

SAMEN, SLIMMER EN SNELLER VAN WAARDE VOOR MEDEWERKERS EN LEIDINGGEVENDEN

Niet omdat je het niet goed doet, maar
omdat je er (nog) meer toe wilt doen

Mei 2025



Schoonmaak
doe(t) je goed!

ALTUITION[®]
THE ENGAGEMENT ENGINEERS

WELKE MEDEWERKERS...

- Potentiële medewerkers (sollicitanten/kandidaten)
- Nieuwe medewerkers van je bedrijf
 - Stagiair(e)s
 - Trainees
 - Schoolverlaters
 - Ervaren medewerkers die van elders komen
- Bestaande medewerkers van je bedrijf
- Leidinggevenden
- Directie en RvB
- En voormalig medewerkers



DEFINITIE

- De medewerkersbeleving wordt gevormd door een **verwachting** die een medewerker heeft en door **perceptie** van de directe en indirecte interacties met je bedrijf.
- De medewerker heeft directe interactie met de collega's, de leidinggevenden, de diensten, de gebouwen, de processen en de communicatie van je bedrijf.
Elk bewust en onbewust contact kan leiden tot een positieve of negatieve beleving.
- Om de perceptie van de medewerkers in stand te houden of te verbeteren moet de beleving **minimaal voldoen aan de verwachting van de medewerkers, of deze nu en dan overtreffen.**

KORTOM...

De emotionele beleving van een (potentiële) medewerker in alle contacten met de organisatie, in relatie tot zijn of haar verwachtingen

