

In 10 stappen bouwen aan een perfecte employee journey

Whitepaper - Securex



De grote vraag van iedere werkgever: hoe zorg ik voor betrokken medewerkers?

Het gelukkig en betrokken maken én houden van jouw medewerkers draagt bij aan het succes van de organisatie. Uit verschillende onderzoeken blijkt namelijk dat een hoge betrokkenheid zorgt voor meer winst, productieve medewerkers, minder verloop en minder verzuim.

Maar hoe creëer je dit ideale plaatje? Met een goede employee journey. De employee journey is de reis die medewerkers maken binnen jouw organisatie. Deze begint bij het eerste contactmoment en eindigt op de laatste werkdag. Gedurende de reis zijn er zogeheten touchpoints: cruciale momenten waarop je het gedrag of de mening van medewerkers over de organisatie positief of negatief beïnvloedt. Denk aan het sollicitatiegesprek, de inwerkprocedure, functioneringsgesprekken, het contact met de leidinggevende en de laatste werkdag.



Het is voor ieder bedrijf essentieel om constant te werken aan de perfecte employee journey. Dit 10-stappenplan biedt een helpende hand voor iedere werkgever. Het maakt niet uit of je de employee journey al eens in kaart hebt gebracht of er nog nooit aan hebt gewerkt. Samen zorgen wij voor positieve touchpoints met betrokken medewerkers als resultaat. Laten we beginnen!

Inhoud van de whitepaper

Een goed begin

Stap 1: Maak een goede eerste indruk

Stap 2: Zorg voor een goede onboarding

Ontwikkeling van medewerkers

Stap 3: Maak een ontwikkelplan

Stap 4: Ga de dialoog aan

Stap 5: Waardeer, erken en beloon

Bedrijfscultuur

Stap 6: Werk aan goede communicatie

Stap 7: Motiveer betrokkenheid en interactie

Stap 8: Inspireer coachend leiderschap

Stap 9: Optimaliseer de HR-processen

Einde van het dienstverband

Stap 10: Zorg voor een goede offboarding

‘Train people well enough so they can leave and treat them well enough so they don't have to.’ - Sir Richard Brandson, oprichter van de Virgin Group

Start van het dienstverband

Dit is fase één van de employee journey. De medewerker solliciteert en maakt zijn of haar begin binnen jouw bedrijf. Zorg voor een vliegende start door de sollicitatie- en inwerkprocedure goed op orde te hebben. Maar wat komt daar allemaal bij kijken? Dat leer je in de volgende twee stappen!

Stap 1: Maak een goede eerste indruk

Touchpoint nummer één van de employee journey begint als de potentiële medewerker op zoek gaat naar een baan en hij/zij op jouw bedrijf of vacature stuit. Hierbij wordt een eerste indruk gevormd, die bepaalt of de potentiële medewerker wel of niet solliciteert.

Het is daarom belangrijk om jezelf de volgende vragen te stellen als werkgever:

- Hoe presenteer ik mijn bedrijf?
- Past dit bij wat ik graag wil uitstralen als werkgever?
- Passen mijn vacatureteksten daar ook bij?
- Wat heb ik mijn medewerkers te bieden in tegenstelling tot andere bedrijven?

De sollicitatieprocedure is ook een belangrijk moment om een goede indruk achter te laten. Bel de sollicitant op om hem/haar uit te nodigen voor een gesprek en stuur een mailtje met tips om het gesprek voor te bereiden. Vergeet ook de eventuele afwijzing niet: laat altijd iets van je weten. De sollicitant heeft de moeite genomen om jou een cv en motivatie te sturen. Geef ook een duidelijke reden voor de afwijzing en wellicht tips om het de volgende keer beter te doen.

Fact

Er is 250 procent meer kans dat medewerkers positiever spreken over hun werkgever op het moment dat Employer Branding goed wordt ingezet.

Stap 2: Zorg voor een goede onboarding

Nu de medewerker de sollicitatieprocedure succesvol heeft doorgelopen, is het tijd voor de onboarding. Een nieuwe collega aannemen, betekent niet direct dat hij of zij lang bij de organisatie blijft. Het onboarding proces van nieuwe medewerkers speelt hierbij een belangrijke rol. Daarom is het belangrijk om hier goed over na te denken. Deze vier tips helpen je erbij:

Tip 1: Bereid de nieuwkomer voor op de eerste werkdag

Geef informatie over hoe laat, waar en bij wie de medewerker zich kan melden. Hoe ziet de eerste werkdag eruit? Wat is de dresscode? En staat de lunch klaar of neemt iedereen dit zelf mee?

