

VISUELE CONTRACTEN BIJ TZORG

IMPACT RAPPORT - NOVEMBER 2024

Welkom [naam werknemer]!

Fijn dat je bij Tzorg komt werken. Samen zorgen wij voor een aangenaam thuis.

Dit is jouw arbeidsovereenkomst. Hierin staan de afspraken die wij samen maken.

Heb je vragen? Stel ze gerust aan jouw leidinggevende. Dat is de zorgcoördinator. Onderteken je deze arbeidsovereenkomst, dan ben je het eens met onze afspraken.



Wij zeggen ook wel thuishulp.

Wat je gaat doen
Jij helpt cliënten om hun huis schoon en aangenaam te houden. Zo kunnen ze langer zelfstandig thuis wonen. Dit zijn daarbij jouw belangrijkste taken:

- Huishoudelijke taken
- Helpen bij hun dagritme
- Helpen om voor zichzelf te zorgen

MS 12

Jij weet hoe het écht met ze gaat en ziet snel de veranderingen in hun gezondheid en omgeving.

Kijk wat jij kunt doen en meld het bij jouw zorgcoördinator. Daarmee zorgen we op tijd voor (meer) passende hulp. Zo handel je uit voorzorg en kan onze cliënt langer aangenaam thuis wonen.



Grenzen

Als thuishulp ga je respectvol om met de kwetsbare positie van de cliënt. Bewaak ook je eigen grenzen. Zo blijft het prettig en veilig voor jou en de cliënten.

MG 5

Dit zijn de belangrijkste grenzen:

- Neem geen geld, spullen of cadeautjes aan van de cliënt.
- Deel geen telefoonnummer, e-mailadres of social media met cliënten.
- Je bent alleen in de woning als de cliënt er ook is.
- Vertrouwelijke informatie, boekhoudstoraal of geluidsopname van de cliënt blijven privé. Behalve als de cliënt het goed vindt dat je dit deelt.
- Meng je pas in het privéleven van de cliënt als dat nodig is voor je werk.
- Betalen met geld van de cliënt mag alleen in overleg met de zorgcoördinator.
- Neem de sleutel van een cliënt alleen aan als er een sleutelovereenkomst is getokend. Bal hiervoor met jouw zorgcoördinator.

INHOUDSOPGAVE

EXECUTIVE SUMMARY	4
IMPACT	6
1. EMPLOYEE JOURNEY, EMPATHY MAPS EN DESIGN VISIE	8
2. PROTOTYPES EN INZICHTEN	10
3. EVOLUTIE VAN HET ONTWERP.....	12
4. FINALE ONTWERP.....	14
5. MOCK TRIAL.....	16
6. DE IMPACT VAN VISUELE ARBEIDSCONTRACTEN.....	18
ACHTERGROND ONDERZOEKEN & REFERENTIES	20
OVER VISUAL CONTRACTS & CONTACT	22

EXECUTIVE SUMMARY

Tzorg

Tzorg biedt hulp bij het huishouden en andere ondersteuning thuis, zodat mensen een aangenaam thuis hebben. Met ongeveer 12.000 medewerkers is het team divers; vaak werken er ook laaggeletterde medewerkers. Zorgcoördinatoren nemen nieuwe mensen in dienst en voeren indienststreedgesprekken. Daarbij lichten ze het arbeidscontract toe en wordt het vaak direct in het gesprek ondertekend. Ze hebben elk tussen de 50 tot 120 medewerkers onder zich en zijn wekelijks bezig met onder andere het aannemen van nieuwe mensen.

In maart 2022 startte Tzorg een project om arbeidscontracten te vereenvoudigen en te visualiseren in samenwerking met Visual Contracts. Vanaf eind maart 2023 is het nieuwe contract ingevoerd voor nieuwe medewerkers. Dit rapport beschrijft hoe dit visuele contract tot stand kwam en wat de impact hiervan is.

De ontwikkeling van het visuele contract

Visual Contracts heeft Tzorg begeleidt in het contract ontwerp proces vanuit haar expertise en ervaring met *legal design* en *visuele contracten*¹. Samen met het projectteam van Tzorg, bestaande uit een HR projectmanager, twee communicatie adviseurs en een externe juriste, heeft het team van Visual Contracts met een ervaren legal designer, senior UX designer/ onderzoeker en een grafisch ontwerper een legal design proces gevolgd in co-creatie met medewerkers (thuishulpen en zorgcoördinatoren), om zo het visuele contract voor Tzorg te ontwerpen. De directie en een medewerkerklankbordgroep zijn ook nauw betrokken bij meerdere feedbackrondes tijdens het proces.

In dit rapport zullen wij niet in detail ingaan op de exacte stappen van het proces, maar in vogelvlucht heeft het team dit proces gevolgd:

- Kennismaking met *legal design*¹
- Het in kaart brengen van de 'Employee Journey'
- Twee testrondes met prototypes
- Eindontwerp en implementatie in het personeelssysteem (met variaties in voorwaarden)
- Training en ondersteuning van zorgcoördinatoren
- Impact meting door middel van observaties en interviews met medewerkers

De ontwerp visie van het contract was: "De medewerker ervaart door het visuele contract de kernwaarden van Tzorg en kan ze daardoor uitdragen in het werk."

Ontwerpkeuzes

Het visuele contract bestaat uit korte informatieblokken en illustraties, wat zorgt voor makkelijke navigatie en begrijpelijkheid. Bij tests kozen medewerkers voor een opzet die hen centraal stelt. Illustraties sloten aan bij Tzorgs kernwaarden: Dichtbij, Samen doen, Warm hart en Vakkundig.

Belangrijkste bevindingen

Duidelijk en Toegankelijk: Medewerkers vinden het contract persoonlijk, helder en begrijpelijk.

Heldere Toelichting: Zorgcoördinatoren ervaren dat de uitleg beter overkomt en dat het contract de afspraken verduidelijkt, vooral rond 'grenzen' binnen de functie. Het visuele ontwerp helpt bij het beter en vollediger overbrengen van de afspraken.

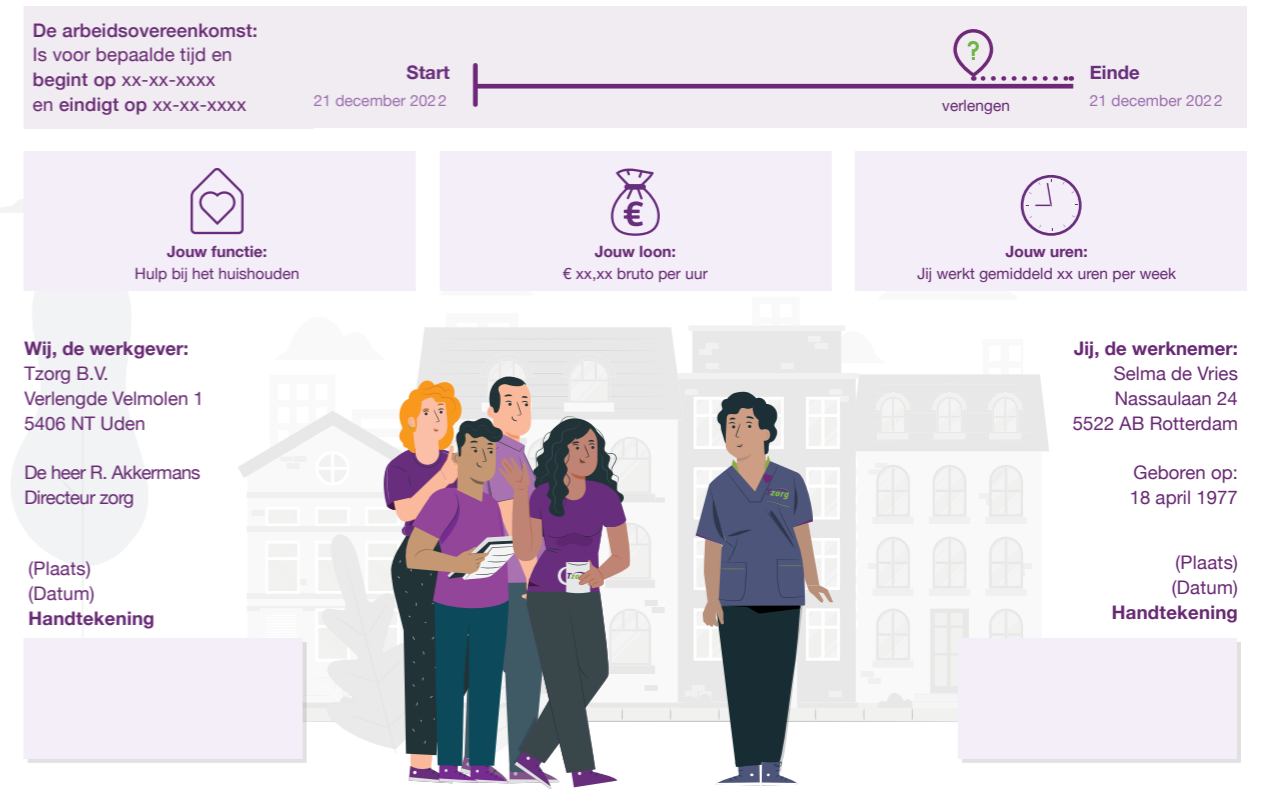
Positieve Ontvangst: Medewerkers verkiezen het visuele contract boven de traditionele versie, ook al beschouwen sommigen de illustraties als overbodig.