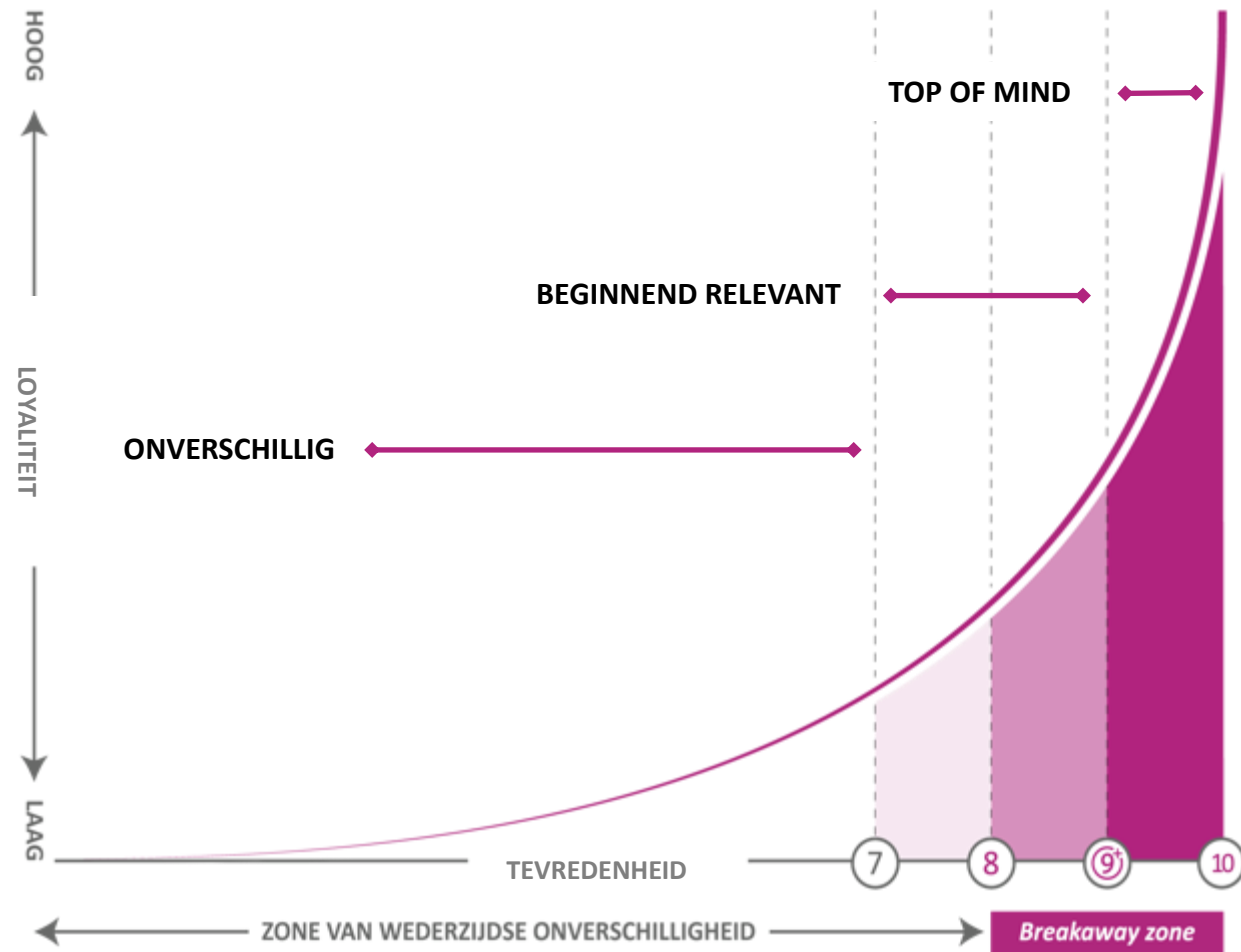


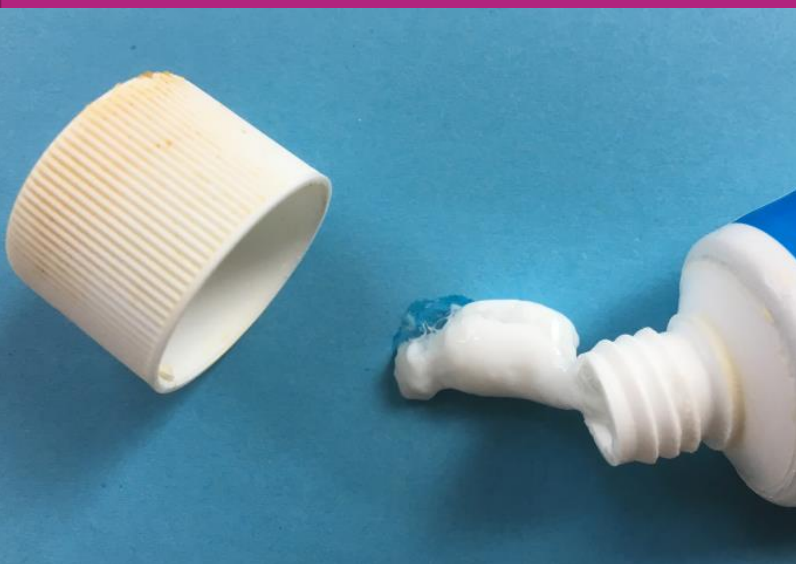
ZES PIJLERS VOOR VERBETEREN MEDEWERKERSBELEVING



MEDEWERKERSTEVEDENHEID

Een voldoende is een onvoldoende



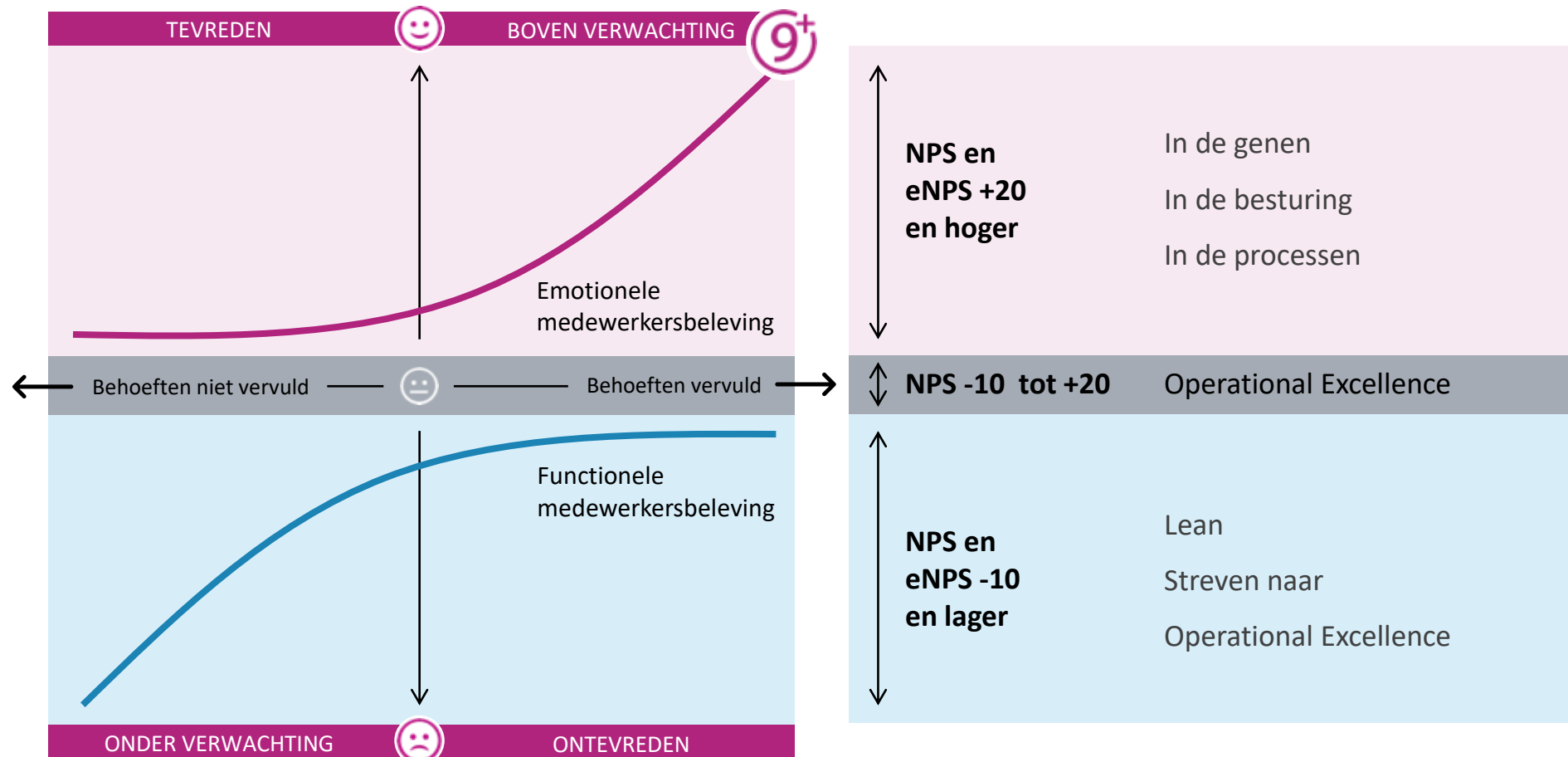


Hoe
behoud
jij je
privérelaties
in het
dagelijks
leven?



