

# HOUD JE WERKNEMERS AAN BOORD

EN VERHOOG DE PRESTATIES  
VAN JE BEDRIJF



# WAAROM AANDACHT GEVEN AAN JE WERKNEMERS BELANGRIJK IS

Alles wat aandacht krijgt, groeit. Dat geldt ook – of juist - voor je medewerkers. **WANT WIE VINDT WAARDERING NIET FIJN?** Persoonlijke aandacht en het verrassen van je medewerkers werkt prestatieverhogend.

**W**at hebben Van Haren Schoenen, Hotel Okura, DSW Zorgverzekeraar en Kinderopvang Humanitas met elkaar gemeen? Ze zijn uitgeroepen – en met hen 140 anderen – tot de beste werkgevers van Nederland. Volgens onderzoekers Effectory en Intermedi-air valt onder andere op dat de winnaars de mening van de werkvloer serieus nemen en oprechte interesse hebben, eerlijk zijn en respect hebben voor hun werknemers. Ze laten zien dat ze hun medewerkers waarderen. En dat werpt vruchten af.

#### Geluksgevoel

Want wat blijkt? Gelukkige werknemers presteren beter. Onderzoekers van de Britse Universiteit van Warwick voerden een experiment uit onder 700 werknemers, om te kijken naar het effect van geluksgevoelens op hun productiviteit. Ze merkten dat werknemers tot 20 procent méér werk verrichten, als ze lekker in hun vel zitten. Met andere woorden: tevreden medewerkers zijn productiever. Hoe dat komt? Ze zijn meer gefocust en gebruiken hun tijd effectiever, aldus deskundigen.

**‘Werknemers verrichten tot 20% méér werk als ze lekker in hun vel zitten’**

#### Minder ziek

Gelukkige medewerkers zijn de sleutel tot het succes van je bedrijf. Ga maar na. Tevreden werknemers zorgen voor tevreden klanten. Blijde mensen zijn productiever. Ze zorgen ervoor dat jij een goede omzet draait, met mooie winstcijfers. Bovendien meldt een montere, betrokken werknemer zich minder vaak ziek. Om precies te zijn: bijna 5 dagen minder dan iemand die zich niet seneng voelt op de werkvloer, volgens TNO. Gelukkige werknemers gaan bovendien minder gauw op zoek naar een andere baan.

#### Financiële prikkel

Hamvraag is dus: hoe zorg je ervoor dat je medewerkers goed in hun vel (blijven) zitten en zich betrokken voelen? Dat lees je in deze whitepaper. Tipje van de sluier: het salaris is relatief onbelangrijk. Medewerkers verrassen en je waardering tonen, heeft een veel grotere invloed op de motivatie en betrokkenheid. En dat hoeft helemaal niet veel te kosten. Zo blijkt uit onderzoek van Dan Ariely, hoogleraar Gedragseconomie aan de Duke University in Durham, dat werknemers veel harder werken als ze een persoonlijk bedankje van hun baas krijgen dan wanneer een financiële bonus in het verschiet ligt.

# 6 WEETJES OVER JE WERKNEMER AAN BOORD HOUDEN

## 10<sup>1</sup>/<sub>2</sub> jaar

Nederlanders zijn trouwe werknemers. Gemiddeld duurt hun dienstverband 10,5 jaar. Alleen Duitsers en Belgen zijn loyaler. Die blijven iets langer werken bij een bedrijf met 7, respectievelijk 8 maanden.

### GELUKKIGST

Van alle Europese werknemers zijn Nederlanders het gelukkigst. Meer dan driekwart van de werknemers is blij met hun werk, de relatie met collega's en het stressniveau. De minst tevreden werknemers wonen in Italië.

### WAARDERING OP 1

De belangrijkste reden voor een werknemer om zijn biesen te pakken is niet de baan zelf, maar de leidinggevende, zegt de Amerikaans psycholoog en auteur Travis Bradberry. Waardering van de baas vinden werknemers vaak belangrijker dan het aantal euro's dat ze verdienen.

Blijven jouw werknemers **LANGER OF KORTER DAN DE GEMIDDELDE NEDERLANDER** voor jouw bedrijf werken? Hoeveel kost het om ieder jaar weer op zoek te gaan naar een nieuwe medewerker? En hoe houd je jouw werknemer langer aan boord?

### OPRECHTE AANDACHT

Het ene bedrijf investeert meer geld aan het aan boord houden van haar werknemers dan het andere bedrijf. Maar dat waardering niet in geld is uit te drukken, getuigt het verhaal van Jason Mauser van Hawk Incentives. Zijn beste geschenk ooit kreeg hij van zijn werkgever OmniCard. Wat het was? Een gepersonaliseerde tegoedbon voor een golfclub die hij al maanden op het oog had. En daar bleef het niet bij, want ook zijn kinderen kregen gepersonaliseerde cadeaubonnen. Er stonden slechts kleine bedragen op deze bonnen, maar het feit dat de werkgever precies wist wat iedereen graag wilde, maakte het moment onvergetelijk.

## 40%

Het geven van waardering is geen prioriteit voor menig bedrijf. Dat stelt 40 procent van de werknemers. Een gemiste kans, want 69 procent van de werknemers zegt harder te gaan werken als ze zouden merken dat hun inzet beter gewaardeerd werd.

## €3.500

Een organisatie besteedt per medewerker gemiddeld ruim 3.500 euro per jaar aan werving en selectie. Dat is de grootste HR-kostenpost, de lonen niet meegerekend. Geld dat je bespaart door vaker je waardering te uiten aan je werknemers.

# ZO HOUD JE JE WERKNEMERS BINNENBOORD



Aandacht voor je werknemers zorgt voor meer verbondenheid, minder verzuim en minder jobhoppen.

JE HOUDT JE  
GOEDE MENSEN  
BINNENBOORD.

Maar hoe werkt dat nou in de praktijk?

# TIP 1

## BIED GOEDE SECUNDAIRE ARBEIDSVOORWAARDEN



**N**ederlanders vinden waardering, leuke collega's en een goede werksfeer vaak belangrijker dan een vet salaris. We zijn niet allemaal Google, die gratis lunches, een kapper op kantoor en yoga aanbiedt. Maar kleine gebaren zijn net zo effectief. Gebruik bijvoorbeeld het budget voor uitjes en kerstpakketten ook om werknemers te verrassen met een kaartje of presentje voor een verjaardag, geboorte of na een bijzondere teamprestatie.

Zorg daarnaast voor een goede werk-privébalans. Ervaring leert dat werknemers beter presteren als ze geen zorgen hebben aan het thuisfront. Ze focussen zich beter. Wees daarom flexibel als het gaat om werktijden, zodat medewerkers hun kinderen naar school kunnen brengen, of voor hun (zieke) ouders kunnen zorgen. Volgens de Arbobalans kampen steeds meer mensen met een burn-out, omdat ze zoveel verschillende bordjes (werk, kinderen, ouders) in de lucht houden. Als ondernemer kun je in ieder geval één bordje helpen tillen en zo mede voorkomen dat je medewerkers overspannen raken en uitvallen op het werk.

**'Laat je zien:  
ik hoor wat je nodig  
hebt, ik investeer  
in jou'**

# TIP 2

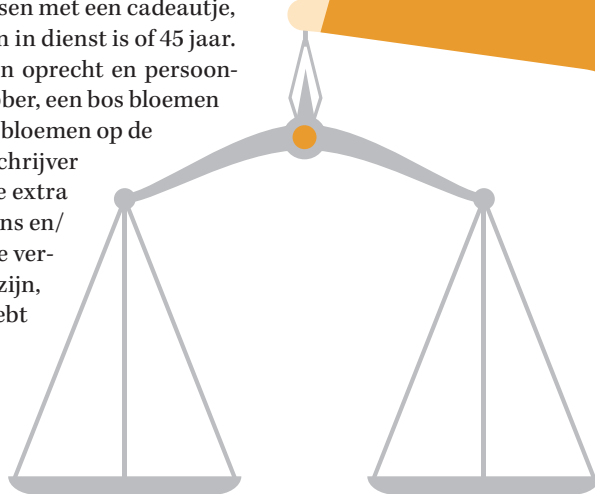
## NOOIT TE OUD OM TE LEREN

**D**e meeste mensen vinden het hartstikke leuk om nieuwe dingen te leren. Als je goede medewerkers wilt blijven boeien en ze aan je bedrijf wil binden, is het belangrijk ze te stimuleren in hun groeiwensen en werkambities. Bied je medewerkers een opleiding aan, een workshop, of een (omscholings)cursus. Daarvoor zijn potjes beschikbaar vanuit bijvoorbeeld het UWV. Houd werk uitdagend. Want waarom zou je als medewerker weggaan, als je binnen je huidige functie al je talenten kwijt kunt? Door werknemers de juiste ontwikkelingsmogelijkheden te bieden laat je zien: ik hoor wat je nodig hebt, ik investeer in jou en hoop je voor lange tijd bij ons te houden. Je kunt ook op andere manieren je mensen scherp houden en motiveren. Geef ze bijvoorbeeld meer verantwoordelijkheden, andere taken of een nieuwe functie.

## TIP 3

# VERRASSEN? YAY!

**V**eel medewerkers die hun baan opzeggen doen dat niet vanwege de inhoud van hun werk, maar vanwege hun leidinggevende. Ouch. Toon daarom je waardering aan je medewerker. Geef ze simpelweg een compliment. Zorg wel dat het oprecht en persoonlijk is. Dat doe je door diegene op zijn persoonlijke kwaliteiten aan te spreken of door te refereren aan een gebeurtenis die jullie verbindt. Die oprechte aandacht geef je ook door stil te staan bij belangrijke momenten in iemands leven. Door bijvoorbeeld een persoonlijke kaart te sturen op een verjaardag of bij de geboorte van een kind, een huwelijk of het overlijden van een dierbare. En vergeet niet jubilarissen te verrassen met een cadeautje, of het nou gaat om iemand die 12 maanden in dienst is of 45 jaar. Zorg wel dat jouw attentie in alle gevallen oprecht en persoonlijk is. Chocolade voor de chocoladeliefhebber, een bos bloemen voor degene die op zaterdagochtend altijd bloemen op de markt haalt of het nieuwste boek van de schrijver waar je werknemer zo vaak over praat. Die extra persoonlijke touch voeg je toe door een wens en/of foto van de werknemer of het team op de verrassing te plaatsen. Het hoeft niet duur te zijn, als je maar laat zien dat je er echt over hebt nagedacht. Dat wordt gewaardeerd.



**'Zorg wel dat jouw  
attentie in alle  
gevallen oprecht  
en persoonlijk is'**

## TIP 4

# WEES MEER LEIDER EN MINDER MANAGER

**V**ertrouwen geven is vertrouwen nemen, luidt een mooi gezegde. Geef je medewerkers een doel, maar laat ze vrij *hoe* ze dat bereiken. Laat het micro-managen los. Professionals vinden het al lang niet meer oké om *top-down* te horen wat er allemaal wel niet moet gebeuren. Betrek je mensen bij het formuleren van bedrijfsplannen, hoor hun input aan. Dat geeft een gevoel van betrokkenheid. Ga in gesprek met je teamleden. Zitten ze nog op hun plek? Waar willen ze naartoe? Creëer een sfeer op de werkvloer waarbij je laat zien dat alles bespreekbaar is. Wees zelf ook eerlijk over je verwachtingen, je twijfels. Geef duidelijke feedback tijdens functioneringsgesprekken en – als het niet anders kan – exitgesprekken. Leer van de kritiek die je hoort, ook al doet dat soms pijn.



## TIP 5

# EEN GOEDE INWERKPERIODE IS HET HALVE WERK

‘Door realistisch  
te zijn verminder  
je ongewenst  
voortijdig vertrek  
met 50 procent’

**E**en nieuw woord is verschenen aan de Human Resources horizon: *onboarding*. Dat is het instroomprogramma voor nieuwe collega's waardoor zij zich snel onderdeel voelen van jouw bedrijf. Werkgevers doen steeds meer moeite om nieuwe werknemers zich snel op hun gemak te laten voelen: van speeddaten met de directeur en het toewijzen van *buddies* om de nieuwe medewerker op te leiden, tot het geven van welkomstpresentjes. Volgens deskundigen wordt een goed onboardingsproces steeds belangrijker om mensen te behouden - zeker in tijden van een overspannen arbeidsmarkt. Superbelangrijk bij vers gearriveerde medewerkers is verwachtingsmanagement. Vertel een eerlijk verhaal over wat iemand kan verwachten. Vertel over waar je als bedrijf staat, wat de bedrijfsdoelen zijn en wat jouw stip is op de horizon. Wees duidelijk over groeimogelijkheden en hoe de werksfeer is. Maak de werkelijkheid niet mooier dan die is. Oké, wie weet happen de mensen dan minder snel toe, maar daarmee verminder je wel ongewenst voortijdig vertrek met 50 procent.

'Bedenk welke successen jouw bedrijf afgelopen maand heeft gehaald'

## TIP 6 VIER SAMEN JE SUCCESSEN

**H**et leiden van een bedrijf is vaak een grote, lange adrenalinerush. Het dagelijkse reilen en zeilen neemt al zoveel tijd in beslag, dat je vaak helemaal geen tijd neemt voor bezinning. Om stil te staan bij de dingen die goed gaan, de successen die je met je team hebt gehaald. En om die o zo belangrijke waardering aan je werknemers te tonen. Plan daarom iedere maand een momentje van bezinning in je agenda in. Bedenk welke successen jouw bedrijf afgelopen maand heeft gehaald: van targets gehaald tot het binnenhalen van die ene klant die al lang op de wensenlijst stond tot aan het aannemen van een nieuwe medewerker. Er is altijd wel een reden voor een feestje. Bedank jouw mensen voor hun inzet door samen het glas te heffen. En heeft een werknemer of team iets bijzonders gedaan? Verras hen dan op ludieke en persoonlijke wijze. Bijvoorbeeld door een taart met teamfoto erop uit te delen, om tijdens het proosten op te eten. Zo spreek je extra je waardering uit.



## TIP 7 ZORG VOOR EEN GOEDE WERKSFEER

**W**erk moet leuk zijn. Mensen zien hun collega's soms vaker dan hun eigen thuisfront. Volgens diverse deskundigen leidt een goede (informele) relatie tussen personeelsleden tot een betere (zakelijke) samenwerking. Besteed daarom ook voldoende aandacht aan teambuilding en ontspanning. Je kunt natuurlijk met zijn allen naar de Escape Room of gaan paragliden om de onderlinge verbondenheid te versterken. Of....je gaat samen een potje Zelda spelen op de Playstation of Katamari Damacy op de Nintendo Switch. Met collega's gamen is namelijk niet alleen gezellig, maar ook goed voor de productiviteit, ontdekten Amerikaanse onderzoekers. Dubbel winst dus.

'Met collega's gamen is niet alleen gezellig, maar ook goed voor de productiviteit'



# OPSCHEPPEN OP VERJAARDAGS- FEESTEN

Aandacht en waardering zijn de sleutelwoorden om goed personeel binnenboord te houden. EN HET IS ECHT GEEN HOGERE WISKUNDE. Start er daarom vandaag nog mee.

In economisch goede tijden staan ondernemers te springen om goed personeel. Er wordt flink wat geld en moeite gestoken in het werven van de juiste mensen. En heb je die gevonden, dan kan het ook nog eens een klus zijn ze binnenboord te houden. Zo'n 25 procent van alle werkenden wisselt immers jaarlijks van baan. Dat kost jouw bedrijf geld en kennis.

#### Geluk

Het is waardevol om talentvolle mensen vast te houden. Buig je daarom over de vraag: hoe maak ik mijn werknemers gelukkig? Want tevreden medewerkers presteren beter en zorgen voor tevreden klanten. Op verjaardagsfeestjes vertellen ze enthousiast over hoe leuk hun werk wel niet is en vormen op die manier een ideaal visitekaartje voor je bedrijf. Blijve werknemers: betere mond-tot-mondreclame is er eigenlijk niet.

#### Aandacht

Er is niet één manier om talentvolle medewerkers aan je te binden. Zorg in ieder geval voor goede secundaire arbeidsvoorwaarden, een waterdichte *onboarding* en investeer in persoonlijke groei en ontwikkeling. Naast al deze meer 'formele' zaken is er nog een essentiële factor waarmee je werknemers aan je blijft binden: aandacht. Oprechte aandacht. Verras je werknemers af en toe door belangrijke mijlpalen in hun leven samen te vieren, of het nou gaat om werk of privé. Dat hoeven geen grote mijlpalen te zijn. Een éénjarig jubileum, een verjaardag of wanneer je werknemer net dat stapje extra heeft gezet om die ene klant tevreden te krijgen. Het biedt allemaal voldoende gelegenheid om ze nogmaals te laten merken dat je hoort en begrijpt wat er onder je werknemers leeft en laat zien dat je ze waardeert.

**ONTVANG €10,- KORTING  
EN VERRAS VANDAAG**



Je werknemers vandaag nog laten weten dat je hen waardeert? Greetz Zakelijk is de ultieme 'attentservice' voor bedrijven en verrast jou met €10,- korting op een zakelijke bestelling. Zo kun jij je werknemers onverwacht blij maken met een kaart, bloemen, ballonnen, chocolade, dranken of taarten met eigen wens of foto. Voor elk moment een passende verrassing. Jouw unieke code: B2BSPR06. Ga naar [Greetz.nl/zakelijk](https://greetz.nl/zakelijk) voor meer informatie.

Dit is een uitgave van MT MediaGroep BV in opdracht van Greetz.

**Redactie** Sang-Ah Yoo, redactie Sprout

**Design** Autobahn

**Copyright** © Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen en/of op enigerlei wijze worden gereproduceerd zonder toestemming van MT MediaGroep BV en Greetz BV.

April 2019