

D Dialog



E-book

In 5 stappen naar de ultieme
employee experience

Inhoud

Waarom employee experience zo belangrijk is	3
Wat is employee experience nu precies?	4
Employee experience = engagement x enablement	5
Engagement	5
Welke factoren beïnvloeden (onder andere) iemands engagement?	5
Enablement	5
De employee experience matrix	6
Sturen op employee experience	7
Meet de employee experience continu	7
Maak de resultaten inzichtelijk	8
Ondersteun leidinggevenden	8
Ruim obstakels uit de weg	9
Evalueer en stuur bij	9
Aan de slag	10

Waarom **employee experience** zo belangrijk is

De arbeidsmarkt wordt steeds krappere. Waar medewerkers vroeger nog met trots veertig jaar lang voor een en dezelfde werkgever werkten, wisselen ze nu elke paar jaar van baan. Vroeger waren medewerkers blij om aan het werk te kunnen, maar tegenwoordig is het eerder omgedraaid en mogen werkgevers blij zijn dat de medewerkers voor hen willen werken.



De consequenties van dit ‘jobhoppen’ zijn voor werkgevers niet te onderschatten. Elke medewerker die vertrekt, neemt een bak aan kennis en ervaring mee, die je niet zomaar terug hebt. Bovendien is het in deze krappe arbeidsmarkt nog helemaal niet vanzelfsprekend om snel een goede vervanger te vinden. Zaak dus om de medewerkers die bij je willen werken zo betrokken en gemotiveerd te houden dat ze zo lang mogelijk bij je blijven. Werkgevers besteden daarom steeds meer aandacht aan de ‘employee experience’ om de beleving van hun medewerkers positief te beïnvloeden.

Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Vaak wordt de employee experience platgeslagen tot tastbare zaken zoals een bloemetje op je verjaardag. Maar de “experience” op de overige 364 dagen van het jaar is natuurlijk veel belangrijker.

Met dit e-book helpen we je in 5 stappen op weg om doorlopend de regie te houden op de employee experience binnen jouw organisatie.



‘Clients don’t come first, employees come first. If you take care of your employees, they will take care of your clients.’
- Richard Branson

Wat is **employee experience** nu precies?

Wanneer we de definitie van employee experience in één zin samenvatten, komen we uit op het volgende: **‘Employee experience is de som van alle percepties die een werknemer heeft over de interacties met de organisatie waar hij werkt, afgezet tegen zijn eigen verwachtingen.’** Dat klinkt wel ingewikkeld, hè? :-) Gelukkig is het simpeler dan het lijkt: de ervaringen die een werknemer opdoet tijdens zijn contacten met leidinggevenden, collega’s en klanten, bepalen het beeld dat hij of zij heeft van de organisatie. Hoe meer dit beeld de verwachtingen overtreft, hoe meer de medewerker zich betrokken en gemotiveerd voelt. En andersom natuurlijk.



*‘Success is not the key to happiness. Happiness is the key to success.’ - **Albert Schweizer***

1 / 10

Meaningful work
I find my work useful

Disagree Agree

Write your explanation here... (optional)

☐ I want to discuss this with my supervisor

Employee experience = engagement x enablement

Hoe kun je de employee experience van de werknemers dan positief beïnvloeden? Daarvoor is het zaak om onderscheid te maken tussen twee factoren: engagement en enablement. Alleen wanneer aandacht is voor beide elementen, kan iemands employee experience stijgen.

Engagement

Engagement is de mate waarin medewerkers bereid zijn om ergens energie in te steken. Dit heeft alles te maken met de mate van plezier, waardering en nut die een medewerker in het dagelijkse werk ervaart.

Welke factoren beïnvloeden (onder andere) iemands engagement?

