

# Zo zorg je voor goede medewerkerstevredenheid

Whitepaper

Primox

## **Zo zorg je voor goede medewerkerstevredenheid**

Inmiddels is wel duidelijk dat medewerkerstevredenheid zorgt voor betere prestaties en een betere werksfeer. Onderzoeken hebben tenslotte al meermaals uitgewezen dat efficiëntie en productiviteit verbeteren als medewerkers tevreden en vooral betrokken zijn.

Maar hoe zorg je nu voor een hoge mate aan tevredenheid en betrokkenheid binnen je team? Zeker nu op afstand. En dan ook nog in een KCC waar werk veelal wordt bepaald door de klant en ruimte schaarser is.

Hieronder een aantal manieren om medewerkerstevredenheid te verhogen.

### **Metten is weten**

Het begint natuurlijk allemaal met het bovenhalen van informatie.

Zonder te weten waar de schoen wringt is niet te bepalen wat je kunt doen of veranderen om de boel in gang te zetten. Daarom is het allereerst goed om het net op te halen binnen het team/bedrijf. Dit kun je doen door een medewerkerstevredenheidsonderzoek te doen.

Een aantal keer per jaar kun je (anoniem) een vragenlijst rondsturen waarin medewerkers kunnen aangeven waar zij verbeteringen willen zien.

Natuurlijk wil je, net als klanttevredenheidsonderzoeken, niet te vaak om input vragen, maar door deze vragen toch met enige regelmaat te stellen, kun je wel zien of er verbetering in zit.

Dit zou je bijvoorbeeld één keer per kwartaal kunnen rondsturen. Hiermee voorkom je ook dat het te vaak wordt gestuurd en mensen afhaken. Zorg dat ook heel duidelijk is dat de feedback ook echt goed ontvangen wordt en er geen negatieve consequenties aan hangen als medewerkers eerlijk zijn. Laat duidelijk zien dat de feedback gebruikt wordt ter verbetering.

En laat natuurlijk óók duidelijk zien dat er daadwerkelijk iets wordt gedaan met de feedback die wordt gegeven. Nog beter, betrek de medewerkers in het verwerken van de feedback in concrete doelen die binnen het hele team/bedrijf worden gedragen.

Ervanuit gaande dat de onderzoeken waardevolle informatie opleveren zijn er natuurlijk ook een aantal zaken die je altijd kunt doorvoeren en zeker voor positieve ontwikkelingen zorgen.

Hieronder een aantal voorbeelden van waar je aan kunt denken.

### **Interesse zonder dubbele agenda**

Vaak hoor je om je heen dat teamleads te druk zijn met de waan van de dag om zomaar even te bellen. Of de medewerker is bezig met klanten en heeft geen tijd om op te nemen. Toch is het van gigantisch belang om te luisteren naar je teamleden.

Hoe vaak wordt niet vergeten dat zomaar een keer bellen, zonder achterliggend motief, ook gewoon kan. Camera aan en videobellen om te vragen hoe het gaat. Het hoeft niet altijd over werk te gaan. Natuurlijk moet je opletten dat niet elk contactmoment als een theekransje wordt gezien. Maar laat elkaar zien dat interesse tonen, ook digitaal, heel veel waard is.

Wacht ook niet altijd op een PG/BILA of ander ingepland moment, maar maak het impulsief, onverwacht. Dat maakt het gesprek des te leuker en veelbetekender. Leer jezelf en je collega's aan om zeker te videobellen. Dat maakt alles des te persoonlijker. Daarnaast zijn er natuurlijk ook nog de mogelijkheden om met het team samen iets leuks te doen. Dit maakt de teambonding ook veel sterker.

Voorbeelden hiervan zijn het organiseren van een quiz met persoonlijke items van je teamgenoten. Of een stuk muziek waarvan de rest moet raden wie het heeft ingestuurd. Daarna kan de instuurder een verhaal vertellen over waarom precies deze muziek. Zomaar een aantal voorbeelden van hoe je het voor iedereen leuker, interessanter kunt maken.

### **Eigenaarschap**

Eigenaarschap of mee kunnen denken binnen een team of organisatie is van bijzonder groot belang. Vrijwel niemand wil iets doen, puur en alleen omdat iemand anders heeft gezegd dat je iets moet doen. Het is daarom als leidinggevende goed om ruimte te geven aan de teamleden om mee te denken over het doel, of de middelen om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is de medewerker degene die de klant spreekt en in de praktijk ziet wat er beter kan. Zowel op klantgebied als op processen.