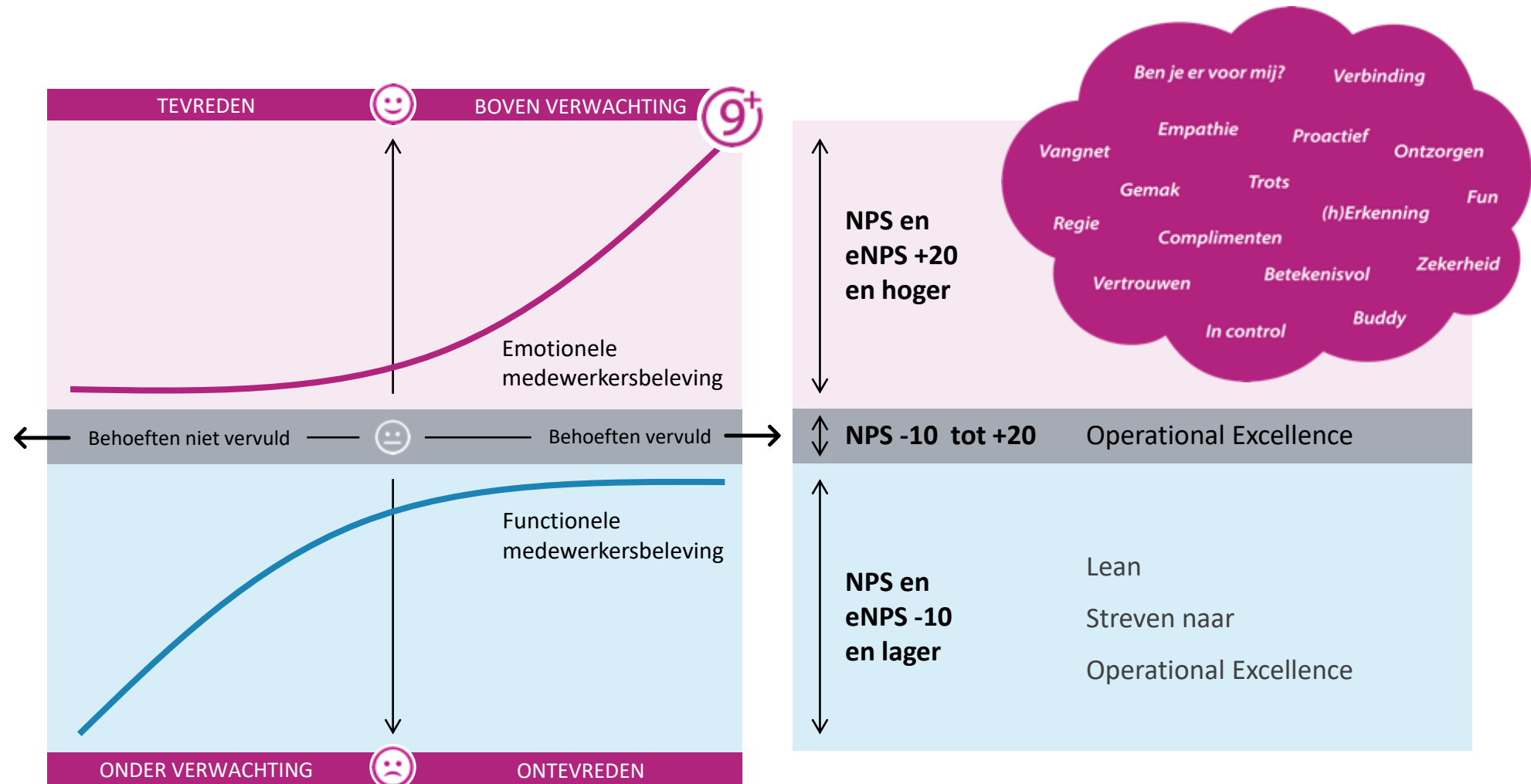
FUNCTIONELE ÉN EMOTIONELE MEDEWERKERSBELEVING

De sprong van je bedrijf



FUNCTIONELE ÉN EMOTIONELE MEDEWERKERSBELEVING

De sprong van je bedrijf



“Als je je alleen richt op het verbeteren van de dingen waar je slecht in bent, is het beste wat je kunt worden... niet slecht”

DE CENTRALE GEDACHTE

*"I've learned that people will forget what you said,
people will forget what you did, but people will
never forget **how you made them feel.**"*

Maya Angelou





AFTELLEN TOTDAT WE WEER SAMEN ZIJN

Nachtjeslampje voor medewerkers KLM



HET AANMELDEN VAN EEN IT-INCIDENT BIJ FUJITSU



Oorspronkelijke mail na aanmelden IT-incident



Dear Sir / Madam,

← Onpersoonlijk

You have just contacted the Service Desk. Your incident has been processed under ticket INC0867495

Password change

← Onduidelijk

This incident with priority: 3 - Moderate must be resolved before 23/05/2018 11:57:38 BST.

If you have any questions regarding this incident, please contact us via the following phone number referring to your ticket number.

← Niet betrokken

Kind regards,

Royal IHC

← Onpersoonlijk

IT Service Desk

T +31 88 015 59 99

servicedesk@royalihc.com

P.O.Box 3, 2960 AA Kinderdijk
Molensstraat 24, 2961 AL Kinderdijk
The Netherlands

ROYALIHC.COM



your one stop for all IT and service related needs

Nieuwe mail na aanmelden IT-incident



Bedankt voor uw contact met de IT Service Desk

Beste <Voornaam>,

← Betrokken

Bedankt voor het contact met de IT Service Desk. Wij hebben een registratie gemaakt van het incident dat u bij ons heeft aangemeld. We doen ons uiterste best om dit zo snel mogelijk op te lossen.

We hebben de volgende beschrijving aan uw incident gegeven:

<voeg hier de korte beschrijving van het incident toe>

Hoe nu verder?

← Duidelijk

<beschrijf kort hoe het ticket wordt opgevolgd>

Voortgang van het incident:

← Betrokken

Gedurende de afhandeling van het incident houd ik u op de hoogte. Wanneer bijvoorbeeld het oplossen van de storing langer duurt dan verwacht, zal u hierover een bericht van mij ontvangen. Op basis van uw voorkeur houden we contact via één van de volgende methodes:

< Telefoon – Email – Skype >

Vragen of opmerkingen?

← Persoonlijk

Voor vragen of opmerkingen kunt u direct bij mij terecht. Om met mij in contact te komen, staan hiernaast verschillende opties. Ben ik onverhoopt niet bereikbaar?

Neem gerust contact op met mijn collega's van de Servicedesk

Met vriendelijke groet,
Kaner Kalkan

IT Service Desk
+31 (0)88 015 59 99

← Duidelijk



← Persoonlijk

Email mij

Chat mij



EMPLOYEE JOURNEY

9+ Organisatie



Wat is het?

Sollicitanten voor een nieuwe Bever-vestiging in Amsterdam hebben op gepaste wijze kennis gemaakt met hun potentiële nieuwe werkgever.

Ze werden buiten op het ijs van Ice Amsterdam aan het Museumplein ontvangen, waar een heus tentenkamp was opgetrokken om de sollicitatiegesprekken te faciliteren.

De sollicitanten moesten zich glibberend over het ijs, soms tijdens een flinke hoosbui, richting de tenten bewegen waar ze werden opgewacht door de interviewers van Bever.

De beleving wordt centraal gesteld en het bedrijf werkt zowel aan de customer journey als aan de employee journey.

Waarom raakt het?

Op deze manier vindt Bever mensen met enthousiast zijn over 'buiten zijn' en uit eigen ervaring kunnen spreken. Dat zijn prettige gesprekspartners die klanten enthousiast kunnen maken over producten.



RUNNER WORD JE NIET ZOMAAR

Exceptionele onboarding voor Picnic-medewerkers



Wat is het?

De online supermarkt en boodschappen bezorger Picnic, heeft de onboarding van nieuwe medewerkers goed geregeld. Als je nieuw bent bij het bedrijf, word je zorgvuldig getraind. Nieuwe medewerkers ontvangen links naar e-learners over bijvoorbeeld 'Customer Success' en 'Safety First'. De runners van Picnic krijgen via een speciale app verschillende nuttige informatie; de exacte route uitgestippeld, informatie over de volgende klant, eventuele opmerkingen van de klant en of de klant nieuw is of niet. Aan het eind van iedere week krijgen de medewerkers een overzicht van complimenten die klanten hebben gegeven.

Runners kunnen ook kleurplaten meenemen en uitdelen aan kinderen. Soms worden zij namelijk warm verwelkomd door kindjes die met papa of mama voor het raam staan te zwaaien.