Tip 2: Maak de werkplek klaar

Het klinkt misschien logisch, maar toch wordt het nog wel eens vergeten: een frisse, nette werkplek zodat de nieuwe medewerker direct aan de slag kan. Als je toch bezig bent, versier dan ook de werkplek. Dat tovert gegarandeerd een lach op het gezicht van de nieuwe medewerker.

Tip 3: Stel een inwerkprogramma samen

Een inwerkprogramma bespaart tijd, kosten en voorkomt fouten. Bovendien geeft dit de nieuwe medewerker meer motivatie.

Tip 4: Regel een buddy

Vaak weten nieuwe medewerkers niet goed bij wie ze terecht kunnen met vragen. Regel daarom een buddy die zich ontfermt over de nieuwkomer en hem/haar wegwijs maakt binnen de organisatie.

Fact

Medewerkers die een onboardingprogramma doorlopen kunnen tot wel 54% productiever zijn vergeleken met medewerkers die dit niet krijgen.

Ontwikkeling van medewerkers

Na de sollicitatie en inwerkprocedure begint een medewerker aan een nieuwe fase van zijn employee journey. Een fase waarin het gaat om de ontwikkeling en ontplooiing van de medewerker. Een mooie kans voor jou als werkgever, omdat jij een luisterend oor en een helpende hand kan bieden. Maak daar gebruik van!

Stap 3: Maak een ontwikkelplan

Het is belangrijk dat een medewerker zich kan blijven ontwikkelen. Medewerkers die hun competenties ontwikkelen, zijn over het algemeen gemotiveerder, productiever en presteren beter. Daarnaast is de investering in de ontwikkeling van jouw medewerker ook een investering in het bedrijf. Door de kennis en kunde van de medewerkers ben jij als bedrijf in staat om continu kwaliteit te leveren.

Het is daarom een goed idee om samen met de medewerker een ontwikkelplan op te stellen. Gebruik bijvoorbeeld een persoonlijk ontwikkelplan (POP), waarin afspraken staan over de loopbaan van de medewerker. Samen stel je vast welke concrete stappen de medewerker neemt om zich verder te ontwikkelen binnen het bedrijf.

Het is jouw taak als werkgever om hierin te begeleiden. De kunst bij het opstellen van een POP is om de individuele doelen van de medewerker en de doelen van de organisatie op elkaar af te stemmen.

Een POP stel je op door het gesprek aan te gaan met jouw medewerker: in welke competenties wil hij/zij bijvoorbeeld groeien? En wat zijn de toekomstdoelen? Vervolgens stel je SMART-doelen op en kijk je welke middelen er nodig zijn om deze doelen te behalen. Dit alles leg je vast in een POP.

Fact

28% vindt dat zijn/haar arbeidspotentieel niet wordt benut.

Stap 4: Ga het gesprek aan

Naast peilen hoe het gaat met het POP, is het ook heel belangrijk om het gesprek aan te gaan met jouw medewerker. Niet één keer per jaar tijdens een eindejaarsgesprek, maar meerdere keren verspreidt over het hele jaar. Plan meerdere functioneringsgesprekken in en vraag geregeld in de wandelgangen hoe het gaat met jouw medewerker.

Goede communicatie legt de basis voor een gezonde relatie, dus ook voor de relatie tussen werkgever en medewerker. Als de communicatie stroef verloopt, ontstaat er vaak onbegrip, frustratie en irritatie. Dat wil je natuurlijk zo veel mogelijk voorkomen.

Een goed gesprek aangaan klinkt misschien lastig, maar dat is het niet. Het gaat erom dat je luistert en doorvraagt. Stel je medewerker regelmatig vragen als:

- Hoe gaat de samenwerking?
- Waar wil je naartoe werken?
- Hoe kunnen wij je daarbij helpen?
- Krijg je voldoende erkenning en waardering?
- Is er iets waar je tegenaan loopt? Hoe kunnen we daaraan werken?
- Hoe is jouw energieniveau tijdens en na het werk?

Zorg dat je een open sfeer creëert. De medewerker moet het gevoel krijgen dat er ruimte is voor eerlijke antwoorden en dat hij/zij gehoord en begrepen wordt.

Fact

Ziekteverzuim is het laagst bij bedrijven waar veel steun is van collega's en leidinggevenden. Sociale steun is belangrijk om werkstress te voorkomen.