Impact op contractbegrip: Het contract is duidelijk en wordt in eigen woorden goed uitgelegd, maar 'arbeidsvoorwaarden' blijft een lastig begrip. Daarom is het belangrijk om, naast de uitleg bij het in dienst komen, ook tijdens het werk en in andere communicatie, zoals de CAO, alles helder en begrijpelijk te maken. Herhaling van de uitleg kan hierbij verder helpen.

Mock trial

Op 17 april 2024 werd een mock trial gehouden met het visuele contract van Tzorg. Hierin werd beoordeeld of de ontslaggronden van een hulp bij het huishouden terecht waren. De rechter benadrukte dat een helder contract belangrijk is, maar dat de omgang ermee minstens zo zwaar telt. Over het ontwerp van het contract zei ze dat het beeld goed samenwerkt met de tekst en dat het helder is. Ze adviseerde een aanvulling bij de beschrijving van de grenzen in de functie: bij twijfel kan de medewerker de leidinggevende raadplegen voor verduidelijking.

Onze afspraken in het kort



Figuur 1: Samenvattingspagina van het visuele contract.

HR en business perspectief

Claudy de Koning, HR Directeur Tzorg:

"We willen dat nieuwe medewerkers zich direct welkom voelen en graag voor ons werken. Met deze visuele arbeidsovereenkomst geven we invulling aan ons inclusieve HR-beleid. Een visuele arbeidsovereenkomst sluit beter aan bij veel van onze huishulpen en begeleiders, omdat zij beter overzien waarvoor zij tekenen. Dat vinden we belangrijk, aangezien het voor medewerkers een document is dat hen zekerheid biedt. Dat is dan ook ons uitgangspunt: begrijpelijkheid en zekerheid voor onze medewerkers. Zo zetten wij onze medewerkers op één."

Het visuele contract wordt ingezet bij offertes waarbij er een plan van aanpak moet worden geschreven. Daar wordt over het algemeen positief op gereageerd en scoort Tzorg ook goede punten op. Gemeenten vinden dit een mooie ontwikkeling.

Visual Contracts' boodschap

Dit project heeft laten zien hoe mensen in hun dagelijks werk een contract ervaren en gebruiken. Naast een technisch goed contract dat in begrijpelijke taal is geschreven en uitnodigend is gevisualiseerd, kunnen we kijken naar wat we nog meer kunnen doen om rechten in de praktijk goed uit te leggen. Zoals bijvoorbeeld het koppelen van (onderdelen van) het contract, de CAO en andere afspraken aan specifieke situaties die opkomen tijdens de werkrelatie, op het moment dat ze relevant zijn. Daarmee worden de arbeidsvoorwaarden concreter en relevanter, vooral voor een laaggeletterde doelgroep.

Tzorg heeft een voorbeeld gegeven door het visuele contract te omarmen en mee te werken aan impactmeting na implementatie van het visuele contract. Ze draagt daarmee bij aan de verdere ontwikkeling van contractontwerp en legal design, zowel in de thuiszorg als in andere sectoren. Ons doel met dit impact rapport is om meer organisatieste te inspireren om aan de slag te gaan met contractontwerp, een kijkje te geven in hoe zo'n contract tot stand komt en daarnaast bij te dragen aan het toegankelijker maken van het recht.

¹ Lees meer over *legal design* en *visuele contracten* op <https://www.visualcontracts.eu/ourapproach>



IMPACT

Aantal visuele contracten ondertekend
tussen eind maart 2023 en half oktober 2024

10.579

Aantal zorgcoördinatoren ondersteund
om de arbeidsvoorwaarden helder te kunnen uitleggen

126

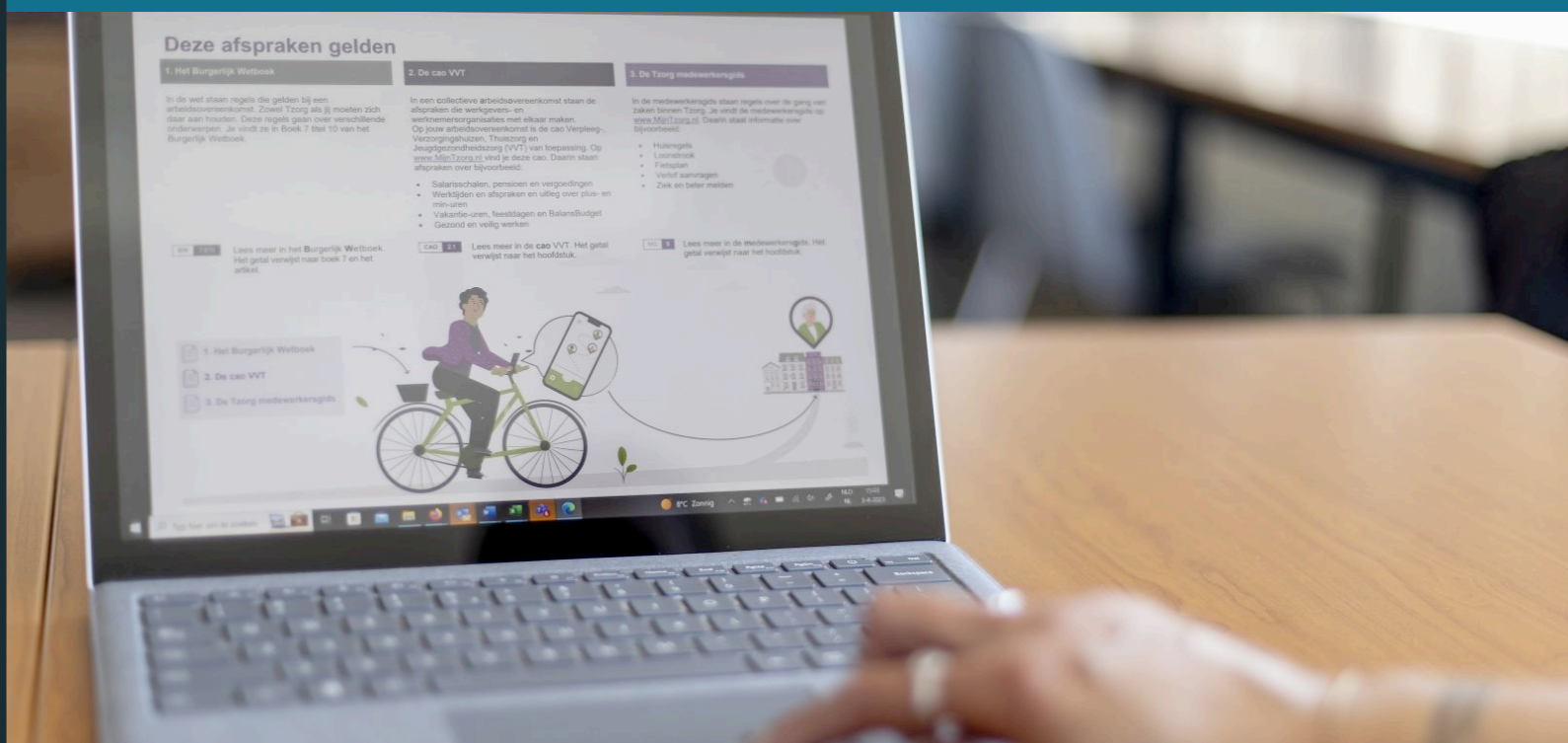
	oud		nieuw
Aantal pagina's	5	▲	8*
Aantal woorden	1503	▼	963
Aantal woorden per zin	15.7	▼	8.4
Aantal lettergrepen per woord	1.65	▼	1
De beleving van het begrip	10%	▲	80%

*Witruimte, layout, hiërarchie en visualisatie zorgen voor het snel en makkelijk opnemen van de informatie. Hoewel er minder woorden zijn gebruikt is de beleving dat het nieuwe contract vollediger is en toch makkelijk en prettig leesbaar. Het aantal pagina's beïnvloedt dus niet de beleving, maar hoe de pagina's zijn ontworpen.