Hard rijden wordt niet beloond bij Picnic. Het device van de medewerkers houdt onder andere bij hoe hard een runner rijdt. De runner ontvangt hiervoor na elke rit een score. Hoe hoger deze is, hoe meer bonus de runner verdient voor de collectieve 'Safetypot'. Van deze safetypot worden leuke dingen gekocht voor in de kantine.



Waarom raakt het?

Picnic zorgt ervoor dat medewerkers goed getraind de weg op gaan. Ze worden ook gestimuleerd om vriendelijk te zijn tegen klanten en om veilig te rijden. Hiermee is Picnic een erg aantrekkelijke werkgever. De werknemers voelen zich zo oprecht onderdeel van het bedrijf en zijn gemotiveerd hun best te doen.

(MARRIAGE) CONTRACT

Ja ik wil!



Wat is het?

Team Rockstars IT is erg origineel in het aanbieden van een nieuw contract. In de vorm van een 'huwelijksaanzoek' krijgen medewerkers de vraag of ze een contract voor onbepaalde tijd willen aangaan bij het bedrijf. Deze actie is ludiek en spreekt aan en het laat zien dat Team Rockstars IT aandacht weet te besteden aan een speciaal moment voor veel medewerkers.

Waarom raakt het?

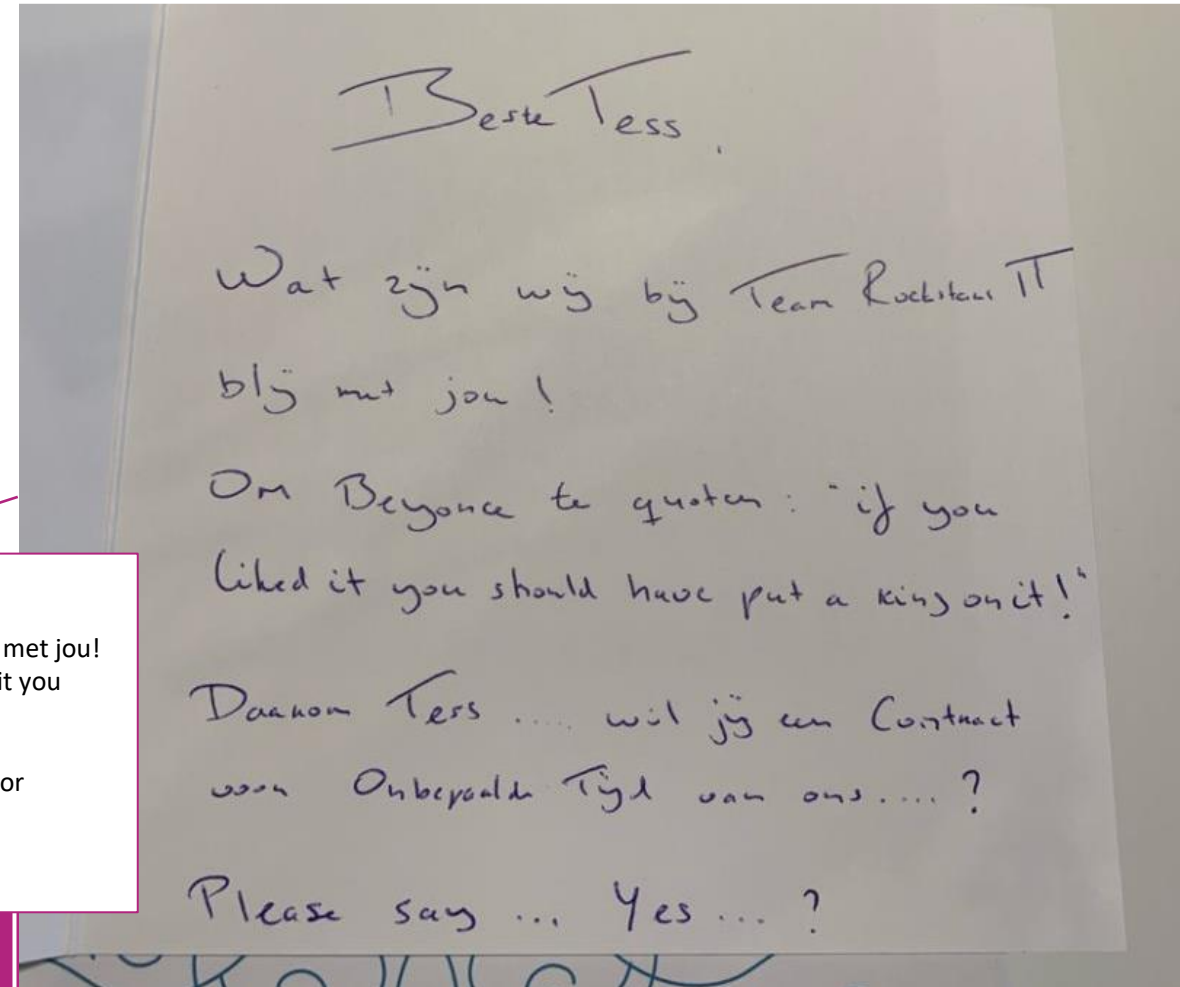
Team Rockstars IT zorgt er met dit ludieke aanzoek voor dat de betreffende medewerker zich speciaal voelt. Daardoor voelt zij zich gewaardeerd door haar werkgever.

Beste Tess,

Wat zijn wij bij Team Rockstars IT blij met jou!
Om Beyoncé te quoten: "If you liked it you should have put a ring on it!"

Daarom Tess ... wil jij een contract voor onbepaalde tijd van ons....?