Stap 5: Waardeer, erken en beloon

Mensen worden op verschillende manieren gemotiveerd op het werk, maar één ding is zeker: het gaat vaak niet alleen om geld. Onderzoek toont aan dat respect, communicatie, verbondenheid en een positieve bedrijfscultuur net zo belangrijk zijn. Erkenning en waardering zijn één van de belangrijkste drijfveren van medewerkers. We hebben allemaal een sterk verlangen om gezien en gehoord te worden door de mensen om ons heen.

Maar hoe laat je waardering en erkenning blijken aan jouw medewerkers. Denk hier eens aan:

- Geef een bloemetje, cadeau of kaartje op een speciaal of juist op een onverwachts moment;
- Complimenteer behaalde resultaten, inspanningen en competenties;
- Vier successen door een borrel, etentje of teamuitje te organiseren;
- Geef goede arbeidsvoorwaarden, een vast contract of salarisverhoging;
- Creëer een fijne werkomgeving en besteed aandacht aan de vitaliteit van jouw medewerkers;
- Bied kansen aan voor opleiding, groei en promotie;
- Geef voldoende vrijheid, ruimte en verantwoordelijkheid.

Fact

23% geeft aan nooit een compliment te ontvangen en 21% kan slechts 1 compliment per jaar bedenken.

Bedrijfscultuur

De cultuur van jouw bedrijf heeft een enorme invloed op de tevredenheid van jouw mensen. Wat dat betreft is de cultuur minstens even belangrijk als de jobinhoud of het loon. Een bedrijfscultuur bouw je niet zomaar op. Het ontwikkelen, versterken en onderhouden van een unieke bedrijfscultuur gebeurt niet vanzelf, maar een goede communicatie, een feedbackronde, leiderschap en goede HR-processen kunnen je daarbij helpen.

Stap 6: werk aan goede communicatie

Het doel van interne communicatie is om medewerkers te verbinden met de organisatie. Zie het als cement dat collega's en afdelingen bij elkaar houdt. Goede interne communicatie zorgt voor een hoge betrokkenheid van medewerkers. En inmiddels weten we dat betrokkenheid zorgt voor een hogere productiviteit, meer winst en een lager personeelsverloop. Met deze vier tips gaat de interne communicatie een stuk soepeler.

Tip 1: Ken jouw medewerkers

Kijk hiervoor naar het personeelsbestand en onderzoek factoren zoals leeftijd, functie, woonplaats en culturele aspecten die bepalend zijn voor de interesses en het taal- en mediagebruik. Vervolgens bepaal je welke tone of voice past bij jouw medewerkers.

Tip 2: Wees transparant

Informeer jouw medewerkers tijdig over ontwikkelingen, ook als het een negatieve boodschap is. Zijn er problemen waar nog geen oplossing voor is? Houd de medewerkers in ieder geval op de hoogte van de ontwikkelingen. Nodig jouw medewerkers daarnaast uit om mee te denken en hun mening te geven.

Tip 3: Gebruik één kanaal

Als je meerdere kanalen gebruikt, is de kans groot dat sommige medewerkers de boodschap missen. Of het is onduidelijk waar ze bedrijfsinformatie ontvangen. Zorg dus dat je één kanaal gebruikt.

Tip 4: Vraag om input van medewerkers

Peil waarover medewerkers vragen hebben of welke onderwerpen zij belangrijk vinden om te bespreken. Vraag ook geregeld om feedback via enquêtes, polls en individuele gesprekken.

Tip 5: Laat software je helpen

Door middel van het juist inzetten van verschillende softwareoplossingen kan jij de interne communicatie binnen jouw bedrijf ook verbeteren. Verbind medewerkers aan jouw organisatie door middel van bijvoorbeeld Nnbrs. Met Nnbrs kan je gemakkelijk workflows inrichten die helpen de onboarding van een nieuwe medewerker met succes te laten verlopen, maar je kan er ook verlofaanvragen in doen en de loonstroken in vinden. Het functioneren en de ontwikkeling van collega's kan bijgehouden worden in software als Learned, waar doelen en ontwikkelingsplannen in opgesteld kunnen worden.

Fact

Wanneer werknemers zich niet verbonden voelen met het doel van de organisatie, zijn ze minder betrokken, productief en gemotiveerd.



Stap 7: Implementeer een feedbackmethode

Feedback geven zorgt voor een leer- en ontwikkelomgeving, zodat de medewerker kan groeien in zijn/haar carrière. Maar om regelmatig feedback te vragen en te geven, is een cultuur nodig waarin medewerkers zich comfortabel voelen. Dat bereik je met een feedbackcultuur. Dit stimuleert de mentale kracht van de medewerkers en zorgt voor een positieve en plezierige werkomgeving.

