

# Minimaliseer verzuim



**80% minder afwezigheid dankzij betrokken medewerkers**

# Over ons



## Pim Monquil

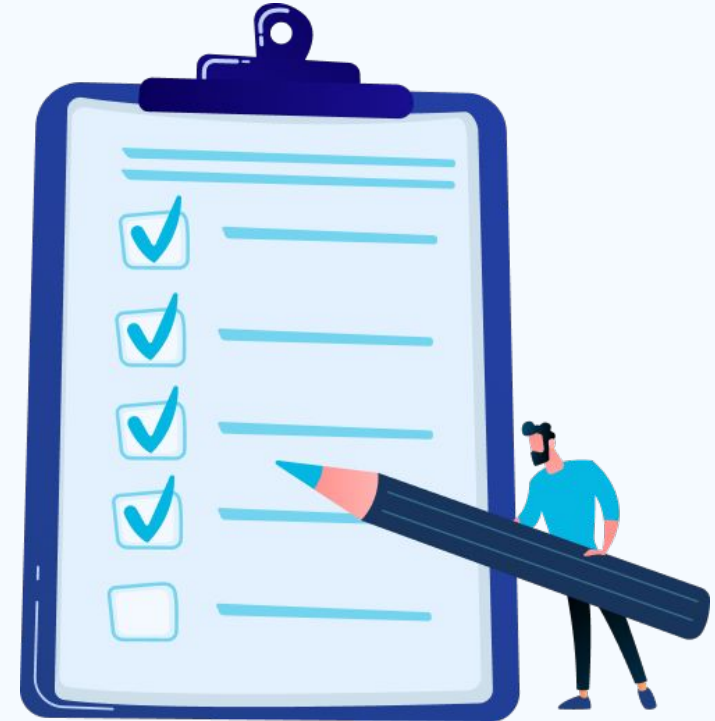
- Relatiemanager
- Engagement expert
- Focus op continu verbeteren

## **D** Dialog

- Engagement platform
- +200 klanten & partners
- 30 medewerkers (eNPS +55)
- Koppelt met alle HR pakketten

# Programma webinar

- Visie Employee Experience
- Thema's betrokkenheid
- Problemen klassiek MTO
- Inzicht in betrokkenheid (Demo)
- Sturen op betrokkenheid





**Visie Employee Experience**

# Belang betrokken medewerkers



## Doel

Zoveel mogelijk uit je mensen halen om daarmee de doelen van de organisatie te realiseren.



## Nu

Slechts 1:7 medewerkers voelt zich wereldwijd betrokken bij de organisatie en presteert dus maximaal.



## Aanpak

Achterhaal wat medewerkers belangrijk vinden en hoe ze dat ervaren. Vanuit daar verbeteren.

# Visie Employee Experience

*De som van de percepties die een werknemer heeft over alle interacties met de organisatie waar hij werkzaam is, afgezet tegen zijn verwachtingen van die interacties.*



Verwachting



Realiteit



Verwachting



Realiteit



# Belang van betrokken medewerkers\*



**81%**

Ziekteverzuim



**43%**

Verloop



**41%**

Fouten



**18%**

Productiviteit



**23%**

Winstgevendheid



**10%**

Klanttevredenheid

\* Gallup: Vergelijking tussen organisaties met hoogste (25%) en laagste (25%) engagement

# Drie “soorten” medewerkers



## Engaged

- Gepassioneerd
- Stimuleren innovatie
- Doen meer dan gevraagd
- Dragen visie & waarden uit

## Non-Engaged

- Ongemotiveerd
- Zonder zin naar werk
- Doen net aan verwachtingen
- Uitgecheckt (quiet quitters)

## Disengaged

- Ongelukkig
- Uiten ontevredenheid
- Negatief tegen klanten
- Vragen veel aandacht



# Drie “soorten” medewerkers



## Engaged

- Gepassioneerd
- Stimuleren innovatie
- Doen meer dan gevraagd
- Dragen visie & waarden uit

## Non-Engaged

- Ongemotiveerd
- Zonder zin naar werk
- Doen net aan verwachtingen
- Uitgecheckt (quiet quitters)

## Disengaged

- Ongelukkig
- Uiten ontevredenheid
- Negatief tegen klanten
- Vragen veel aandacht

# Focus op ondersteuning leidinggevenden



## Rol leidinggevende

Meer dan 70% van het verschil in engagement tussen teams wordt bepaald door de direct leidinggevende.