De visuele contracten worden beschreven als 'persoonlijk', 'efficiënt', 'duidelijk', 'toegankelijk' 'compleet en toch kort'.

In eerste instantie wordt het toegankelijke contract niet zomaar opgemerkt, het wordt als gegeven beschouwd. Maar wanneer de verschillen expliciet worden gemaakt/ worden ervaren wordt er consequent voor het visuele contract gekozen, ook als men zelf het idee heeft dat het voor een andere doelgroep is dan henzelf.

Tijdens het indiensttreedproces kost het doornemen van het visuele contract **even veel tijd als voorheen**, maar wordt er nu meer toelichting gegeven, waarbij de medewerker kan meekijken, waardoor de inhoud beter overkomt.

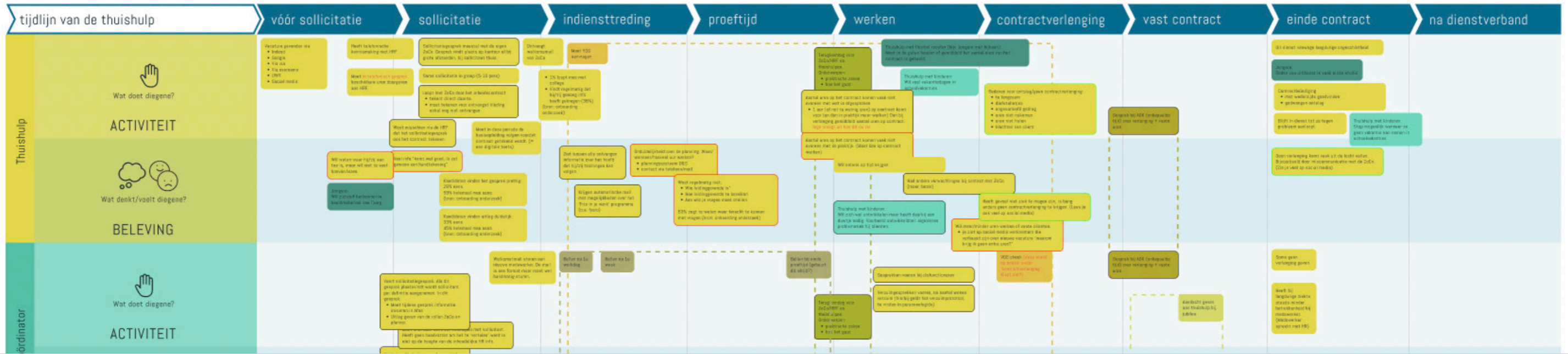


Employee journey map Tzorg arbeidscontract

- Leeswijzer:**
- Gele blokken gelden in het algemeen
 - Afwijkend gele blokken met een stippe lijn zijn gelinkt aan blokken in dezelfde tint
 - Blokken in een andere kleur gelden voor een specifieke doelgroep
 - Blokken met een zwarte rand zijn (door Milou) aangewezen als kans/blokkade
 - Blokken met een gekleurde rand horen bij de visie in de desbetreffende kleur

Overzicht van design visies die voortvloeien uit deze User Journey.
 Voor volledige visies, zie visiedocument

- Deelvisie 1 - Praktische communicatie**
- Deelvisie 2 - Rol en verantwoordelijkheid**
- Deelvisie 3 - Werknemers aanmoedigen dat ze dingen bespreekbaar kunnen maken**
- Deelvisie 4 - Verduidelijken van afspraken die in CAO en personeelshandboek in hun volledigheid staan.**



Figuur 1: Een deel van de employee journey map

1. EMPLOYEE JOURNEY, EMPATHY MAPS EN DESIGN VISIE

Employee journey

Aan de start van het project hebben we een employee journey in kaart gebracht, op basis van de kennis en ervaring van het projectteam (HR manager, communicatie adviseurs en externe juriste). Daarmee kregen we inzicht in welke tools, documenten, informatie en contactmomenten voor en na het ondertekenen van het contract. Op deze manier konden we beslissingen maken op basis van de context van het gebruik van het arbeidscontract en niet puur op eigen voorkeuren en meningen.

Empathy maps

Om een beter begrip te krijgen van de verschillende gebruikers van het contract, binnen Tzorg, hebben we empathy maps ingevuld van verschillende type huishulpen en begeleiders, de zorgcoördinator en de HR functionaris.

De HR functionaris is degene die vanuit HR veel samenwerkt met het recruitment team voor de werving en het inplannen van indienststreedgesprekken. Zij spreken sollicitanten als eerste en lichten hierin al de basis van het werk en de arbeidsvoorwaarden toe.

De zorgcoördinator is degene die de sollicitanten interviewt en in dienst neemt, samen het contract doorneemt en deze laat ondertekenen.

De huishulpen en begeleiders zijn divers. We hebben daarom empathy maps gemaakt voor:

- 18 jarige student
- alleenstaande 45 jarige moeder van twee kinderen
- 29 jarige moeder van twee kinderen, met partner
- zelfstandige single vrouw van 41
- 40 jarige allochtoon met partner
- 37 jarige alleenstaande man

Ontwerp visie

Op basis van al deze overzichten die we in verschillende workshops en via 'huiswerk' in kaart hebben gebracht, konden we richting geven aan hoe we het contract wilden ontwerpen en welke onderwerpen we extra aandacht wilden geven in het testen van prototypes en uitwerken van het ontwerp. Al deze inzichten kwamen samen in de ontwerp visies die we hebben geformuleerd voor het visuele contract.

De overkoepelende ontwerp visie was als volgt:

"De medewerker ervaart door het visuele contract de kernwaarden van Tzorg en kan ze daardoor uitdragen in het werk."

De kernwaarden van Tzorg zijn 'Dichtbij', 'Samen doen', 'Warm hart' en 'Vakkundig'.

Naast deze hoofd ontwerpvisie kwamen een aantal aandachtspunten naar voren die we ook mee hebben genomen bij het ontwerpen van het contract:

Praktische communicatie: zorgen dat de medewerker weet waar en wanneer ze gaan werken, en weten met wie ze daarover communiceren.

Rol en verantwoordelijkheid: zorgen dat medewerkers zich trots voelen op hun rol, deze (be)grijpen en zich blijven verbeteren.

Aanmoediging dat dingen bespreekbaar zijn: zorgen dat medewerkers vertrouwen ervaren om dingen bespreekbaar te maken.

Verduidelijken van afspraken in CAO en medewerkersgids: zorgen dat medewerkers de belangrijkste punten uit de CAO en medewerkersgids begrijpen door het lezen van het contract. En zorgen

dat medewerkers weten dat het belangrijk is om de medewerkersgids te lezen en welke onderwerpen daarin worden behandeld.

Op basis van deze richtlijnen zijn we de onderwerpen gaan bepalen die vanuit juridisch, business en gebruikersoogpunt aansloten. Daarna begonnen we met schetsen en hebben we de eerste prototypes gemaakt, waar je meer over leest in het volgende deel.

Hoe ziet jouw werkweek eruit?