-  Gevoel van eigenaarschap: zelf bepalen hoe je werkweek eruit ziet
-  Je verwant voelen met het hogere doel van de organisatie en het gevoel hebben dat jouw werk bijdraagt aan dit hogere doel
-  Je prettig voelen bij je collega's (een wij-gevoel hebben)
-  Je talenten kunnen inzetten en je kunnen ontwikkelen
-  Je gewaardeerd voelen voor je bijdrage en voor wie je bent
-  Balans werk-privé, of preciezer nog, de balans tussen inspannen en ontspannen (denk bijvoorbeeld aan de werkdruk of iemands reistijd)

Enablement

Bij enablement draait het erom in hoeverre de organisatie een medewerker in staat stelt om ook daadwerkelijk invulling te kunnen geven aan zijn engagement. Wanneer een medewerker zich bijvoorbeeld sterk betrokken voelt bij de organisatie en zich heel graag fanatiek wil inzetten om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren, maar zich hierin niet ondersteund voelt, zal dit leiden tot veel frustratie. Sterker nog: een betrokken werknemer die niet voelt dat hij gesteund wordt, zal de organisatie sneller verlaten dan een medewerker die zich minder betrokken voelt. Om dit averechtse effect te voorkomen, is het belangrijk om ook enablement als volwaardig thema binnen de employee experience te borgen.

De employee experience matrix

Herinner je je het voorbeeld van dat bloemetje op je verjaardag nog? Hopelijk is het ondertussen duidelijk dat de employee experience juist wordt bepaald door de optelsom van alle ervaringen gedurende het jaar. Alles draait om een positieve ervaring tijdens alledaagse interacties die een medewerker heeft in alle geledingen van de organisaties. Dit valt terug te brengen tot drie verschillende niveaus voor zowel engagement als enablement: organisatie, team en eigen werk.

Om iemands employee experience te verbeteren, is het allereerst belangrijk om in beeld te brengen hoe iemand zijn engagement en enablement op deze drie niveaus nu is. Zo kun je je bijvoorbeeld heel betrokken voelen bij het team waarin je werkt, maar wel moeite hebben met de werkwijze van het bedrijf als geheel. Of je kunt juist veel waardering voelen vanuit de organisatie, maar je niet ondersteund voelen door je directe leidinggevende. Het is daarom belangrijk om aandacht te besteden aan beide onderdelen van de employee experience en op alle verschillende niveaus. Hiermee ontstaat een matrix die je als HR-manager of leidinggevende kunt gebruiken om heel gericht de employee experience te verbeteren.

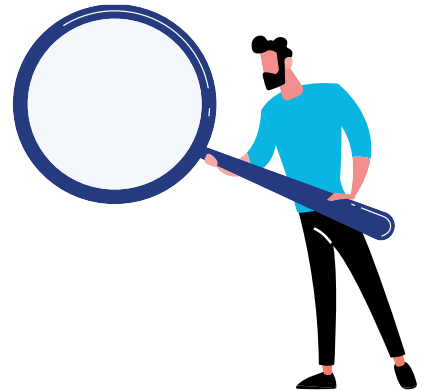
	Engagement	Enablement
Organisatie	• Matchen de waarden van de organisatie met mijn eigen waarden?	• Mag en kan ik vanuit mijn eigen waarden werken?
Team	• Voel ik de waardering van mijn directe collega's en leidinggevenden voor het werk dat ik lever? • Hebben we genoeg plezier en lol met elkaar?	• Stimuleren mijn directe collega's en leidinggevenden mij om mijn potentieel te bereiken, of: • Stimuleren collega's en leidinggevenden mij om mijn werk op een manier te doen waar ik mij prettig bij voel?
Eigen werk	• Beleef ik genoeg plezier aan het werk dat ik dagelijks doe?	• Krijg ik de vrijheid om mijn werkzaamheden uit te voeren zoals ik dat wil?

Sturen op employee experience

Uiteindelijk draait employee experience erom dat je je medewerkers optimaal motiveert en faciliteert om maximaal bij te dragen aan het succes van de organisatie.