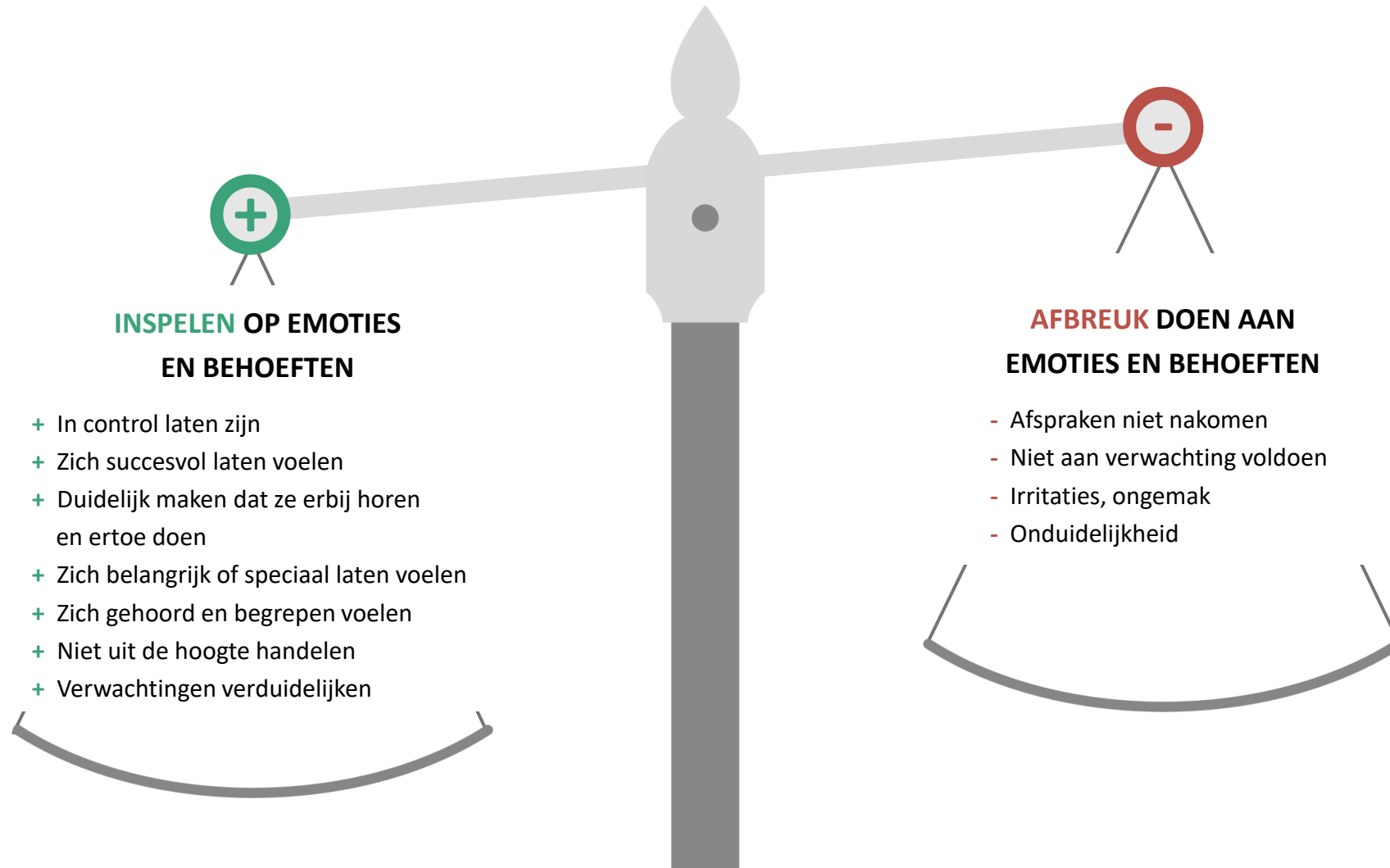
Please say ... Yes ... ?



Onze **500ste** medewerker

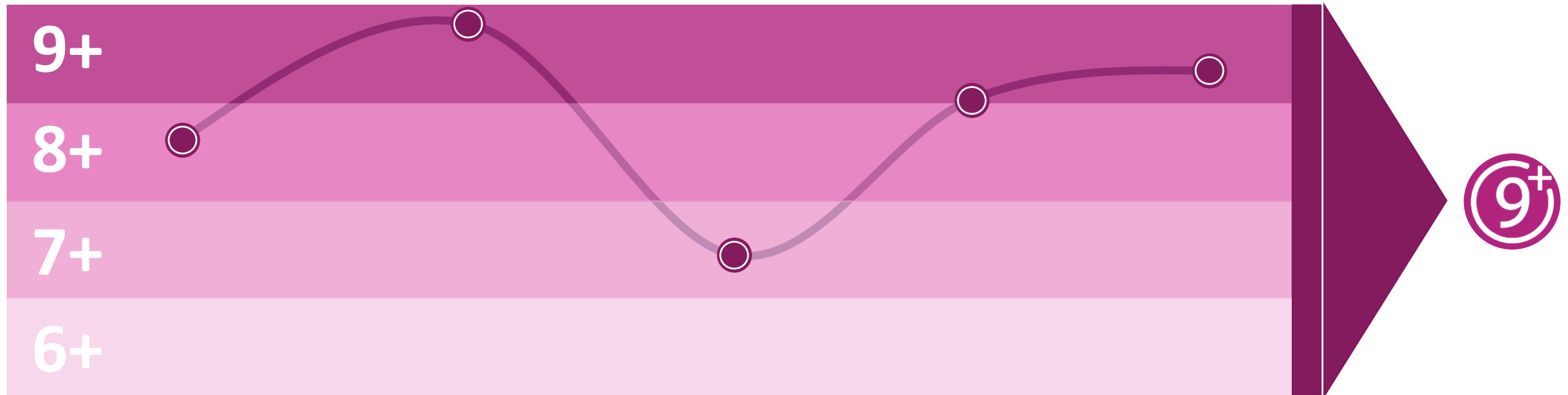


DE EMOTIONELE BANKREKENING



EEN ONVERGETELIJKE MEDEWERKERSREIS

Het doel: niet **overal** een 9+, maar **overall** een 9+

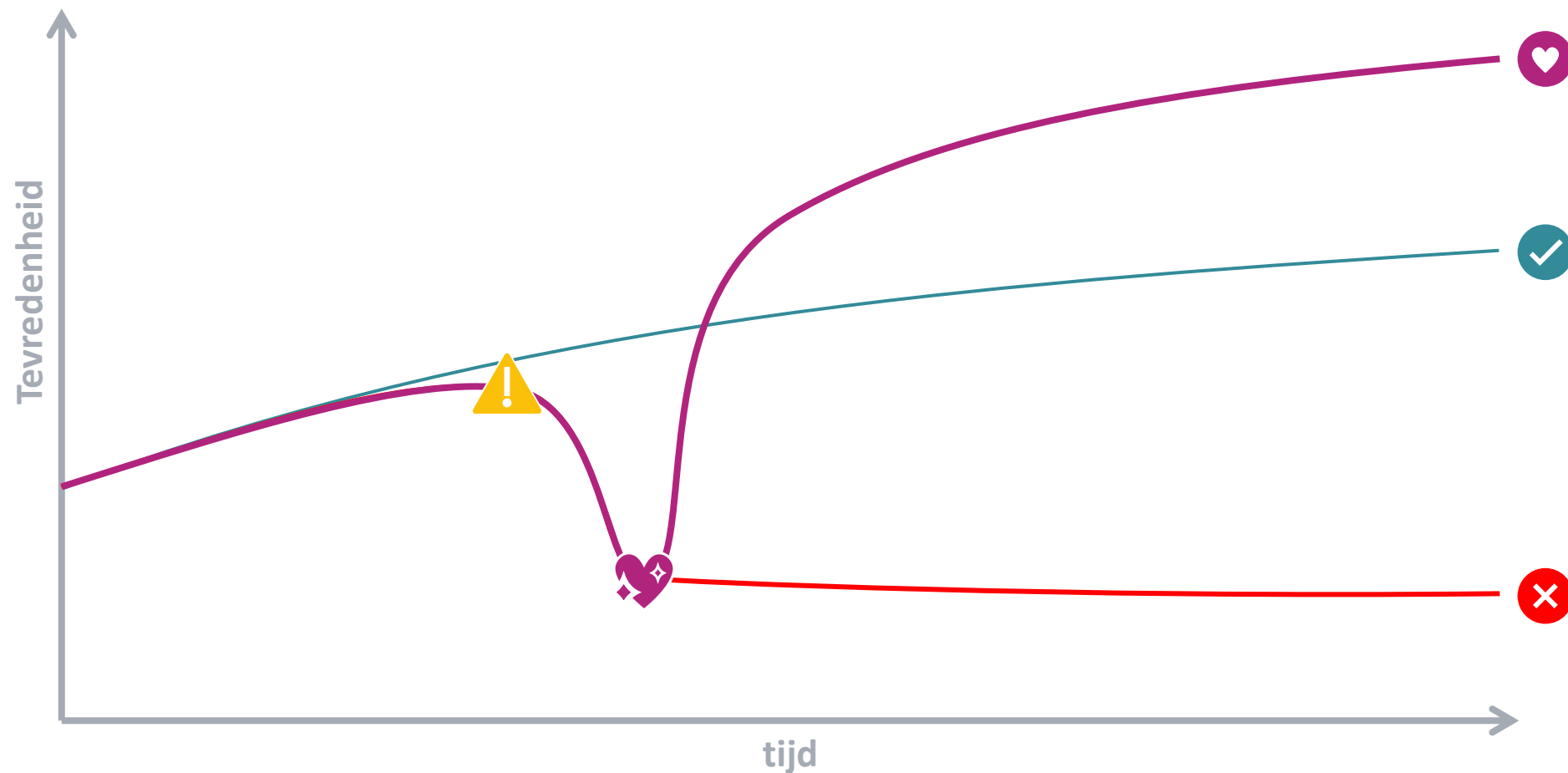


WAT KUN JIJ MORGEN DOEN

- Zet je **liefde** in, juist ook als het spannend wordt
- Blijf tijdens de werkweek in de **weekend-modus**
- Hanteer het **Next Best Action**-principe
- Service Recovery Paradox: fouten **indrukwekkend herstellen**

SERVICE RECOVERY PARADOX

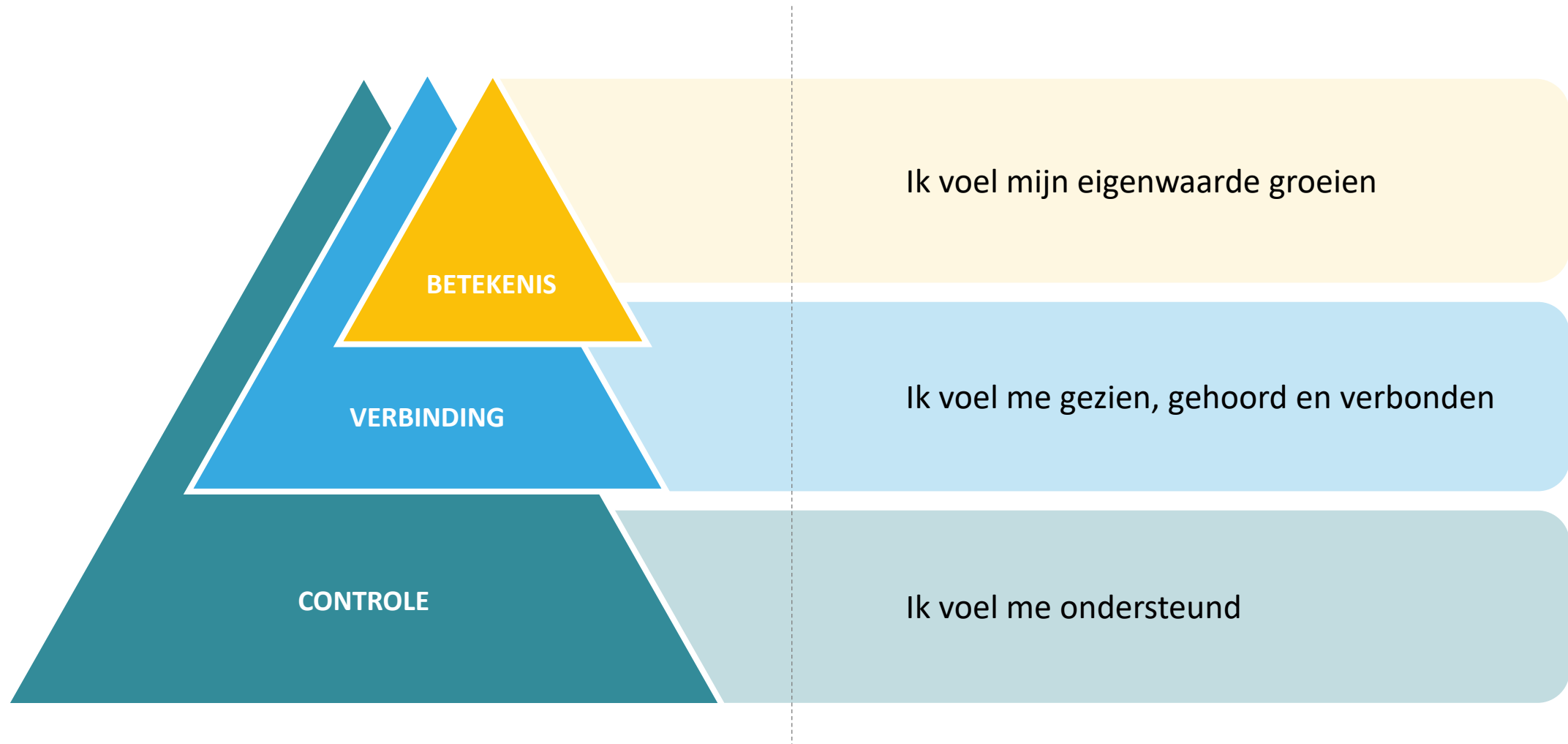
Wees de held van medewerkers en leidinggevenden



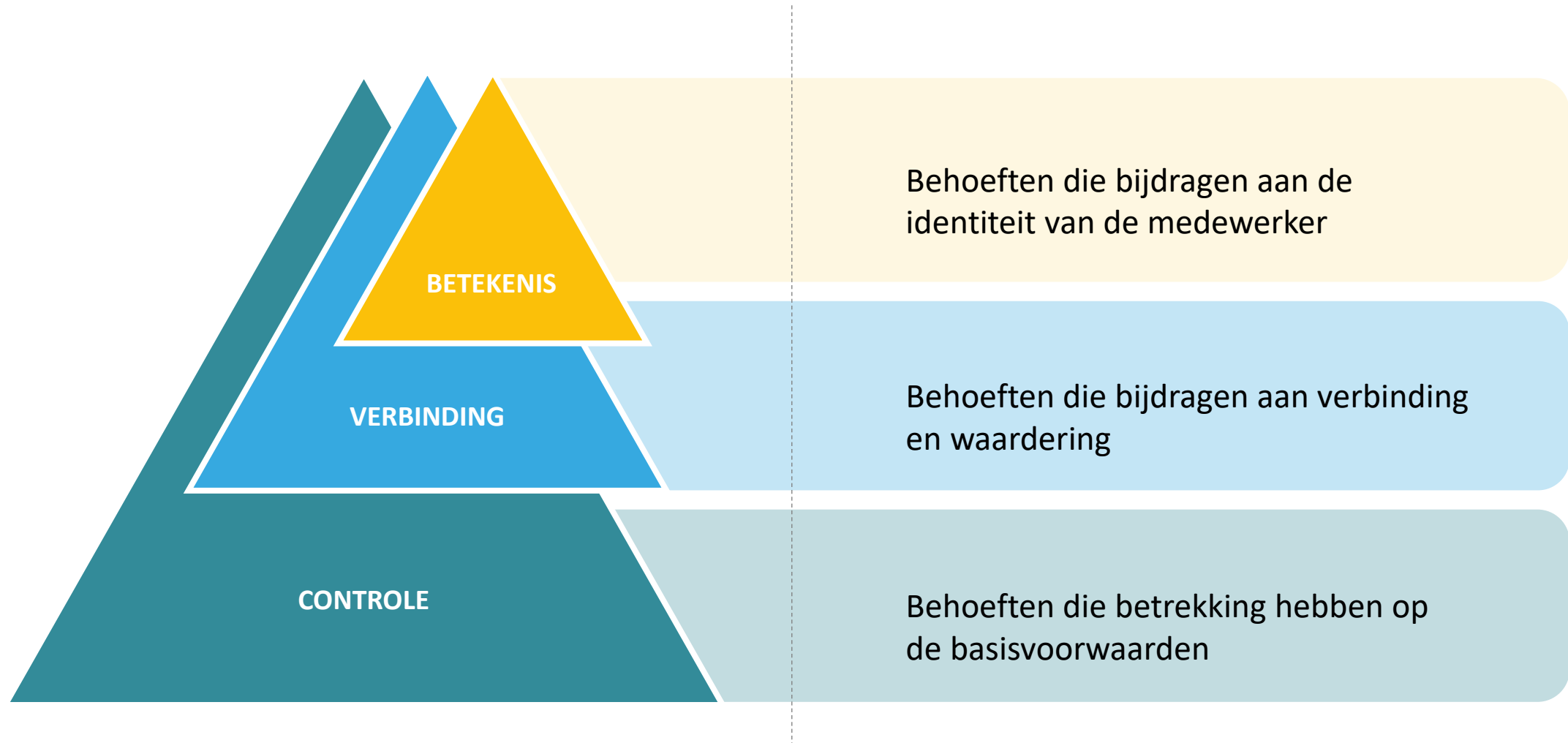
WAT KUN JIJ MORGEN DOEN

- Zet je **liefde** in, juist ook als het spannend wordt
- Blijf tijdens de werkweek in de **weekend-modus**
- Hanteer het **Next Best Action**-principe
- Service Recovery Paradox: fouten **indrukwekkend herstellen**
- Bedenk: **High Touch** ook met High Tech
- Ga voor **één fan per dag**
- Hanteer het **First Direct**-principe