- 1 Jouw planner roostert jouw uren in.**
Elke week krijg je een weekrooster van jouw planner. Daarin staat wanneer je naar welke client gaat.
- 2 Waar ga je werken?**
We spreken af dat je langsgaat bij clienten die binnen een straal van 15km van jou wonen.
Krijg ik reiskostenvergoeding?
Ja,x/km.
- 3 Laat jouw gewerkte uren ondertekenen.**
Na elke week/dienst laat je je gewerkte uren ondertekenen door de planner. Op basis hiervan wordt gekeken of je later nog meer uren moet werken of meer uitbetaald krijgt.



Figuur 2: Concept A - ontworpen vanuit de focus op 'topics'

2. PROTOTYPES EN INZICHTEN

Eerste concepten

We startten met twee opzetten voor het contract, waarvan je hierboven de twee versies uitgelicht ziet met één paginavoorbeeld. Bij het ene ontwerp stonden de *onderwerpen/inhoud van de voorwaarden* centraal en bij het andere ontwerp *personen*.

In het ontwerp is er gekozen voor kleine blokken aan informatie en visualisatie. Tijdens het testen van de eerste prototypes zagen we dat deze korte blokken aan informatie makkelijk te navigeren en op te nemen waren voor medewerkers.

Bij de versie waarin personen centraal stonden kwamen bij de gebruikerstests meer emotionele reacties naar boven dan bij de versie waarin de onderwerpen van de voorwaarden centraal stonden. Dit sprak ook meer aan bij Tzorg en paste beter bij het merk en onze ontwerpvisie. We hebben daarom gekozen om deze aanpak verder uit te werken.

Beide versies werden goed begrepen door de korte en begrijpelijke teksten die we hierin al hadden verwerkt. Het viel wel op dat in de versie waarin tekst en visualisatie duidelijk gescheiden waren op de pagina, mensen over het algemeen óf alleen de visuele communicatie óf alleen tekst bekeken/lazen. Dit is nog een andere reden waarom we voor versie 'B' hebben gekozen om uit te werken.

Prototype testen en klankbordgroep feedback

Tijdens het ontwerpproces hebben we twee rondes prototype tests met medewerkers en twee rondes feedback georganiseerd met de medewerkersklankbordgroep.

De belangrijkste inzichten hieruit zijn:

- Beide nieuwe concepten (A & B) werden goed begrepen. Het huidige tekstuele contract werd niet volledig begrepen.
- De lay-out van concept 1.B wekte het meeste gevoel en herkenning op van de eigen situatie van medewerkers, in lijn met de kernwaarden van Tzorg.
- Wanneer tekst en beeld op verschillende delen van de pagina stonden, dan werd soms een van beiden door de lezer overgeslagen.
- De visualisaties maken het contract vriendelijker en

Jij en je Clienten

Je clienten. Daar doe je het voor

Je gaat werken als hulp in de huishouding. Je houdt het huis van de client schoon en netjes. Super belangrijk werk voor jouw clienten. Door jouw hulp kunnen zij zelfstandig blijven wonen.

Zoveel meer

Jouw hulp betekent zoveel meer dan het huishouden. Het gaat ook om je aanwezigheid, je luisterend oor, en jouw oogje in het zeil. Merk je iets vreemds bij de client? Bel dan direct je zorgcoördinator.

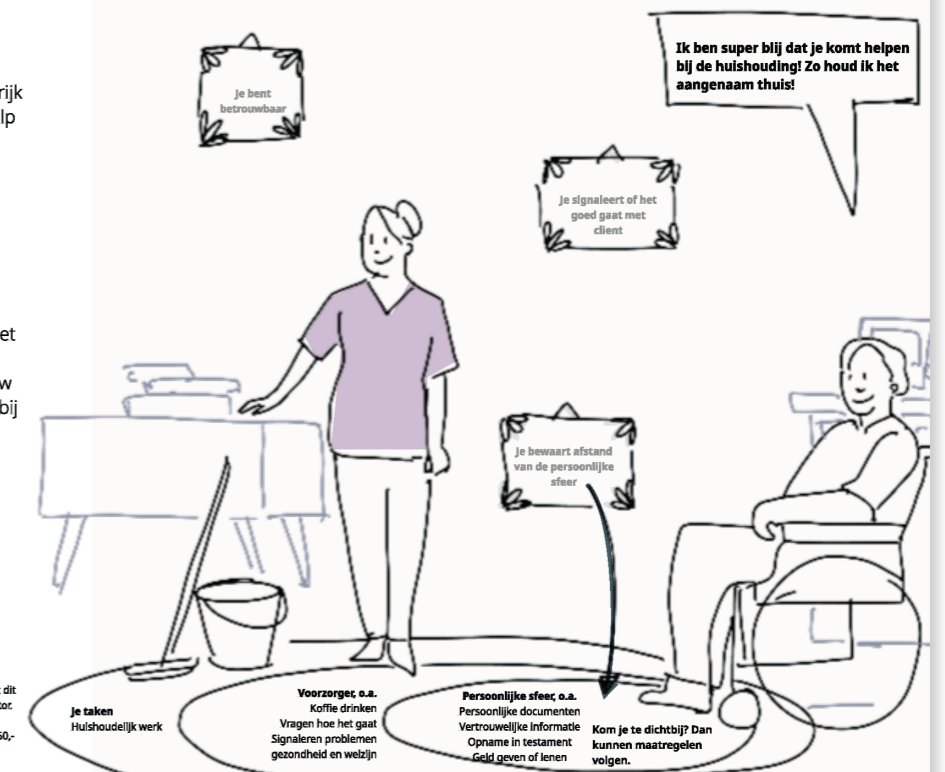


Figure 3: Concept B - ontworpen vanuit de focus op 'personen'

- persoonlijker.
- De oude/tekstuele versie werd beschreven als saai, zakelijk en ingewikkeld/onbegrijpelijk.
- Hoewel sommigen liever een serieuzer contract zouden willen ("mee willen doen met de grote jongens"), geven ze toch de voorkeur voor het nieuwe concept omdat het zoveel begrijpelijk is.
- Er wordt opgemerkt dat veel dat in het nieuwe concept contract staat niet in het oude contract staat. Dit is een beleving van de medewerker, aangezien 80-90% van de inhoud van het originele contract ook in het nieuwe contract staat. Het visuele ontwerp helpt dus bij het beter en vollediger overbrengen van de afspraken.
- Het nieuwe concept wordt als duidelijker en overzichtelijker beschreven
- Medewerkers herkennen zich in de personen die worden afgebeeld.
- Medewerkers geven aan dat het eventueel nog korter mag.
- Verbeteringen in de prototypes zitten nog in de inhoud vanuit juridisch perspectief en volledigheid/kloppendheid en eventueel het toevoegen van verdere navigatie. De CAO labels worden begrepen bij verdere uitleg, maar over het algemeen zijn veel medewerkers niet bekend met de afkorting 'CAO' en wat het inhoudt.

Iteraties en evolutie van het ontwerp

Op de volgende pagina 'evolutie van het ontwerp' zie je de pagina over beloning van het werk en hoe deze zich door de verschillende rondes ontwikkelt van allereerste schets tot eindontwerp.

3. EVOLUTIE VAN HET ONTWERP

Op basis van de pagina over beloning die gedurende de verschillende iteraties relatief constant is gebleven laten we op deze pagina de evolutie van het ontwerp zien.

Wat krijg je ervoor terug?

Tussendoor met verlof voor een betere werk-privé balans?

Het BalansBudget is een regeling voor verlofsparen, waarmee je als medewerker tijd kunt sparen om in alle fasen van je loopbaan tijdelijk minder of niet te werken met het doel een betere werk- en privébalans te krijgen. Lees er meer over in de CAO artikel 6.4

Krijg je loon als je ziek bent? Ja, tijdens jouw eerste 104 weken dat je ziek bent wordt je loon doorbetaald. In de eerste 52 weken 100%. Daarna nog 52 weken 70%, met als minimum het wettelijk minimum (jeugd)loon.

Wat is jouw uurloon? €0x,xx per uur bruto

Hoeveel vakantietoeslag krijg je? 8%. Je bouwt dit op tijdens loonperiode 6 tot en met loonperiode 5. Het wordt uitgekeerd op het door de CAO voorgeschreven tijdstip.

Hoeveel eindejaarsuitkering krijg je? Je krijgt in november 8,33% eindejaarsuitkering over het afgelopen jaar.

Krijg je automatisch een periodieke loonverhoging? Ja, totdat je op de hoogste salarisschaal zit.

Krijg je pensioen? Ja, je neemt deel aan de pensioenregeling bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

Figuur 4: Concept A - focus op topics

Wat je krijgt voor je werk

Salaris Je verdient € 12,10 bruto per uur.

Periodieke verhoging Je ontvangt elk jaar automatisch salarisverhoging. Lees meer in de CAO artikel 4.2.1.

Vakantiegeld Je krijgt 8% vakantiegeld. Dit ontvang je bij je salaris in mei.

Eindejaarsuitkering Je krijgt in november 8,33% eindejaarsuitkering over het afgelopen jaar.

Loon bij ziekte Als je ziek bent krijg je doorbetaald. De eerste 52 weken 100%. De tweede 52 weken 70% maar minimaal jouw minimumloon.

Pensioen Je neemt deel aan de pensioenregeling bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

Reiskostenvergoeding Je krijgt reiskosten voor het reizen van je huis naar een cliënt en van cliënt naar cliënt. Meer hierover lees je in de CAO artikel 4.5.

GEKOZEN ONTWERPRIJCHTING

Figuur 5: Concept B - focus op personen

Jij en je beloning

Wat verdien je bij start? Salaries: Je verdient € [xx,xx] bruto per uur. Loonschaal: [Salaris hulp bij het huishouden]. Loontrede: [Loontrede X]. Wij betalen jouw salaris in periodes van 4 weken.

Periodieke verhoging Je krijgt elk jaar automatisch salarisverhoging tot je de hoogste trede van de loonschaal hebt bereikt. CAO 4.2.1

Reiskostenvergoeding Je krijgt reiskostenvergoeding voor het reizen van je huis naar een cliënt. En van cliënt naar cliënt. Hoeveel hangt af van het vervoermiddel dat jij normaal gesproken kunt gebruiken. Uitgangspunt is dat je per fiets reist tenzij wij samen iets anders afspreken. CAO 4.5

Eindejaarsuitkering Je krijgt in periode 11 (minimaal) 8,33% eindejaarsuitkering. Dit is over het salaris van het afgelopen jaar.

Loon bij ziekte Als je ziek bent krijg je doorbetaald. Het eerste ziektejaar krijg je 100%. Het tweede ziektejaar krijg je 70% van het voor jouw geldende wettelijk minimum loon.

Vakantiegeld Je krijgt (minimaal) 8% vakantiegeld. Dit ontvang je bij je salaris in periode 5.

Pensioen Je neemt deel aan de pensioenregeling bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

Reistijd De tijd die je van de ene naar de andere cliënt reist, krijg je betaald. CAO 4.5.2 lid 4

Loonstrook Je vindt jouw loonstrook op www.mijnTzorg.nl

Figuur 6: Pagina over beloning bij testronde 2

Wat je krijgt voor je werk

Salaries Jij krijgt €xx,xx bruto per uur. Het salaris betalen wij in periodes van 4 weken. Salarisstrook: Die vind je op www.MijnTzorg.nl.

Salarisverhoging Op het moment dat je weer een jaar langer in dienst bent, krijg je salarisverhoging (een periodiek).

Loonschaal: [Hulp bij het huishouden]. Salaris: €xx,xx bruto / uur. Periodiek [x].

Vakantiegeld In periode 5 krijg je (minimaal) 8% vakantiegeld over het salaris dat je van periode 6 van vorig jaar tot en met periode 5 van dit jaar hebt verdiend. CAO 4.2.12

Eindejaarsuitkering In november krijg je (minimaal) 8,33% eindejaarsuitkering over het salaris dat je hebt verdiend van december vorig jaar tot en met november dit jaar. CAO 4.2.11

Pensioen Je neemt deel aan de pensioenregeling bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

Loon bij ziekte Als je ziek bent, wordt het salaris maximaal twee jaar doorbetaald. Het eerste jaar krijg je 100% van je salaris. Het tweede jaar krijg je 70% van je salaris, maar wel altijd minimaal het wettelijk minimum dat voor jou geldt. CAO 7.2.1

Reiskostenvergoeding Per dag dat je werkt, ontvang je een fietsvergoeding volgens de cao. We gaan er vanuit dat je fietst, behalve als we iets anders afspreken. CAO 4.5.2

Reistijd Je krijgt de tijd uitbetaald die nodig is om van de ene naar de andere cliënt te reizen. CAO 4.5.2

Figuur 7: Pagina over beloning na testronde 2 en de laatste iteraties en feedback intern



Figuur 8: Welkomspagina in het finale ontwerp van het visuele contract

4. FINALE ONTWERP

Opbouw visuele arbeidscontract

Het uiteindelijke ontwerp van het visuele contract bestaat uit acht (8) pagina's:

- Welkom
- Deze afspraken gelden
- Jouw werk
- Jouw arbeidsvoorwaarden
- Jouw arbeidsvoorwaarden (2)
- Wat je krijgt voor je werk
- Jouw contactpersonen
- Onze afspraken in het kort

Bij het bepalen van welke pagina's we zouden behouden/samenvoegen en/of aanpassen, hebben we steeds een overweging gemaakt tussen de praktijk, HR, business en juridisch perspectief.

Hoewel medewerkers soms aangaven dat ze het contract graag nog korter zouden maken, hebben we er vanuit het perspectief van de werkgever en het informeren

over de afspraken voor gekozen om juist heldere uitleg te geven over bijvoorbeeld de afspraken die in de CAO en medewerkersgids staan. Soms werden er ook suggesties gegeven voor het weglaten van informatie dat de essentie van een arbeidscontract vormt. We hebben daarom gefocust om deze afspraken zo helder mogelijk over te brengen in plaats van ze volledig weg te laten. Door het concreter maken van de juridische concepten proberen we de afstand tot het recht voor de medewerker te verkleinen.

Bij de keuzes van het ontwerp van het contract hebben we steeds als uitgangspunt genomen: juridisch kloppend, passend bij Tzorg en toegankelijk voor de medewerkers.

Visualisaties, visual design en branding

De gekozen visualisatie stijl is gebaseerd op bestaande illustraties die al werden gebruikt in de interne communicatie bij Tzorg. We hebben daarbij gekeken naar welke onderwerpen van de arbeidsvoorwaarden ondersteund konden worden met een functionele visualisatie en daarnaast iconen als ankerpunten voor snelle navigatie van onderwerpen. Belangrijk was dat we in de kern van de pagina's en visualisaties medewerkers steeds terug lieten komen in de beelden, om goede representatie van het werk te creëren en aan te sluiten op



Figuur 9: De pagina 'Jouw arbeidsvoorwaarden' in het finale ontwerp van het visuele contract

de kernwaarden van Tzorg.

Varianten

Om de verschillende functies en diversiteit in werkzaamheden binnen Tzorg op te vangen hebben we varianten gemaakt van het basiscontract. Deze spelen in op de volgende situaties:

- Vakantiekraacht
- Begeleider
- Overname

Naast deze varianten hebben we ook variaties in tijdlijnen gemaakt om de duur van het arbeidscontract op te vangen, inclusief wel of geen proeftijd, bepaalde, onbepaalde tijd en de mogelijke combinaties daarvan.

Implementatie en gebruik in Afas

Voor dagelijks gebruik van de template hebben we het visuele contract geïntegreerd in Afas. Op deze manier kunnen zorgcoördinatoren nieuwe medewerkers direct in het HR systeem invoeren en de juiste variant van het arbeidscontract opstellen. Daarbij worden de gegevens van de medewerker direct ingevuld in de template en kan de medewerker het contract direct ondertekenen bij het indiensttredingsgesprek.

5. MOCK TRIAL

Op 17 April 2024 is er een mock trail (een fictieve rechtszaak) georganiseerd met het visuele arbeidscontract van Tzorg. Hieronder volgt een verkorte toelichting hiervan. Voor wetenschappelijk onderzoek kan toegang tot de volledige mock trial worden opgevraagd.

Deze fictieve zaak is nadrukkelijk geen reflectie van het handelen van Tzorg in de praktijk. Het is opgezet om te onderzoeken welke rol het visuele contract heeft bij een rechtszaak en of het contract standhoudt.

De mock trial, onder leiding van oud-rechter Ph.D. Mag. Iur. Dory Reiling en twee advocaten in opleiding van Pels Rijcken, draaide om mevrouw De Vries, een hulp in het huishouden die werd ontslagen.

Volgens de werkgever had mevrouw de Vries in strijd met het contract zichzelf laten opnemen in het testament van een client en verschillende spullen meegenomen. Mevrouw de Vries beargumenteert dat deze spullen kleine giften waren en dat zij ook bij haar vorige werkgever een persoonlijke aanpak had en hier nooit op is aangesproken. (Zie ook het overzicht van de situatie op de pagina hiernaast).

De vraag die voorligt tijdens de mock trial is of Tzorg terecht het contract heeft beëindigd en of de werknemer zich schuldig heeft gemaakt aan gedrag dat een beëindiging van het arbeidscontract zou rechtvaardigen.

Naast reguliere argumenten gebaseerd op Nederlands arbeidsrecht waarom het ontslag wel of niet terecht was, gebruikten de advocaten argumenten die specifiek op het ontwerp van het arbeidscontract ingingen (zie overzicht hiernaast).

De uitspraak

De rechter lichtte bij haar uitspraak toe dat aangezien beide partijen 'steken hebben laten vallen' in het handelen vanuit ieders verantwoordelijkheid, om onderling tot een oplossing te komen. Bij zware maatregelen zoals ontslag op staande voet heeft de werkgever een zorgplicht om voldoende te informeren, te controleren en te bewijzen dat ongeoorloofd gedrag waarop het ontslag is gebaseerd, daadwerkelijk is gebeurd. De werknemer had aan de andere kant, op basis van de heldere toelichting van het contract, uit kunnen gaan dat opname in het testament de grenzen zou overschrijden.

Daarom zou de rechter toesturen op het onderling zoeken naar een oplossing, waarbij niet zou worden uitgesloten dat de medewerker weer terug in dienst zou komen. Ze benadrukte daarbij dat het contract belangrijk is, maar minstens zo belangrijk hoe de partijen ermee omgaan.

Wat betreft het contract ontwerp zelf noemde ze dat het contract helder is, waarbij beeld en tekst samenwerken. Eén zin zou kunnen worden aangescherpt in het contract om alle onzekerheden eruit te halen: bij twijfel kan de medewerker de leidinggevende raadplegen voor verduidelijking.

Reflectie van de mock trial

Een belangrijke observatie van de mock trail met het visuele contract is dat de rechtszaak niet perse anders verloopt dan bij een contract dat in traditionele tekst is geschreven. Uiteindelijk gaat een rechtszaak om interpretatie van het recht, en hoe partijen handelen. Het contract kan daarbij een rol spelen, maar hoe helderder de afspraken zijn voor partijen, hoe minder kans er is dat een rechtszaak over de interpretatie van het contract zelf zal gaan.

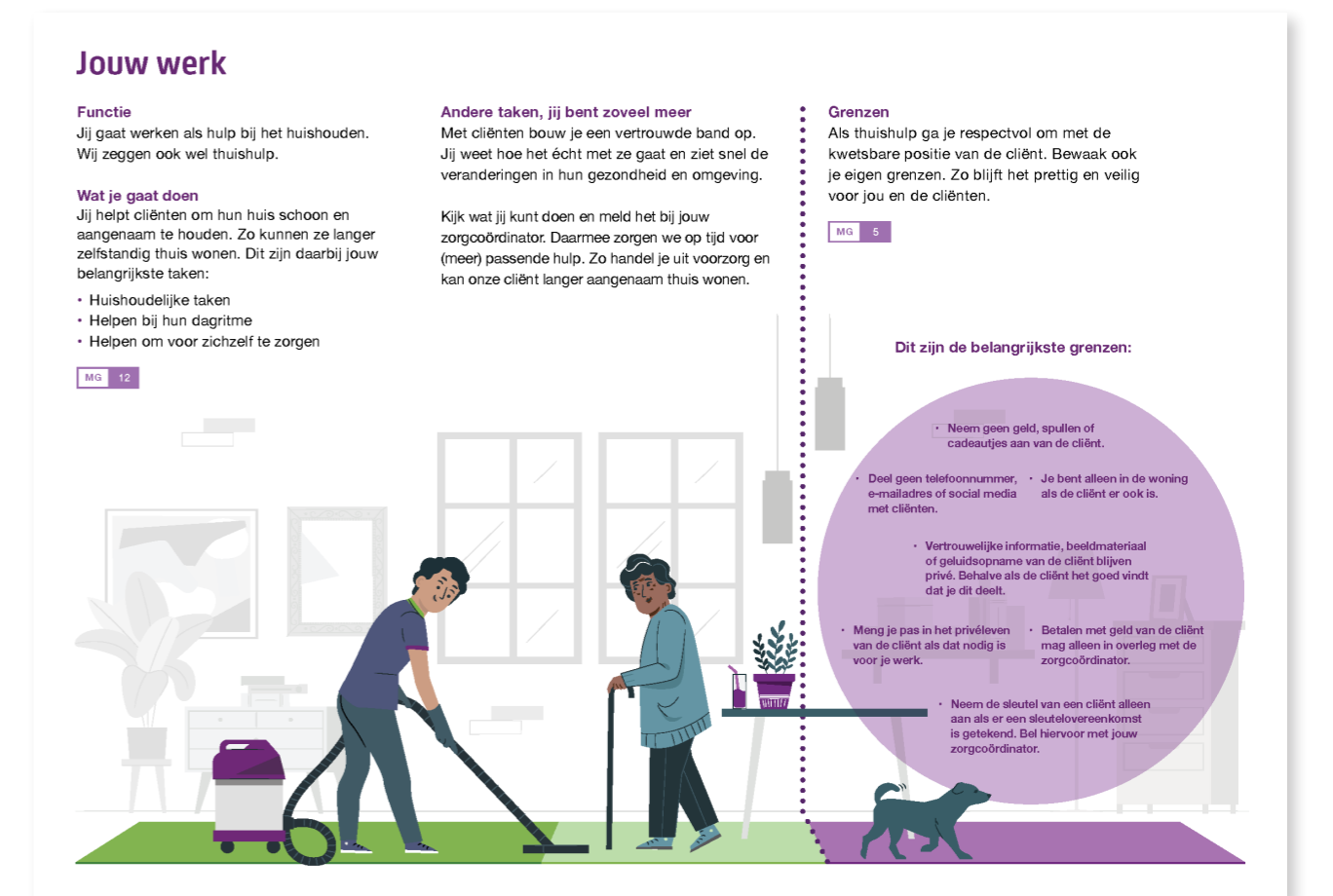
Vanuit juridisch perspectief werd er overwogen of het met visualisaties niet interpretatie op interpretatie zou zijn, terwijl vanuit ontwerp-perspectief juist wordt gekeken hoe deze interpretatie efficiënter en gemakkelijker kan worden gemaakt. Of er nog verdere betekenis wordt gegeven aan de visualisaties kan nog verder worden onderzocht. Met deze mock trial is daar een eerste stap mee gezet. De invloed die het contract had op de uitspraak ging met name over de helderheid van het contract en dat dit bijdraagt aan de verantwoordelijkheid van de werkgever en medewerker in het opvolgen van de afspraken. Al met al is het ontwerp van dit contract volledig en begrijpelijk en houdt het volgens deze mock trial dus stand in de rechtszaal.

Fictieve Rechtszaak De Vries - Tzorg

Heeft Tzorg terecht het contract beëindigd en heeft de medewerker zich schuldig gemaakt aan gedrag dat een beëindiging van het arbeidscontract zou rechtvaardigen?

