



whitepaper

In 3 stappen naar meer werkgeluk bij werknemers

Tips & Tricks
Feiten & Cijfers



Hoe worden medewerkers gelukkig?

Steeds meer toonaangevende organisaties besteden tijd, geld en energie aan het verbeteren van de werkbeleving van medewerkers. Er zijn zelfs organisaties met een chieff happiness officer. Waarom doen ze dat? Wat is werkbeleving eigenlijk? En het belangrijkste: hoe kan je deze verbeteren?

In deze minigids geven we antwoord op deze vragen. We leggen uit hoe je in slechts drie stappen gericht kunt werken aan het verbeteren van de werkbeleving binnen jouw organisatie.

Schrik niet maar..

88%



Van de Nederlanders voelt zich niet betrokken bij zijn huidige werkgever

81%



Van de medewerkers overweegt een andere baan te zoeken

1 op 3



Professionals zegt dat verveling de grootste reden is om hun baan op te zeggen

Wanneer zijn medewerkers gelukkig?

De kijk op goed werkgeverschap is door de jaren heen veranderd. Was het vroeger vooral belangrijk dat een werkgever voldeed aan de eerste behoeftes, zoals veilig je werk kunnen doen en op tijd uitbetalen, tegenwoordig worden er meer eisen gesteld. Werkgevers voegden extra elementen toe, denk aan pingpongtafels en luxe gezonde broodjes bij de lunch.

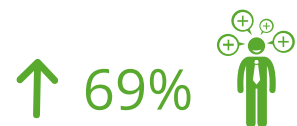
Hoewel dit het goed doet in een vacaturetekst, blijkt uit recent onderzoek dat deze elementen helemaal niet zoveel bijdragen aan de werkbeleving. Veel belangrijker zijn leuke collega's, uitdagend werk en een eerlijke beloning. Tot voor kort werd werkbeleving beschouwd als iets wat vooral van belang was voor de individuele werknemer en niet voor de organisatie. Niets is minder waar. Uit onderzoek blijkt dat investeren in gelukkige medewerkers namelijk enorm veel oplevert.



Minder verzuim. Verzuim kost de werkgevers gemiddeld 8100 euro per medewerker per jaar.



Meer winst voor organisaties met een hoge werknemersbetrokkenheid.



Van de medewerkers geeft aan dat ze harder zouden werken als ze meer gewaardeerd worden.

Het verbeteren van de werkbeleving is dus niet alleen goed voor de medewerker, maar ook voor de organisatie.

Model voor het meten van **werkbeleving**

Het prestigieuze Willis-Towers-Watson heeft een onderzoek gedaan naar werkbeleving. Ze hebben o.a. gekeken naar de verschillen tussen de best presterende organisaties ter wereld (op basis van de beursgenoteerde waarde) en organisaties die gemiddeld presteren. Op basis van dit onderzoek ontwikkelden ze onderstaand model:



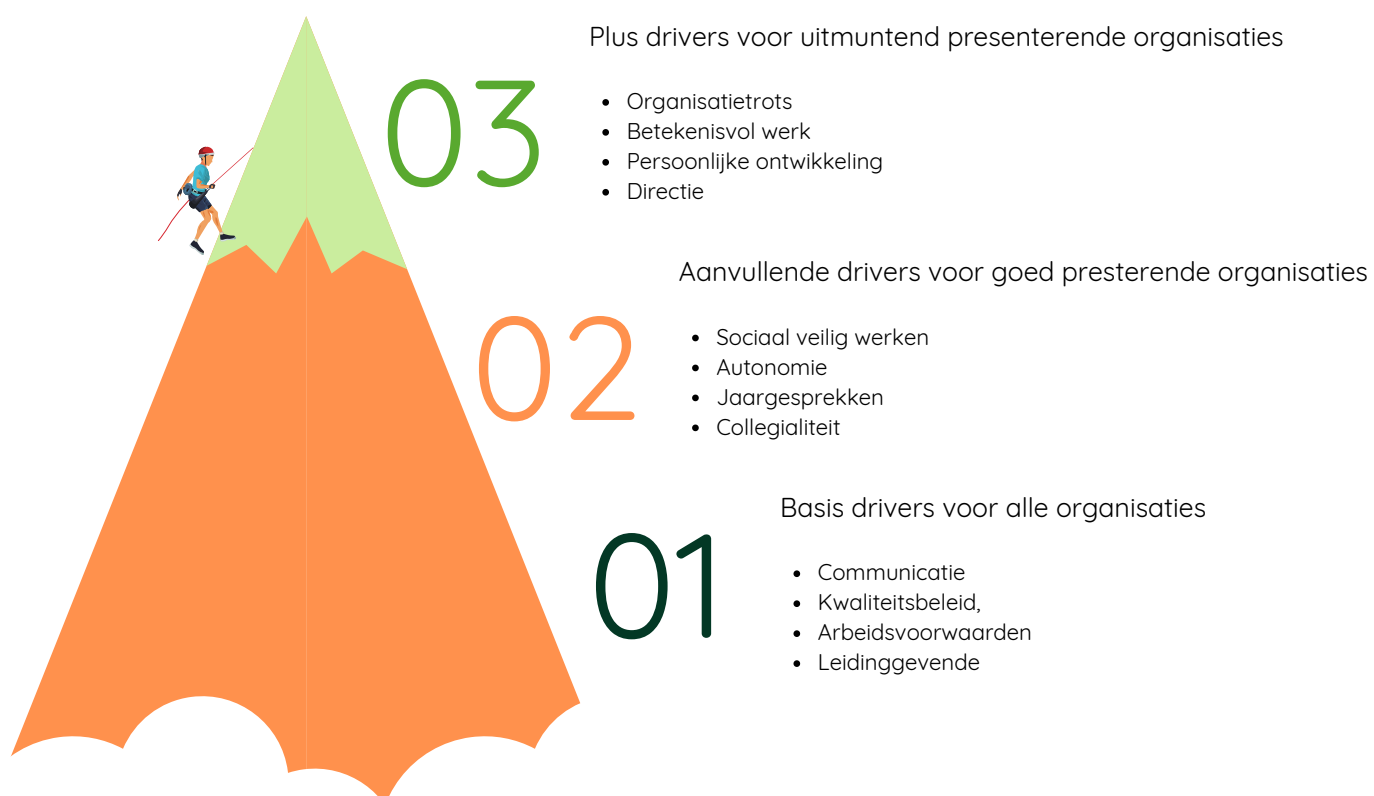
Het model laat zien dat de totale werkbeleving uit vier dimensies bestaat:

- 1. Betekenis: Het gevoel dat wat je doet verschil maakt
- 2. Werk: Leuk werk in een florierende organisatie
- 3. Beloning: Persoonlijke groei en passende beloning
- 4. Mensen: Onderdeel zijn van een leuke groep mensen met goede leiders

Drivers van werkgeluk

Elke dimensie bestaat uit verschillende drivers. Die drivers zijn niet allemaal even belangrijk. Willers-Towers-Watson ontdekte dat er eigenlijk 3 soorten zijn. Basis drivers, Aanvullende drivers en Plus drivers. Je kunt het vergelijken met de piramide van Maslov. Eerst moet de basis goed zijn en dan ontstaat er ruimte voor het vervullen van andere behoeftes. Willis-Towers- Watson onderzocht waarin de werkbeleving van medewerkers bij een uitstekend presterende organisatie verschilde van de werkbeleving van medewerkers bij een gemiddeld presterende organisatie.

Wat bleek? Bij alle organisaties waren de basis drivers in orde, maar de bovengemiddeld presenterende organisaties scoorden significant hoger op de aanvullende drivers. En alleen de uitstekend presterende organisaties scoorden hoog op de laatste set plus drivers.



Stap 1: luisteren en meten

Wanneer je de werkbeleving van je medewerkers wil verbeteren start dan met luisteren. Alleen dan wordt duidelijk wat je kunt doen om die beleving te verbeteren. Het is belangrijk dat je dit luisteren gestructureerd aanpakt. Vergelijk het met een marketeer die zijn online strategie bepaalt op basis van de metingen van Google Analytics of een financieel manager die zijn strategie baseert op de maand- en kwartaalcijfers. Zo zou ook een HR-manager dat moeten doen met de werkbeleving van medewerkers.

Een goede manier om de werkbeleving te meten is via een medewerkersonderzoek. Dit kan eenvoudig in de vorm van een groepsinterview of via Google Forms maar het kan ook grondiger worden aangepakt. Eén van de aanbevelingen van Willers-Towers-Watson is om de werkbeleving van medewerkers realtime te meten. Dus niet 1 keer per jaar een groot onderzoek, maar laagdrempelig en continue. Zo beschik je altijd over actuele data.

Welke vragen stel je?

Het bedenken van de vragen voor een medewerkersonderzoek is best lastig. Zorg dat je uit iedere dimensie vragen stelt. Je kunt hiervoor heel goed het model van Willers-Towers-Watson gebruiken. Zo weet je zeker dat het hele spectrum van werkbeleving aan bod komt. Besteed ook aandacht aan de vorm. Kies voor simpel taalgebruik, wees concreet en vermijd jargon en suggestieve vragen. Vraag bijvoorbeeld niet: "Hoe vies vind jij de toiletten?" Daarmee wek je de suggestie dat de toiletten inderdaad vies zijn.

Test de vragen vervolgens in een kleine pilot groep. Begrijpen ze de vraag? Kloppen de antwoordmogelijkheden? Is de vraag eenduidig? Je wilt voorkomen dat de vraag op verschillende manieren te interpreteren is.



Stap 2: delen

Als je de data hebt verzameld is het belangrijk om ze te structureren en inzichtelijk te maken voor belanghebbenden. Wanneer je gebruik maakt van een software oplossing speciaal voor het meten van werkbeleving, gebeurt dit vaak automatisch.