Zorg als leidinggevende dat je een voedingsbodemp biedt voor deze ideeën. Als ideeën gehoord worden en ook uitgevoerd, zal de betrokkenheid vanuit de medewerkers toenemen. Niet alles hoeft gedicteerd te worden, maar faciliteer! Luister vooral naar wat je teamgenoten te vertellen hebben en leer hiervan. Stel plannen op waar nodig aan de hand van deze informatie. Maar het belangrijkste, zorg voor een veilige omgeving waarin iedereen zijn/haar bijdrage kan leveren. Daag je collega's hierin uit. De tijden waarin de leidinggevendens bepaalden wat er gebeurde, zijn inmiddels ver achter ons en gelukkig ook achterhaald. Een goede manier om dit te stimuleren zou natuurlijk kunnen zijn een brown paper sessie. Geef medewerkers ook de ruimte om tijd te nemen om met deze projecten aan de gang te gaan. Verwacht niet dat ze het allemaal doen naast de standaard werkzaamheden, maar laat ze tijd vrij plannen om er mee aan de slag te gaan. Zorg als leidinggevende dat je in deze projecten de coachende kant op je neemt en helpt waar nodig.

### **Duidelijk doel**

Nog iets dat zal bijdragen een betrokkenheid en tevredenheid is een duidelijk doel. Een duidelijke visie over waar jullie als team naartoe moeten. Dan kunnen de teamleden dus meedenken over hoe dat doel te bereiken is. Natuurlijk is het dan ook van belang het zo te vertalen dat het leeft bij het team. Aangeven dat een KPI behaald moet worden is nietszeggend. Maar de waarom, dat is wat maakt dat het gaat leven binnen het team.

Zorg daarna voor veel herhaling of andere manieren om het doel onder de aandacht te blijven brengen. Beperk het niet tot de kickoff van het nieuwe jaar, maar benoem het in iedere teamoverleg. Geef het body. Daarbij is het van cruciaal belang om te laten zien dat ook jij het serieus neemt. Geef het goede voorbeeld en laat zien dat de doelen ook in jouw werkzaamheden zijn opgenomen en serieus worden genomen.

### **Negativiteit**

Iets dat ontzettend drukt op het team zijn teamleden met negatieve energie. Vaak valt deze druk pas op, op het moment dat de negatieve energie weg is. Het is dan ook je doel als leidinggevende dat je zo snel mogelijk met deze medewerkers in gesprek gaat om te achterhalen waarom zij zo negatief zijn. Heeft het te maken met de afdeling of de manier waarop zaken geregeld zijn? Kijk of je een ander beeld kunt geven over waarom bepaalde keuzes gemaakt worden en waarom deze van belang zijn. Zeker bij verandering kun je nogal eens stoten op “kritische” geluiden. De waarom is hier dan weer ontzettend belangrijk.

Als je merkt dat iemand gewoon niet meer op zijn plek zit, ga dan met die persoon in gesprek en stel je op als raadgever. Probeer nieuwe inzichten te geven en te helpen aan een baan die wel bij hen past. Ten eerste zul je merken dat de motivatie hierdoor al toeneemt. Als diegene dan een andere baan vindt die beter past, zijn ze je ook nog eens dankbaar. Stel dat de medewerker niet wil, dan zit er in sommige gevallen niets anders op dan de conclusie te trekken dat de wegen moeten scheiden. De impact van een negatieve medewerker op de groep is zo groot en toch zo vaak zo onzichtbaar.

### **Ontwikkeling**

En dan is er nog ontwikkeling. Zorg dat je medewerkers tijd en ruimte krijgen om zich te ontwikkelen, nieuwe kwaliteiten ontplooiën of verder uitdiepen. Medewerkers die deze ruimte niet krijgen zullen uiteindelijk zelf op zoek gaan naar een omgeving waar ze zich verder kunnen ontwikkelen. Wees dat voor en zorg voor een stimulans in dit te doen en wees niet bang dat ze weg lopen. Als medewerkers deze ruimte krijgen, een inspirerende werkomgeving en waardering blijven ze vanzelf.

**CFO:**

What happens if we invest in developing our employees and they leave?

**CEO:**

What happens if we don't, and they stay?



Meer weten? We staan bij Primox altijd voor je klaar!  
Neem contact met ons op via de onderstaande gegevens.