## Rol HR

Veel engagement programma's mislukken, omdat het wordt gezien als de verantwoordelijkheid van HR in plaats van leidinggevenden.



## Medewerkers centraal

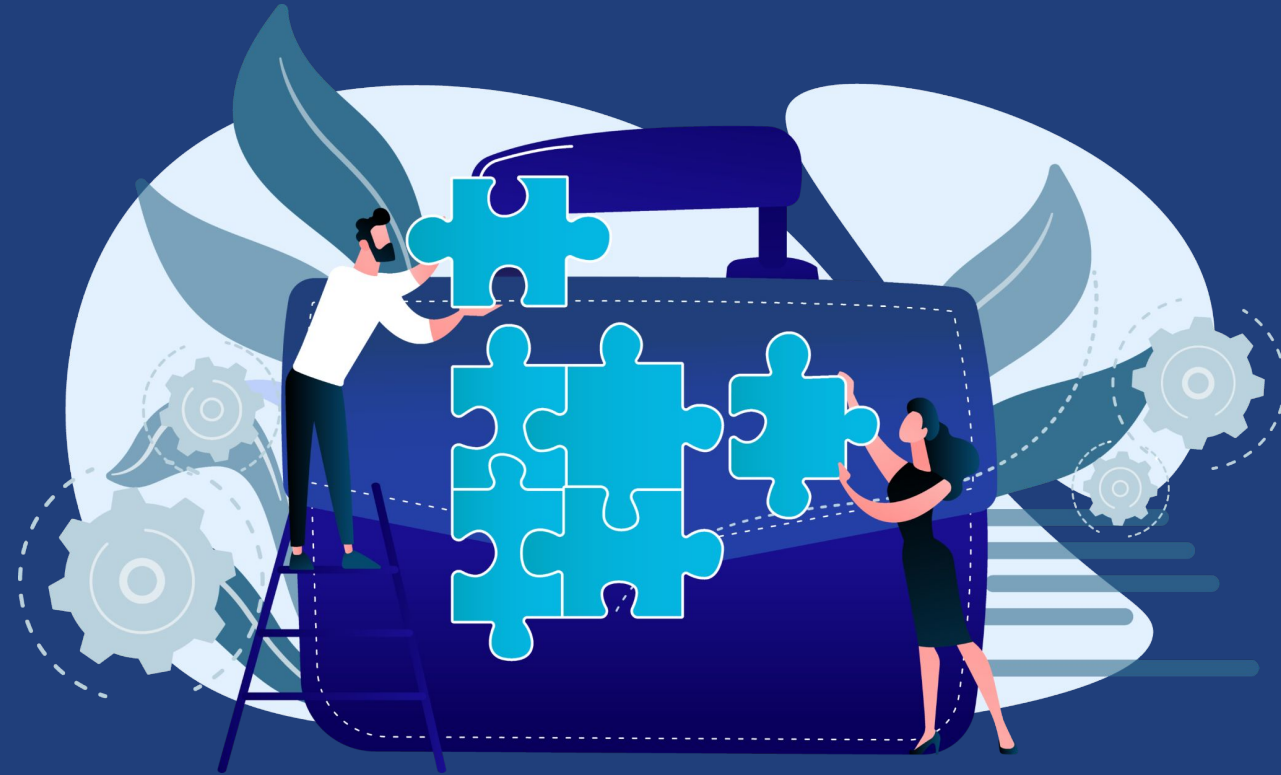
Waardeer mensen om hun verschillen en zorg dat zij zich vrij voelen om de beste versie van zichzelf te zijn.\*

\* [Josh Bersin](#), *The definitive Guide: Employee Experience*, 2021.



*Clients do not come first.  
Employees come first.  
If you take care of your employees,  
they will take care of your clients.*

- **Richard Branson**



**Thema's betrokkenheid**

# Thema's betrokkenheid

Betekenisvol werk



Positieve werkkruimte



Sterk management



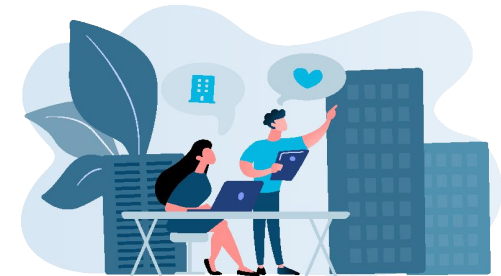
Gezondheid en welzijn



Groei mogelijkheden



Vertrouwen in de organisatie



## One question to rule them all...



*In hoeverre raad je onze organisatie aan als werkgever bij vrienden of kennissen?*

**Employee Net Promoter Score (eNPS)**



**Problemen klassiek MTO**

# Problemen klassiek MTO



## Voelt als een “moetje”

150 vragen tegelijkertijd stellen  
is een tijdrovend proces.