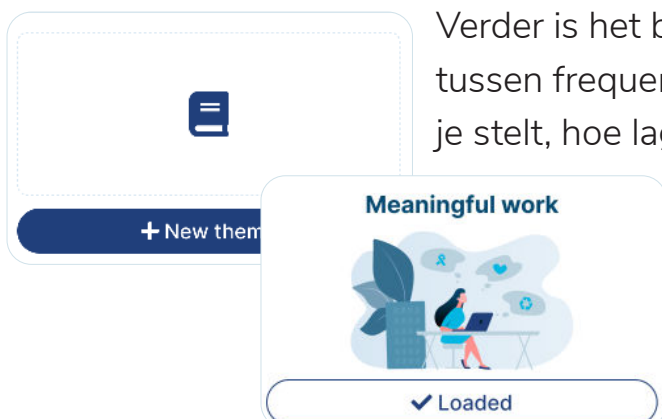
Met deze **5 stappen** maak je het verbeteren van de employee experience een continu proces in je organisatie:

1. Meet de employee experience continu (dus niet één keer per jaar)
2. Maak de resultaten van de meting voor alle betrokkenen inzichtelijk
3. Ondersteun leidinggevenden om doorlopend het goede gesprek te voeren met hun medewerkers over de employee experience
4. Ruim obstakels uit de weg die de employee experience negatief beïnvloeden
5. Evalueer de employee experience aanpak jaarlijks en stuur zo nodig bij



Meet de employee experience continu

Zonder inzicht is het heel moeilijk om dingen te verbeteren. Het is dan ook belangrijk om de employee experience continu in beeld te houden. Met behulp van de employee experience matix zorg je ervoor dat je op alle facetten relevante vragen stelt die leiden tot inzichten op basis waarvan je kunt handelen.



Verder is het belangrijk om de juiste balans te vinden tussen frequentie en hoeveelheid vragen. Hoe meer vragen je stelt, hoe lager de respons wordt. Tegelijkertijd wil je voldoende “meetpunten” hebben om tijdig bij te kunnen sturen. Eenmaal per jaar is dus echt te weinig.

Maak de resultaten inzichtelijk

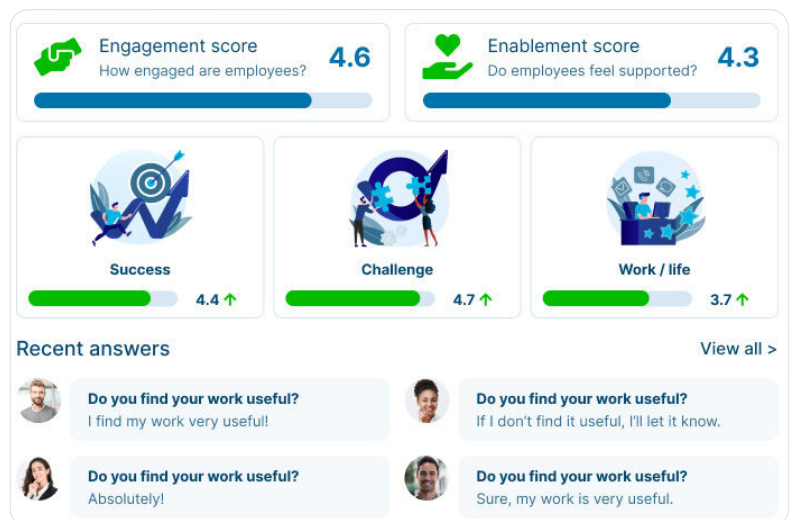
Veel MTO's focussen zich vooral op geaggregeerde resultaten. Dat is zeker niet onbelangrijk en geeft inzicht in thema's of organisatieonderdelen die aandacht behoeven.

Maar om echt continu op employee experience te sturen, wil je vooral met individuele medewerkers in gesprek over wat hen bezighoudt. Het is dan ook heel waardevol voor leidinggevenden om te weten hoe hun medewerkers zaken ervaren. Een manier om dit te faciliteren, is door medewerkers de ruimte te geven om hun mening inzichtelijk te maken voor hun leidinggevende. Dit vormt dan de basis voor een goed gesprek, waarmee er echt dingen kunnen worden verbeterd. Uiteraard is het ook ok als een medewerker de vragen anoniem wil beantwoorden.

Ondersteun leidinggevenden

Leidinggevenden spelen een cruciale rol in de employee experience van hun medewerkers. Zij voeren immers regelmatig gesprekken met medewerkers en hebben veel invloed op engagement en enablement.

Het helpt leidinggevenden als ze snel kunnen zien hoe betrokken hun team is en hoe ondersteund zij zich voelen (anoniem of inzichtelijk per medewerker). Door dit niet eenmaal per jaar in beeld te brengen, maar continu te laten zien hoe hun medewerkers de employee experience ervaren, wordt het mogelijk om trends te ontdekken. Zij kunnen dan direct actie ondernemen.