Situatie waar de rechtszaak over gaat

Vorige werkgever	Overname Tzorg	Ontslag op staande voet
Nauwe band met cliënten	<ul style="list-style-type: none"> Spullen aan-/meegenomen van client (doosje merci, vaasje) Opgenomen in testament 	<ul style="list-style-type: none"> Situatie opgepikt door zorgcoördinator wbgang van zaken en doorgegeven aan directie Gesprekken directe collega's Gesprek met mevr. de Vries



Figuur 10: De pagina 'Jouw werk' in het finale ontwerp van het visuele contract

Argumenten gedaagde (Tzorg):

- Kleurgebruik:** de paarse achtergrondkleur is alleen op de pagina over de grenzen gebruikt en mag dus worden gezien als extra belangrijk. Bovendien is de werkomgeving/het huis van de client lichtgrijs afgebeeld, waaruit blijkt dat dit de privesfeer is van de client
- Helderheid/duidelijkheid:** het is zo duidelijk en begrijpelijk, dat het niet op meerdere manieren kan worden uitgelegd.

Uitspraak rechter:

Beiden partijen laten steken vallen in handelen. Zoek onderling een oplossing, waarbij niet wordt uitgesloten dat de medewerker weer in dienst komt. Het contract is helder, en zou kunnen worden aangescherpt met één zin over dat de medewerker in geval van onzekerheid over grenzen de leidinggevende consulteert over de situatie en wat hierin binnen de grenzen wordt geacht.

*Dit overzicht biedt een verkorte inzage in de mock trial. Voor wetenschappelijk onderzoek kan toegang tot de volledige mock trial worden opgevraagd.

Argumenten eiser (Mevr. de Vries):

- Vorm:** de cirkel laat blijken dat de grenzen vaag zijn, en er is geen harde lijn/rood kruis gebruikt voor wat niet mag
- De beschrijving in het arbeidscontract en uitzonderingssituaties in de medewerkersgids zijn tegenstrijdig en maken het onduidelijk**

6. DE IMPACT VAN VISUELE ARBEIDS-CONTRACTEN

Om de impact van het visuele contract in kaart te brengen hebben we de volgende onderzoeken gedaan:

- Observaties van indiensttred gesprekken (waarin het contract wordt toegelicht en ondertekend)
- Interviews met zorgcoördinatoren
- Interviews met nieuwe medewerkers
- Mock trial met het visuele contract
- Reflectie HR, bestuur Tzorg en Visual Contracts

Dit zijn de belangrijkste inzichten nadat het contract in gebruik is genomen:

Perceptie van het recht en contracten

- Het arbeidscontract is onderdeel van een indiensttredgesprek waarin heel veel informatie wordt gezonden door de zorgcoördinator (over de werkzaamheden zelf, maar ook de arbeidsvoorwaarden). Er is dus al redelijk wat 'information overload' wanneer de medewerker haar voorwaarden krijgt uitgelegd. Het visuele arbeidscontract helpt daarbij om in korte stukjes uitleg te geven en onderwerpen aan te kunnen wijzen terwijl de zorgcoördinator de voorwaarden toelicht. Dit zorgt voor structuur in het gesprek dat rust en vertrouwen creëert.

- Tegelijkertijd nemen nieuwe medewerkers het arbeidscontract aan als gegeven en zijn zij niet bewust bezig met de vorm ervan. Dat het wordt aangeboden door een grote werkgever creëert automatisch vertrouwen 'het zal wel goed zijn'. Het viel hen dus niet perse op dat het contract gevisualiseerd was. Wel valt het zorgcoördinatoren op dat ze actiever meekijken nu met de uitleg van de voorwaarden dan voorheen met het oude traditionele tekstuele contract.

Voorkeuren in informatieoverdracht en perceptie van visuele contracten

Voor de doelgroep die minder moeite heeft met tekst, komt het visuele contract soms wat speels of minder serieus over. Desalniettemin is het erg duidelijk en overzichtelijk en kiezen zij toch ook voor deze versie boven de oude traditionele tekstuele versie.

Context van het gebruik van het contract

- Het visuele contract wordt aangeboden via een laptop, waarin de juiste variant tijdens het gesprek wordt geselecteerd en ingevuld in Afas.
- De zorgcoördinator zit meestal naast de nieuwe medewerker waarbij ze elke pagina doorlopen en toelichten. Hoeveel toelichting ze geven per pagina verschilt per zorgcoördinator.
- Sommige zorgcoördinatoren laten de medewerker het contract zelf (met of zonder toelichting vooraf) doorlezen voordat ze het contract laten tekenen.

Begrip van het contract

- Tijdens de gebruikerstests is steeds gevraagd om zelf het arbeidscontract door te nemen, zonder verdere sturing of toelichting, en de inhoud van de contracten in eigen woorden uit te leggen. Hier hadden deelnemers geen tot weinig moeite mee. Gerichtte vragen over de inhoud die achteraf werden gesteld werden niet altijd direct gerelateerd aan de inhoud van het arbeidscontract en dat ze het daarin terug konden vinden. Wij concluderen daaruit dat de concepten van arbeidsrecht in het algemeen abstract blijven, ondanks het veel begrijpelijker maken van de inhoud van het contract.
- Het visuele contract en het toelichten ervan tijdens het indiensttred gesprek draagt bij aan het praktisch en concreet maken van de arbeidsvoorwaarden. In de beleving van medewerkers werd het nieuwe ontwerp beschreven als 80% begrijpelijk t.o.v. 10% bij het oude contract.
- Medewerkers merken op dat veel dat in het nieuwe concept contract staat niet in het oude contract staat. Dit is een beleving van de medewerker, aangezien 80-90% van de inhoud van het originele contract ook in het nieuwe contract staat. Het visuele ontwerp zorgt dus dat de afspraken beter en vollediger worden overgebracht.

Beleving van het contract

- De visuele contracten worden beschreven als 'persoonlijk', 'efficiënt', 'duidelijk', 'toegankelijk' 'compleet en toch kort'.
- Korte blokken informatie en visualisaties die kunnen worden aangewezen maken het contract duidelijk en helder en het indiensttredingsproces persoonlijker.

Verschillen met het oude contract

- Het grootste verschil met het oude contract is dat medewerkers nu tijdens de toelichting kunnen

meekijken/meelezen met het contract.

Zorgcoördinatoren reageren daar op verschillende manier op. Redenen die ze aangeven waarom het positief is dat dat nu gebeurt:

- Het is persoonlijker
- Het maakt het begrijpelijker/helderder
- Er is meer vertrouwen/minder wantrouwen over kleine lettertjes/ingewikkelde taal. In plaats van puur vertrouwen op wat de zorgcoördinator vertelt kunnen medewerkers zelf meelezen

Ondersteuning voor de zorgcoördinator

- Meerdere zorgcoördinatoren geven aan dat ze nu meer worden uitgenodigd om/ of automatisch meer toelichting geven dan bij het oude contract. Het geeft ze meer handvatten om het makkelijk uit te leggen dan bij het oude contract.
- Eén zorgcoördinator merkt juist op dat ze zich bij het oude contract meer verplicht voelde om meer toe te lichten, juist omdat daar zoveel onbegrijpelijk juridisch jargon in stond.
- Het lijkt dat de implementatie van het visuele contract in eerste instantie vooral veel impact heeft gehad op de zorgcoördinatoren, waarbij zij meer worden ondersteund in hun werk. Het nieuwe contract heeft eerst wat gewenning nodig met een nieuwe aanpak van het indiensttred gesprek, maar alle geïnterviewden geven aan blij te zijn met dit nieuwe contract omdat het de doelgroep ondersteunt en de voorwaarden duidelijker maakt. Sommige zorgcoördinatoren geven aan dat het hen zelf ondersteunt om de arbeidsvoorwaarden beter te begrijpen, en ze het daarmee dus ook gemakkelijker kunnen uitleggen aan nieuwe medewerkers.

Tijdsbesparing en vragen die opkomen

- Vanuit de praktijk constateert Tzorg dat de indiensttred gesprekken even lang duren. Maar er wordt in dezelfde tijd wel meer en betere toelichting gegeven over de arbeidsvoorwaarden. Vanuit de observaties werd geconstateert dat de integratie in Afas nu misschien iets langer duurt met het laden van het contract (Afas en Word zijn niet ingericht op visuele documenten waarin automatisering is verwerkt). Maar daar staat tegenover dat de medewerker nu echt goed kan meekijken bij de toelichting van het contract.
- Als er vragen opkomen gaat dit vaak over waar de overeenkomst teruggevonden kan worden, of over praktische invulling van de voorwaarden zoals bijvoorbeeld het aantal vakantiedagen.