Als jouw medewerkers bereid zijn om hun mening over de organisatie, management en andere medewerkers te delen, is de kans groter dat ze tevreden en betrokken zijn.

Er zijn verschillende methodes die je kunt implementeren om feedback geven en ontvangen gemakkelijker te maken. Enkele voorbeelden zijn:

De 360 graden feedbackmethode

De medewerker krijgt feedback van meerdere mensen waarmee hij/zij samenwerkt: het team, managers of zelfs externe partijen. Zo krijgt de medewerker vanuit verschillende perspectieven feedback over het functioneren, wat het totaalbeeld compleet maakt.

De 4G's feedback

Er wordt door middel van vier stappen feedback gegeven, waarbij de focus ligt op de vraag: "Waar staan we nu en waar willen we naartoe?".

- Beschrijf wat je ziet (Gedrag);
- Beschrijf hoe jij je daarbij voelt (Gevoel);
- Benoem wat dit gedrag veroorzaakt (Gevolg);
- Geef aan welk gedrag je voortaan wil zien (Gewenst).

De ik-ik-jij-wij methode

Met de ik-ik-jij-wij methode geef je opbouwende feedback, waarbij je rekening houdt met de ander én je brengt de feedback vanuit jezelf:

- Ik merk/zie/hoor dat je ...;
- Ik voel/denk/merk dat ik hierdoor ...;
- Kun jij je hier iets bij voorstellen?

Wat kunnen wij eraan doen om dit op te lossen?

Fact

72% denkt dat hun prestaties aanzienlijk verbeteren wanneer hun managers kritische feedback geven.



Stap 8: Focus op leiderschap

Leidinggevenden hebben een belangrijke taak om medewerkers te informeren, betrekken, motiveren en uit te dagen. Ze hebben een grote invloed op de mate waarin medewerkers zich betrokken voelen. Ook is de leidinggevende bepalend in het functioneren van het team en in het creëren van een werksfeer waarbij ieder teamlid zich prettig voelt.

Gallup stelt op basis van grootschalig onderzoek dat de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers voor ongeveer 70% wordt bepaald door de kwaliteit van de directe leidinggevende.

Ga daarom eens na wat de relatie is tussen de leidinggevenden in jouw organisatie en hun teams. Maak leidinggevenden bewust van de invloed die zij hebben op de betrokkenheid van medewerkers. Leer ze ook hoe belangrijk waardering en erkenning hierin zijn. Is er verbetering nodig? Kijk dan naar cursussen of trainingen waarmee de kwaliteit van jouw leidinggevenden omhooggaat.

Fact

65% van de werknemers haalt geen of nauwelijks werkplezier uit de samenwerking met zijn leidinggevende, omdat hij/zij inspiratieloos is.

Stap 9: Optimaliseer de HR-processen

Ga je aan de slag met de voorgaande acht stappen, dan ben je goed op weg. Bedenk wel dat er veel ondersteuning nodig is van de HR-afdeling om deze stappen uit te kunnen voeren. Het is meer werk dan je denkt. Hoog tijd dus om jouw HR-processen te optimaliseren, zodat je meer tijd hebt om de perfecte employee journey in te richten. Optimaliseren doe je zo:

1. Digitaliseer jouw HR-afdeling

Een soepele HR-afdeling begint bij het digitaliseren en automatiseren van jouw administratie. Liggen er bij jou op kantoor nog stapels papier met daarop persoonsgegevens, handtekeningen, tijdregistratie of andere belangrijke informatie? Dan is het tijd om dit allemaal te verwerken in één centraal systeem. Dit geeft jou meer overzicht en controle, wat resulteert in een efficiëntere HR-afdeling. Bovendien zorgt de digitalisering van jouw HR-afdeling ervoor dat jij jouw medewerkers de mogelijkheid kunt geven om zaken als verlof, verzuim en verstrekkingen zelf te regelen.

2. Implementeer software op de HR-afdeling

Verder optimaliseren doe je door op zoek te gaan naar de juiste software die jouw organisatie vooruithelpt. Ga voor jezelf eens na: werk je al lang op een bepaalde manier? Houd je bijvoorbeeld al jaren de tijdregistratie bij in een Excel-bestand? De kans is groot dat er een blinde vlek ontstaat. Juist dan kan je een grote efficiëntieslag maken. Bijvoorbeeld door de tijdregistratie bij te gaan houden met software die daar speciaal voor is gemaakt.