Ruim obstakels uit de weg

Leidinggevendenden hebben weliswaar grote invloed op de employee experience van hun medewerkers, maar ze kunnen natuurlijk niet alles oplossen. Bepaalde issues liggen simpelweg buiten hun sfeer van invloed. Dat zal 9 op de 10 keer te maken hebben met besluiten (of het gedrag) van het hogere management.



Het is dan ook cruciaal om leidinggevendenden hiervoor een “uitlaatklep” te geven en te inventariseren welke obstakels zij ervaren. En uiteraard om de meest voorkomende problemen ook echt op te lossen. Ook dit kun je natuurlijk uitstekend continu meten.

Evalueer en stuur bij

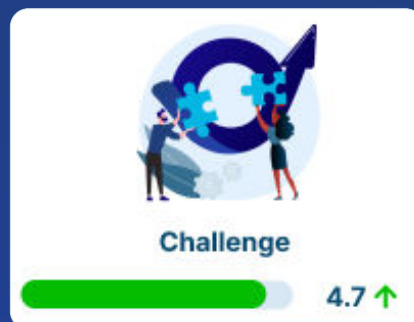
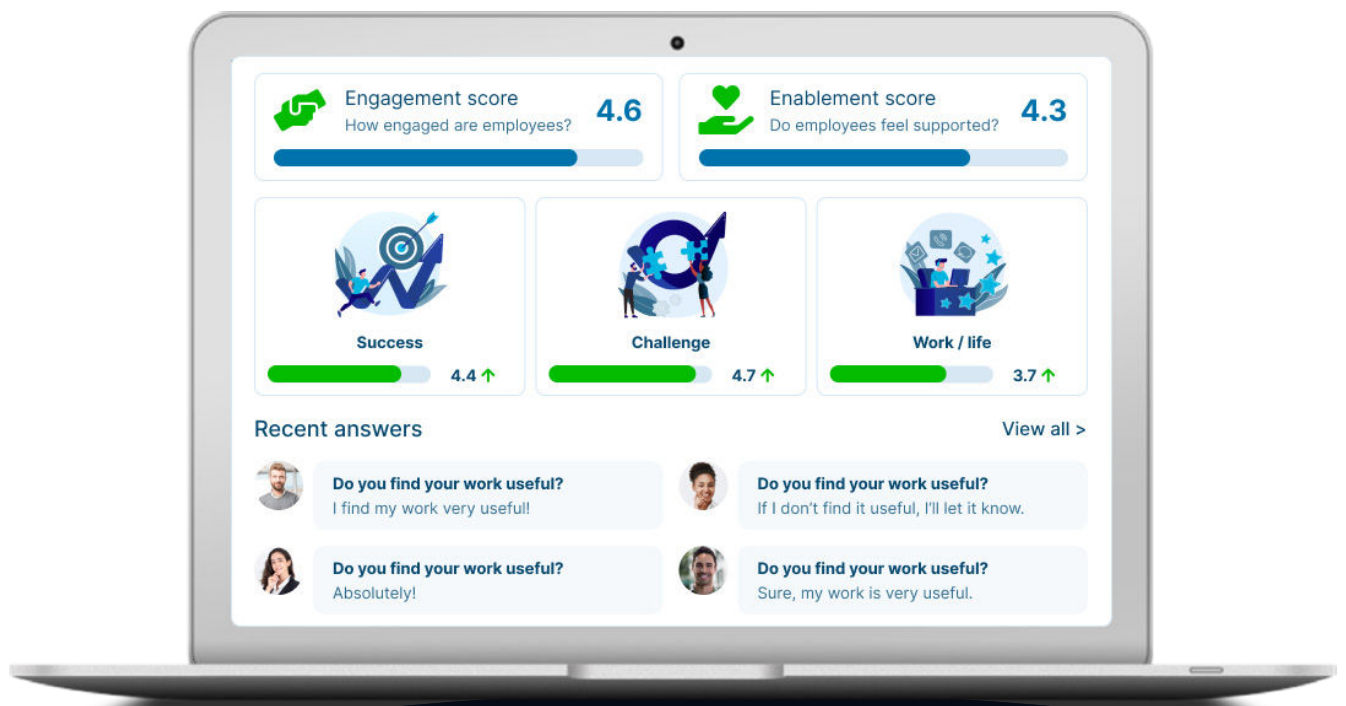
Elke organisatie is anders en de beste manier om te sturen op employee experience is dus ook in elke organisatie anders. Met de uitgangspunten uit dit e-book zit je al een heel eind in de goede richting. Tegelijkertijd zul je met een regelmatige analyse en evaluatie het proces steeds beter maken.