Verbeteringen van het contract

- Suggesties voor aanpassingen in het contract gaan over specifieke inhoudelijke voorwaarden en het weglaten van sommige stukken informatie om het korter te maken.

'Canva voor contracten'

- Om implementatie van het visuele contract werkend te maken zijn de varianten in de tijdlijn en de invulvelden van belang. Word templates zijn daarbij niet ideaal vanwege verspringingen en hoe Word documenten zijn opgebouwd. Om deze reden bouwen wij onze eigen software, de 'Canva voor contracten', waarmee ontwerp, aanpassingen en gebruik van visuele contracten gebruiksvriendelijk en efficiënt gaan. Meer weten daarover? Volg Visual Contracts op LinkedIn of stuur een email naar lieke@visualcontracts.eu.

Houden visuele contracten stand in de rechtszaal?

- De mock trial van 17 april 2024 was een eerste stap om te onderzoeken hoe visuele contracten in de rechtszaal standhouden. De invloed die het contract had op de uitspraak ging met name over de helderheid van de afspraken en dat het ontwerp bijdraagt aan de verantwoordelijkheid van beide partijen in het opvolgen van die afspraken. Al met al is het ontwerp van dit contract volledig en begrijpelijk en houdt het volgens deze mock trial dus stand in de rechtszaal.

Effect op de business

Het visuele contract wordt ingezet bij offertes waarbij er een plan van aanpak moet worden geschreven. Daar wordt over het algemeen positief op gereageerd en Tzorg scoort er ook goede punten op. Gemeenten vinden dit een mooie ontwikkeling.

ACHTERGROND ONDERZOEKEN & REFERENTIES

Achtergrond van de onderzoeken en resultaten in dit rapport

Alle onderzoeken zijn uitgevoerd binnen de werkomgeving van Tzorg. We hebben geprobeerd om een zo goed mogelijke afspiegeling van de doelgroep te betrekken, al moesten we ook rekening houden met de grenzen van de praktijk en beschikbare tijd. Door meerdere testrondes, interviews, observaties, focusgroepen en feedbackmomenten te organiseren hebben we deze beperkingen zoveel mogelijk opgevangen. Dit combineren van onderzoeksmethoden heet 'triangulatie'.

Gebruikte onderzoeksmethoden:

- Observaties/gebruikerstests van het oude contract met juridische taal en de nieuwe visuele concepten
- Tests van verschillende versies van het ontwerp
- Feedbackrondes met een klankbordgroep van medewerkers
- Co-creatie met het projectteam

Na invoering van het visuele contract gebruikten we:

- Observaties tijdens het indiensttredingsgesprek met het nieuwe visuele contract (in Afas)
- Interviews met zorgcoördinatoren en medewerkers

De inzichten in dit rapport zijn gebaseerd op alle gebruikte onderzoeksmethoden en het volledige project.

Kanttekening opzet mock trial

- Een rechtszaak over een arbeidsovereenkomst is anders dan bijvoorbeeld over een geheimhoudingsovereenkomst of ander commercieel contract. De positie van een medewerker in Nederland is bijzonder. Medewerkers worden meer beschermd dan werkgevers. Naast wat er schriftelijk is afgesproken, is het handelen van medewerker en werkgever ook na het sluiten van de overeenkomst belangrijk. Daarom is het belangrijk om als werkgever regelmatig met de medewerker af te stemmen wat de bedoelingen over een weer zijn. Hierdoor wordt de rol van de overeenkomst in de mock trial kleiner, en ligt de nadruk op het handelen van werkgever en medewerker. Bij commerciële contracten kan een visueel contract bij een rechtszaak mogelijk een grotere rol spelen. Maar ook in die situatie zal het maken van heldere afspraken en deze helder vastleggen in de overeenkomst ten goede komen van business en de rechtszaak.
- Bij de voorbereiding van de mock trial is er gekozen voor een extremere situatie voor onderzoeksdoeleinden van het standhouden van visualisatie in het contract. De afspiegeling van de werkgever in de fictieve zaak is nadrukkelijk geen afspiegeling van hoe Tzorg handelt in de praktijk.

- De advocaten en rechter hebben de fictieve zaak in korte tijd voorbereid. In het kader van het evenement op 17 April en de tijdsbesteding in voorbereiding en uitvoering van de mock trial is er gekozen voor een duidelijke focus op het onderwerp 'grenzen' op de derde pagina in de overeenkomst, waar ook in de praktijk vaker situaties voorkomen rondom wat wel/niet 'mag' en wel/niet voor redelijk mag worden aangenomen dat wel/niet over grenzen heen gaat.
- De advocaten en rechter zijn niet vooraf ingelicht over de intenties van de ontwerpen. Zij hebben in de voorbereiding vanuit eigen perspectief de zaak voorbereid en de overeenkomst en het ontwerp geïnterpreteerd.

Referenties

Academici kunnen de onderzoeksopzetten en ruwe data opvragen voor verder academisch onderzoek door te mailen naar lieke@visualcontracts.eu.

De volgende onderzoeksresultaten kunnen worden gedeeld:

Prototype testing ronde 1

- Opzet onderzoek en ruwe data.
- Observatie met medewerkers: introductie interview, het doorlezen van het oude traditionele contract, concept A of B en evaluatie interview.

Prototype testing ronde 2

- Opzet onderzoek en ruwe data.
- Observatie met medewerkers: introductie interview, het doorlezen van het uitgewerkte visuele contract en evaluatie interview.

Impact meting

- Opzet onderzoek en ruwe data.
- Observaties indiensttred gesprekken (inclusief doornemen en ondertekenen contract)
- Interviews met zorgcoördinatoren en medewerkers

Mock trail

- Opzet fictieve zaak en voorbereiding proces
- Opname en transcript proces.

Papers

Naast de inzichten in dit rapport kun je in de volgende papers verder lezen over visuele contracten:

- Assessing the efficacy of visual contracts: an empirical study of transaction costs, Bingyan Zana, Camilla Baasch Andersen and Lisa Toohey, APPLIED ECONOMICS, 2023, VOL. 55, NO. 40, 4712–4726
- Visual Contracts in U.S. Courts, Rob Willey et al,

Drake Law Review, Forthcoming, Posted: 9 Sep 2024

- Beyond the wall of contract text - Visualizing contracts to foster understanding and collaboration within and across organizations, Stefania Passera, Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS, 134/2017, isbn9789526075280
- Whitepaper 'visual employment contracts', 2020, <https://visualcontracts.eu/academy/library/download-whitepaper/>

ONZE MISSIE

We creëren eye-opening juridische informatie.

We werken radicaal mensgericht.

We handelen oprecht in alles wat we doen.

We stimuleren een groei mindset door samenwerking.

Visual Contracts streeft naar een gelijkwaardige en rechtvaardige wereld. Door proactieve visuele contracten te creëren bouwen we aan een katalysator voor een mensvriendelijker rechtvaardig systeem. Onze visuele contracten en co-creatie aanpak helpen vertrouwen op te bouwen in het omgaan met juridische onderwerpen en ondersteunt in het maken van autonome beslissingen.

Hiermee helpen we het rechtssysteem toegankelijk te maken voor iedereen, ongeacht achtergrond, handicap of opleidingsniveau. Zodat mensen juridisch mondig worden en actieve burgers worden; burgers die hun rechten en plichten kennen en hier proactief naar handelen.

ONZE WAARDES

Creativiteit

Het gebruik van verbeelding of originele ideeën om iets te creëren.

Oprechtheid

De afwezigheid van schijn, bedrog of hypocrisie.

Empathie

Het vermogen om de gevoelens van een ander te begrijpen en te delen.

Veerkracht

Het vermogen om snel te herstellen van obstakels.

CONTACT

Lieke Beelen, Founder/CEO Visual Contracts
lieke@visualcontracts.eu

www.visualcontracts.eu
LinkedIn @visual-contracts
X @LegalDT