## Is een momentopname

1 keer per (2) jaar meten van  
betrokkenheid is veel te weinig.

## Weinig verbeteringen

Medewerkers geven aan weinig  
veranderingen te ervaren.



# Continu inzicht in betrokkenheid



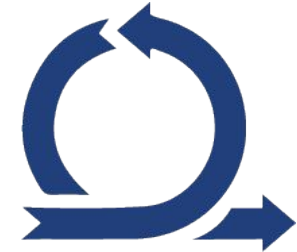
## Nulmeting

We stellen 19 vragen om in beeld te brengen hoe betrokken en ondersteund medewerkers zich voelen (verdeeld over 6 thema's en de eNPS).



## Resultaten analyseren

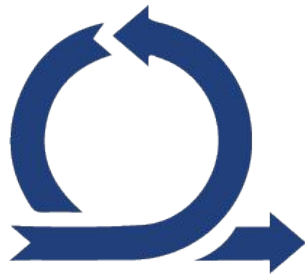
We brengen per thema in beeld wat medewerkers fijn vinden en wat nog beter kan. Je kunt daarbij direct zien wat zij zelf hebben geschreven en daarop reageren.



## Pulse metingen

Op basis van de resultaten van de nulmeting kun je specifieke pulse metingen doen door het jaar heen. Hiermee houd je inzicht in de betrokkenheid van medewerkers.

# Van klassiek MTO naar sturen op betrokkenheid



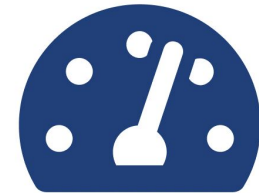
## Continu meten

Check zeer regelmatig hoe medewerkers dingen ervaren.



## Ga (anoniem) in gesprek

Ontdek wat er schuil gaat achter een “score” of opmerking.



## Stuur op betrokkenheid

Maak leidinggevenden verantwoordelijk voor eNPS.



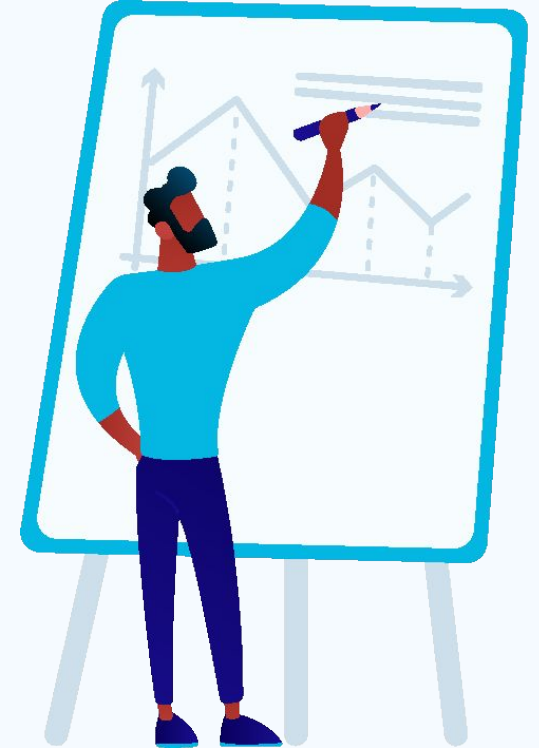
**Inzicht in betrokkenheid (demo)**



**Sturen op betrokkenheid**

# Stappenplan

- Stuur survey (elk kwartaal)
- Identificeer verbeterpunten (op elk niveau)
- Stel SMART doelen (bijv: 10% hogere score)
- Brainstorm over oplossingen (leidinggevende in de lead)
- Maak actieplan (leidinggevende in de lead)
- Maak betrokkenheid onderdeel van elk gesprek
- Communiceer inzichten & plannen
- Rapporteer voortgang (elk kwartaal - niet vrijblijvend)



# Minimaliseer verzuim



**80% minder afwezigheid dankzij betrokken medewerkers**