Wat zijn de meest relevante vragen? Welke frequentie werkt in onze organisatie?

Wat hebben leidinggevendenden nodig om hun rol nog beter in te vullen? Door regelmatig stil te staan bij dit soort vragen maak je de sturing op employee experience steeds effectiever.

Aan de slag

Waarschijnlijk heb je nu een goed beeld en voldoende handvatten om aan de slag te gaan met het meten en verbeteren van de employee experience. Als je behoefte hebt om hierover nog eens verder te sparren, neem dan gerust contact met ons op.



[Meer over Dialog](#)

[Contact](#)

Waarom klanten voor ons kiezen

Dialog ❤️ jouw organisatie

Dialog biedt organisaties een innovatief, online platform om continu met elkaar in gesprek te blijven over wat medewerkers willen bereiken en ontwikkelen. Hiermee kun je als organisatie de HR-cyclus op een moderne manier faciliteren.

Je kunt met Dialog ook de employee experience continu meten en medewerkers en leidinggevenden stimuleren om hierover met elkaar in gesprek te gaan. We bieden daarbij een wetenschappelijke aanpak met toegang tot alle relevante employee experience thema's en bijbehorende effectieve vragenlijsten.

Realtime inzicht

Op ieder moment inzicht in wat er leeft binnen jouw organisatie.

Volledig geïntegreerd

Alle informatie over performance engagement en talent bij elkaar.

Het goede gesprek

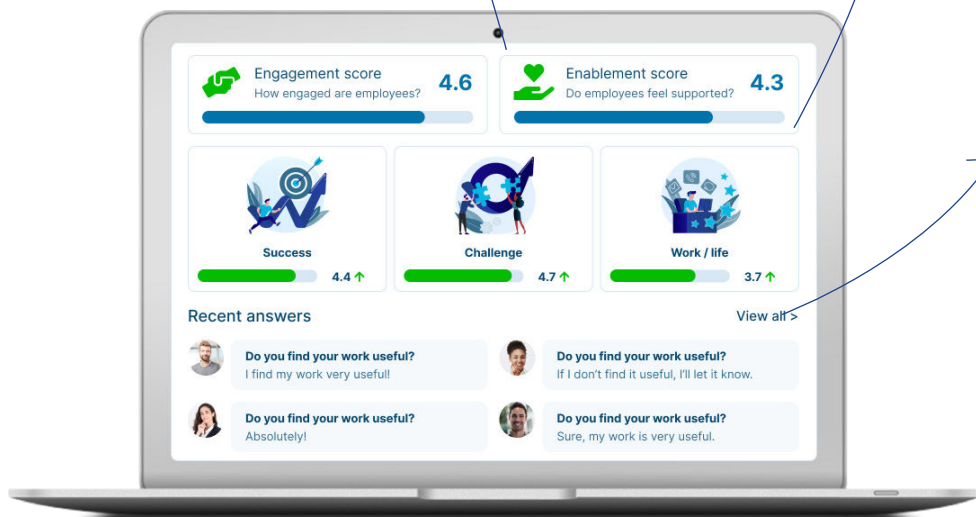
Start direct het goede gesprek over de onderwerpen die ertoe doen.

Precies de juiste vragen

Maak gebruik van wetenschappelijk bepaalde vragenlijsten of eigen vragen.

Eenvoud voorop

Gebruiksvriendelijkheid is de sleutel tot hoge respons.



Klikbare demo

Bekijk de videodemo

www.dialog.nl/klikbare-demo-download

www.dialog.nl/demo