3. Integreer salarisdata met software

Het komt vaak voor dat er op een HR-afdeling meerdere systemen naast elkaar gebruikt worden. Door de salarisdata te integreren met deze software zorg je ervoor dat alle gegevens synchroon lopen, zodat je wijzigingen maar één keer hoeft door te voeren.

4. Maak een loonstrook zonder fouten

Dit klinkt misschien vanzelfsprekend, maar in de praktijk gaat het nog vaak mis. Een inkomen is voor iedereen belangrijk en daarom is het heel vervelend als je een medewerker niet juist uitbetaalt. Dit zorgt voor veel frustratie. De loonstrook moet gewoon altijd kloppen.

Fact

59% van de HR-professionals in de publieke sector is structureel bezig met het verbeteren van processen en systemen.

Einde van het dienstverband

Er komt een moment dat een medewerker de organisatie verlaat. De medewerker heeft een nieuwe uitdaging gevonden, begint voor zichzelf of gaat misschien wel met pensioen. Een goed einde is net zo belangrijk als een goed begin. Zorg daarom voor een positieve offboarding, want dit is een waardevolle investering in de toekomst van jouw bedrijf.

Stap 10: zorg voor een goede offboarding

Uit het [rapport 'Employee Journey Experience Benchmark' van Integron](#) blijkt dat slechts 10% van de mensen ambassadeur is van hun voormalige werkgever. Je bent een ambassadeur van jouw voormalige werkgever als je ergens niet meer werkt en nog altijd een positief verhaal deelt over jouw ervaring als medewerker. Pas de volgende vijf tips toe om ervoor te zorgen dat medewerkers met een goed gevoel weggaan en positief over je blijven spreken.

Tip 1: Plan een exitgesprek in

Dit geeft jouw medewerker de kans om stoom af te blazen en hij/zij krijgt de kans om de organisatie tips mee te geven. Vraag wat er beter had gekund, maar ook wat er goed ging. Deze input kan je gebruiken voor verder beleid.

Tip 2: Maak afspraken over de communicatie

Maak samen met de medewerker een informatiemail die je verstuurt naar alle collega's binnen de organisatie. Zo voorkom je geroesemoes en roddels over het ontslag en klaar je meteen de lucht.

Tip 3: Organiseer jouw administratie

Spreek af waar, wanneer en hoe de medewerker de geleende spullen inlevert. Zet ook de arbeidsvoorwaardelijke zaken goed op een rijtje: hoeveel vakantiedagen zijn er nog over en kunnen deze opgenomen worden? Wat gebeurt er met bonussen, de eindejaarsuitkering en het vakantiegeld? En moet de medewerker rekening houden met een concurrentiebeding?

Tip 4: Zorg voor een warm afscheid

Het is voor jullie beiden fijn als de medewerker de organisatie met een positief gevoel verlaat. Organiseer daarom een afscheidsborrel of etentje en geef een afscheidscadeau.

Tip 5: Onderhoud contact

Laat zien dat je aan je oud-medewerker denkt door bijvoorbeeld een kerstkaartje te sturen of activiteiten te organiseren waarbij ook andere oud-medewerkers welkom zijn. Wie weet waar je elkaar mee van dienst kan zijn in de toekomst!



Tips van onze specialisten

Het bouwen aan jouw perfecte employee journey doe je niet in één dag. Als HR-professional heb jij natuurlijk veel taken en verantwoordelijkheden. Het optimaliseren van jouw HR-processen is dus een belangrijke stap. Dat geeft jou meer tijd om aandacht te besteden aan jouw medewerkers.

Daarom is de belangrijkste tip van onze HR-specialisten: zorg ervoor dat alle processen op jouw HR-afdeling optimaal verlopen! Dat is de basis van een goede employee journey.

Heb je hulp of advies nodig bij het optimaliseren van jouw HR-processen? Of weet jij niet waar je moet beginnen? Onze specialisten zien direct welke ondersteuning jij nodig hebt. Dit is wat we doen:

- Ondersteuning bieden bij het digitaliseren en automatiseren van jouw HR-administratie;
 - Ondersteunen en adviseren in de zoektocht naar software die jouw organisatie vooruithelpt;
 - Software integreren met jouw salarisadministratie, zodat alle gegevens altijd synchroon lopen;
-
- Jouw salarisadministratie verzorgen;
 - Helpen en adviseren op juridisch en fiscaal gebied.

Laten we samen bouwen aan de perfecte employee journey! Vraag een vrijblijvend adviesgesprek aan bij onze sales- en accountmanager, Sjors van Leuken.