Omdat werkbeleving uit verschillende dimensies bestaat, vereist het verbeteren ervan een multidisciplinaire aanpak. Strategisch bedacht vanuit de directie, uitgevoerd door teammanagers en gevoeld door medewerkers. Voorwaarde voor deze multidisciplinaire aanpak is dat alle belanghebbenden inzicht hebben in de werkbeleving en bij voorkeur in een consistente en vergelijkbare vorm. Een medewerker krijgt zo de mogelijkheid om te reflecteren op zijn of haar eigen ervaring, teammanagers krijgen inzicht in het functioneren van hun team en de directie overziet het grotere geheel, kan trends ontdekken en strategische besluiten nemen. Uiteraard is het belangrijk dat de resultaten voor teammanagers en directie geanonimiseerd zijn.



Stap 3: analyseren en bijsturen

Zowel de medewerker, de teammanager als de directie analyseert de resultaten. Op welke drivers wordt goed gescoord en waar moet je direct actie op ondernemen? Begin altijd bij de basis drivers, die moeten in orde zijn. Denk maar weer aan de pyramide van Maslov; als je honger hebt en geen dak boven je hoofd, heb je ook geen behoefte aan een cursus persoonlijke ontwikkeling.

Heb je een medewerkersonderzoek gedaan? Dan kun je onderstaande scorecard gebruiken en direct inzicht te krijgen in de drivers van jouw organisatie.

Werkbeleving **SCORECARD**

	Basis Drivers	Aanvullende Drivers	Plus Drivers
Betekenis	Communicatie	Sociaal veilig werken	Betekenisvol werk
	Score:	Score:	Score:
Werk	Kwaliteitsbeleid	Autonomie	Organisatie trots
	Score:	Score:	Score:
Mensen	Leidinggevende	Collegialiteit	Directie
	Score:	Score:	Score:
Beloning	Arbeidsvoorwaarden	Jaargesprekken	Persoonlijke ontwikkeling
	Score:	Score:	Score:

Bekijk eerst je scores op de basis drivers. Scoor je ergens onder een 6.0? Ga daar dan mee aan de slag.

Scoor je bij alle basis drivers boven de 7.6? Kijk dan naar de aanvullende drivers. Scoor je hier onder de 6.0? Ga hier dan mee aan de slag.

Scoor je ook op alle aanvullende drivers boven de 7.5? Kijk dan naar de plus drivers.

Over Everybody FRANK

In een wereld die sneller verandert dan ooit, kampen steeds meer mensen met overspannenheid of een burn-out. Wij willen dat werkgevers hun medewerkers beter en tijdiger gaan begrijpen en aanvoelen, waardoor deze situaties voorkomen worden.

Realtime meetinstrument

Everybody FRANK is een software oplossing die realtime de werkbeleving van medewerkers meet. De native app stelt de medewerker drie per week een vraag over zijn of haar werkbeleving. De vragen zijn concreet en eenvoudig te beantwoorden. De software geeft vervolgens realtime alle belanghebbenden inzicht in de resultaten.



Waarom Everybody **FRANK** voor iedereen werkt

Medewerkers

- ✓ Wekelijks reflecteren op werkgeluk, drijfveren en competenties door leuke, prikkelende vragen
- ✓ Krijg nog beter inzicht met feedback en benchmarken met collega's
- ✓ Intuïtief, eye-opener en laagdrempelig

Teammanagers

- ✓ Weet wat er speelt op teamniveau met realtime dashboard
- ✓ Gevalideerde gesprekken met 360 graden feedback rapport
- ✓ Meer werkplezier, minder verzuim en hogere productiviteit

HR en Directie

- ✓ Uitgebreide HR analytics in ons HRControl Centre
- ✓ Verklaar trends in operationele data met experience data
- ✓ Inzicht in key-drivers die gewone organisatie onderscheiden van uitstekend presterende organisaties





"Bij FRANK geloven we erin dat werknemers de motor zijn achter het succes van een organisatie. Vanuit deze people first gedachte hebben wij een platform gebouwd dat medewerkers laat excelleren."

Diederick Doets
CEO, Everybody FRANK

Neem contact op

Heb je vragen over dit whitepaper of over Everybody FRANK?
Neem dan gerust contact met ons op.



www.everybodyfrank.com



diederick.doets@everybodyfrank.com



020 823 31 99



Werkbeleving SCORECARD



Betekenis

Communicatie	Sociaal veilig werken	Betekenisvol werk
Score:	Score:	Score:

Bekijk eerst je scores op de basis drivers. Scoor je ergens onder een 6.0? Ga daar dan mee aan de slag.

Werk

Kwaliteitsbeleid	Autonomie	Organisatie trots
Score:	Score:	Score:

Scoor je bij alle basis drivers boven de 7.6? Kijk dan naar de aanvullende drivers. Scoor je hier onder de 6.0? Ga hier dan mee aan de slag.

Mensen

Leidinggevende	Collegialiteit	Directie
Score:	Score:	Score:

Scoor je ook op alle aanvullende drivers boven de 7.5? Kijk dan naar de plus drivers.

Beloning

Arbeidsvoorwaarden	Jaargesprekken	Persoonlijke ontwikkeling
Score:	Score:	Score: