunternehmen K&K mystery shopping and more hat gemeinsam mit der Unternehmensberatung B&S ein Konzept für die Altenpflegebranche entwickelt, eben diese Kontaktpunkte eines potenziellen Mitarbeiters mit der Einrichtung zu testen.

Mystery-Research-Analysen im Kundenbereich sind in vielen Bran-

chen durchführbar und bringen einen erstaunlichen Mehrwert für das zu analysierende Unternehmen. Durch dieses Marktforschungsinstrument

**// „In der Einrichtung angekommen, musste ich mich erstmal mühsam zu meinem Ansprechpartner durchfragen, da keiner so genau wusste, wo dieser war. //**

Aussage eines Test-Bewerbers

lässt sich schnell feststellen, welche Leistungen die Zufriedenheit besonders positiv oder auch negativ beeinflussen. Außerdem kann zuverlässig festgestellt werden, wie unternehmensinterne Standards umgesetzt werden. Daraus kann die Einrichtung konkrete Handlungsempfehlungen und Maßnahmen ableiten, mit dem Ziel, die Erwartungen von Kunden zu erfüllen und somit den langfristigen

Unternehmenserfolg zu sichern. Mystery Shopping ist eine dafür gut geeignete Methode, da sie den neutralen Blick von außen erlaubt.

Candidate Experience Analysen erfolgten bislang lediglich durch die Befragung echter Mitarbeiter, die den Bewerbungsprozess bereits durchlaufen haben. Die Antworten sind daher sehr subjektiv und teilweise wenig hilfreich gewesen. Bewerber, die tatsächlich eine Stelle angeboten bekommen haben, sind sicherlich eher dazu geneigt, eine positive Bewertung abzugeben, als jene, die sich vergeblich durch das Bewerbungsverfahren gequält haben.

**Test-Bewerber geben objektives Feedback**

Aus diesem Grund haben es die Autorinnen gewagt, Mystery Shopping mit der Candidate Experience Analyse zu kombinieren. Das Ergebnis: ein objektives und detailliertes Feedback von geschulten Testbewerbern.

Bei einem Auftrag werden beispielsweise mehrere Pflegefachkräfte durch die Agentur rekrutiert, welche sich über unterschiedliche Kanäle bei der zu testenden Einrichtung bewerben. So können zuverlässig die Funktionalität der Homepage, der Telefonkontakt oder der spontane Besuch vor Ort bewertet werden. Die Bewerber durchlaufen anschließend den kompletten Bewerbungsprozess inklusive eines Bewerbungsgesprächs und dokumentieren ihre Erfahrungen und das Feedback in einem strukturierten Fragebogen. Der Bewerber bleibt bis zuletzt in seiner Testfunktion unerkannt. Insofern er angenommen werden sollte, sagt er den Job ab.

Anhand der Ergebnisse können konkrete Maßnahmen für die Verbesserung der Rekrutierungsprozesse abgeleitet werden. Insbesondere ist das Feedback für die Personalabteilung von großem Wert, da dort meistens keine eigens geschulten Personalrecruiter arbeiten.

**Drei konkrete Ergebnisse aus Candidate Experience Analysen:**

**Erster Eindruck:** Sowohl über die Homepage als auch über beispielsweise einen Telefonanruf können

potenzielle Bewerber einen ersten Eindruck gewinnen. Dieser ist überproportional wichtig für die Bewerberzufriedenheit. Bei diesen Kanälen spielen vor allem die Reaktionsschnelligkeit und die Freundlichkeit eine große Rolle.

**Informationen:** Der Bewerber möchte schnell und einfach an konkrete Informationen über das Unternehmen, den Job und die Leistungen gelangen. Insbesondere in Bewerbungsgesprächen ist es wichtig, dass Bewerber konkrete Aussagen und nicht nur vage Vermutungen erhalten. „Zudem war toll, dass sie alle Vorteile genannt haben, die ich hätte, wenn ich zu ihnen ins Team komme und tätig bin. Das war sehr überzeugend“, sagt ein Test-Bewerber. „Anschließend fragte ich nach dem Gehalt und den Zuschlägen. Darauf konnte sie mir keine Antwort geben, sie wisse es nicht.“

**Interesse:** Wertschätzung und Interesse an der Person, die sich im Unternehmen bewirbt, ist von großer Bedeutung. Das Gefühl, als individuelle Person wahrgenommen zu werden, beginnt allerdings schon mit der Organisation des Bewerbungsgesprächs und mit der Ankunft des potenziellen Mitarbeiters vor Ort. Ein Test-Bewerber berichtet: „In der Einrichtung angekommen, musste ich mich erstmal mühsam zu meinem Ansprechpartner durchfragen, da keiner so genau wusste, wo dieser war. Letztendlich musste ich dann auch noch 20 Minuten warten. Diese Wartezeit wurde zu Beginn des Gesprächs nicht begründet, sodass ich mich irgendwie deplatziert fühlte.“

Die Beispiele zeigen, dass oftmals Kleinigkeiten schon den Ausschlag geben können, ob sich ein Bewerber willkommen fühlt oder nicht. In Zeiten, in denen sich die Machtverhältnisse im Bewerbungsprozess umgekehrt haben, können genau diese Kleinigkeiten ausschlaggebend sein.

**■ Weitere Infos und Kontakt:**  
Julia Kaufmann, K&K mystery shopping and more GmbH,  
info@mystery-shopping-and-more.de  
Mona Schöffler, B&S,  
schoeffler@belegungsichern.de

Instant Messenger erfüllt relevante Datenschutzbestimmungen

### So chatten Pflegeteams schnell und sicher

**Bonn //** In der ambulanten Pflege sind die Teams viel unterwegs und nur mobil erreichbar, persönliche Absprachen und Übergaben sind meist nicht möglich.

Eine direkte und unkomplizierte Kommunikation via Instant Messenger hilft, in jeder Situation rasch reagieren zu können. Umständliche Telefonate mit verschiedenen Beteiligten werden überflüssig: Da in den Chats alle wichtigen Beteiligten mitlesen können, gehen Absprachen oft deutlich schneller als über das Telefon. Zeitnahe Informationen über Ausfälle und Krankenstände, zügige Reaktionen auf Verzögerungen – die direkte Kommunikation per Messenger verhilft zu einer schnelleren und

präziseren Einsatz- und Tourenplanung, was neben Zeit auch Kosten spart.

Die Deutsche Post hat nun mit SIMSme Business einen Messenger entwickelt, der auch die relevanten Datenschutzbestimmungen erfüllt. Geprüfte Kryptografie, eine vollständige Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und der Betrieb auf deutschen Servern sorgen für die nötige Sicherheit. Über das Management Cockpit werden Accounts an Mitarbeiter vergeben, Nutzer unterschiedlichen Gruppen zugeordnet, Security-Einstellungen gesteuert sowie News-Kanäle erstellt. Mit wenigen Klicks lassen sich neue Teilnehmer hinzufügen – oder auch wieder löschen, zum Bei-

spiel, wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt.

Mit dem neuen SIMSme Business Web Messenger kann die Anwendung nun auch auf dem Computer genutzt werden. Das macht das Arbeiten noch einfacher: Die Pflegedienstleitung in der Zentrale kann so am PC arbeiten, längere Texte auf der Computertastatur bequem tippen und gleichzeitig alle Vorzüge der schnellen Echtzeit-Kommunikation nutzen. Jeder Mitarbeiter kann den Messenger auf bis zu zehn Geräten anwenden, die Chats, Daten und Kontakte laufen dabei überall synchron.

■ Infos unter: [sims.me](http://sims.me)

Erlebnisorientierte Pflege

### Reges Interesse an aktiver Entspannung

**Heerlen (NL)/Hannover //** Das niederländische Unternehmen Qwiek berichtet im Nachgang zur Fachmesse ALTENPFLEGE 2018 über eine erfolgreiche Premiere. Es konnte zahlreiche neue Kontakte knüpfen. Qwiek vertreibt Produkte für die erlebnisorientierte Pflege und hatte sich erstmals auf einer Messe in Deutschland präsentiert.

Das wichtigste Produkt des Unternehmens ist das „Qwiek up“: Ein mobiler Projektor, der Fotos, Filmsequenzen und Musik zur aktiven Entspannung von Demenzpatienten abspielt. Dabei können sowohl Standardmodule als auch individuell zusammengestellte Sequenzen verwendet werden. Das Gerät wird

in den Niederlanden bereits in zahlreichen Pflegeheimen erfolgreich angewendet; mehrere hundert Geräte sind im Einsatz.

„Die Messebesucher in Hannover haben sehr positiv auf unser Produkt reagiert“, berichtet Geschäftsführer Chris Rameckers. Es seien bereits mehrere konkrete Vorführungstermine vereinbart worden. „Das zeigt uns zum einen, dass es einen Bedarf an dem Produkt gibt und zum anderen, dass wir als niederländischer Anbieter akzeptiert werden.“ Beeindruckt zeigte er sich von der hohen Qualität der Messebesucher.

■ Infos unter: [qwiek.eu/de/](http://qwiek.eu/de/)