DE BELEVINGSPIRAMIDE

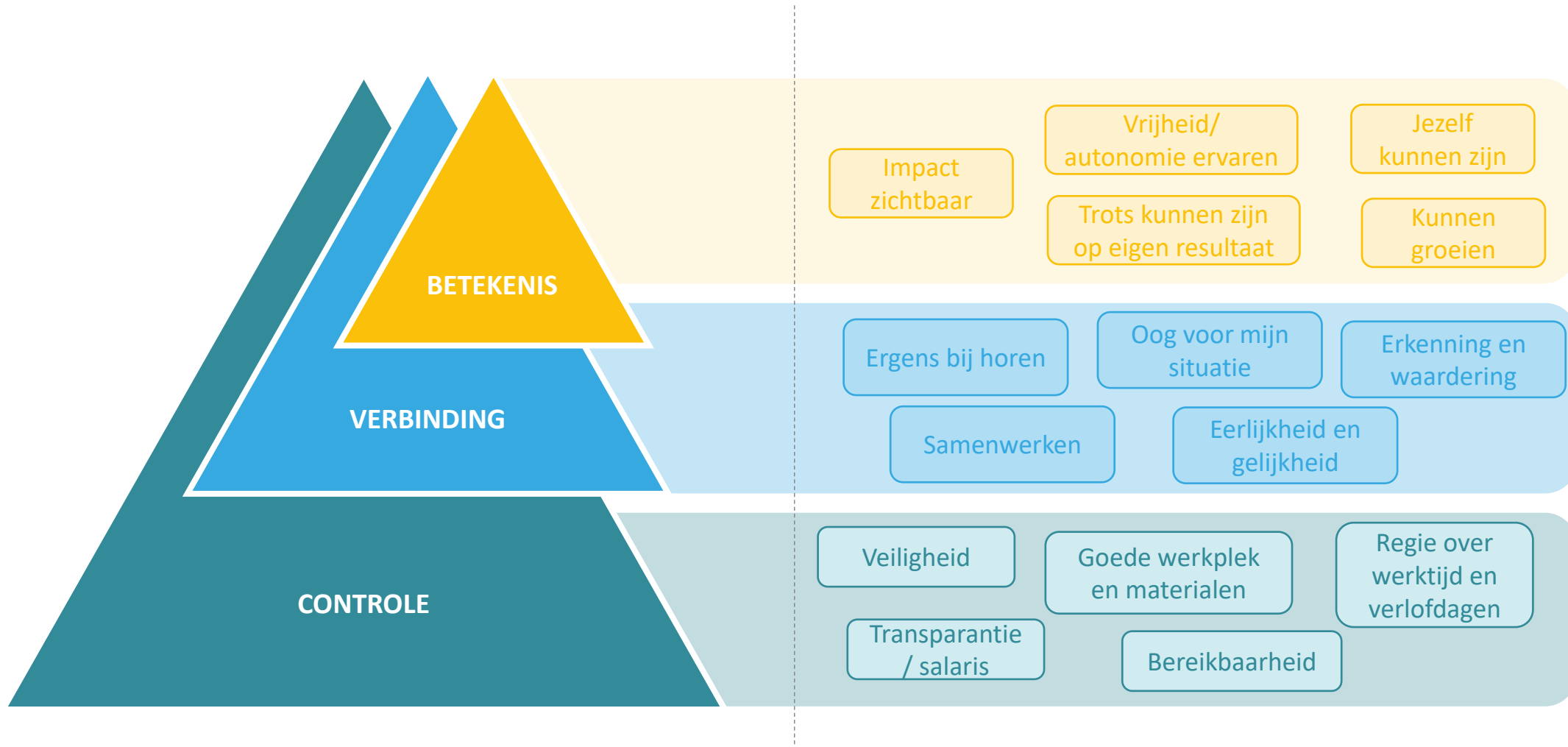


DE BELEVINGSPIRAMIDE



DE BELEVINGSPIRAMIDE: VOORBEELD

Ecommerce retailorganisatie



MEDEWERKERSHANDBOEK

Bij het Amerikaanse warenhuis Nordstrom hebben ze maar één regel voor medewerkers. Dat is om hun **gezonde verstand** te gebruiken in alle situaties.

Nieuwe medewerkers krijgen een 'employee handbook' dat in werkelijkheid natuurlijk helemaal geen boek is, maar slechts een klein kaartje op credit card-formaat met de regel hiernaast.

Nordstrom: "elke regel vormt een reden voor een medewerker om 'nee' te zeggen tegen een collega of klant. Dat willen we niet".

Nordstrom durft te vertrouwen op het gezonde verstand.



Our only rule:

**Use good judgment
in all situations.**

Please feel free to ask
your Department Manager,
Store Manager or Human
Resource office any
question at any time.

NORDSTROM

Voorbeeld bovenste laag



IK-BEN-ER-BIJ-LES

Voorbeeld bovenste laag

Albert Heijn heeft veel medewerkers die er werken naast hun school of studie. Het bedrijf wil haar medewerkers zo goed mogelijk begeleiden in de vervolgstappen die ze zetten.

Ze bieden medewerkers in de bovenbouw van VMBO, HAVO & VWO gratis huiswerkbegeleiding en examentrainingen.



COMPLIMENTENMUUR

Voorbeeld middelste of - bij juiste uitvoering - bovenste laag

Dit is de welbekende complimentenmuur waarin collega's elkaar complimenteren wanneer iemand iets betekenisvols heeft gedaan voor een medewerker of leidinggevende.

Deze complimenten worden vervolgens vereeuwigd op de muur. Dit is een gezond tegenwicht tegen de natuurlijke focus op wat er allemaal niet goed gaat in een organisatie (klachtenfocus).



ONBOARDING AMP GROEP

Voorbeeld middenlaag

Kennismakingsopdrachten AMP Groep

(mogen in willekeurige volgorde en neem er gerust een paar maanden de tijd voor)

1. Laat je rondleiden door onze directeur klantvriendelijkheid (Remko). ☐
2. Ervaar zelf hoe klanten onze online dienstverlening ervaren. Regel een proefbezorging via je leidinggevende. ☐
3. Wat onze bezorghelden dagelijks ervaren? Maak bij de afdeling bezorging & identificatie een afspraak om een ochtend mee te rijden. ☐
4. Bespreek met de manager Marketing en Innovatie (Melvin) hoe de dienstverlening beter/anders kan. En ja, er bestaan geen slechte ideeën. ☐
5. Welke vragen hebben klanten? Welke zorgen hebben ze? Luister een uur mee in het Contact Center en je weet er alles van. ☐
6. Speel een potje tafeltennis met de algemeen directeur (Marco) en veeg hem van de tafel. ☐
7. Leer meer over de stille krachten van de nacht. Loop tussen 22:00 – 00:00 uur mee met de sortering. ☐
8. Kijk mee met de zorgvuldigste medewerkers bij de afdeling contract-administratie. ☐
9. Maak kennis met onze kwaliteitsmanager Andy en leer alles over onze certificeringen. ☐
10. Geef een collega een compliment. Zomaar. ☐

MOEDERCONTRACT UMC

Voorbeeld middenlaag

Het UMC had een groot tekort aan OK-assistenten. Deze doelgroep bleek voornamelijk te bestaan uit moeders die buiten schooltijd voor hun kinderen zorgden.

Het UMC besloot de operatietijden aan te passen aan schooltijden (opereren tussen 9.00 en 14.30 uur).

De vacatures werden in no-time vervuld. Het wijzigen van de operatietijden had geen negatieve invloed op de wachttijden.



JULLIE ROL, SAMEN MET LEIDINGGEVENDEN, IS CRUCIAAL!

Slagingskans van een verandering hangt af van 3 factoren (Triademodel van prof. Theo Poiesz (Tilburg University))

verandervermogen =
willen × kunnen × mogen

WILLEN x KUNNEN x MOGEN

Het zit zelden in het niet willen of niet kunnen, vaak in niet mogen



VOORBEELD(IG) GEDRAG LEIDERS

	JA	NEE	?
(1) Ik breng tijd door met medewerkers om meer te weten te komen over hun ervaringen			
(2) Ik spreek regelmatig over de behoeften en drijfveren van onze medewerkers			
(3) Ik los medewerkersverzoeken of -klachten op om verbonden te blijven			
(4) Ik start elk overleg met een medewerkers-belevingsgerelateerd onderwerp			
(5) Bij sollicitaties door kandidaten let ik op het medewerkersgerichte DNA			
(6) Ik heb minstens één employee experience-metric met mijn team			
(7) Ik heb minstens één employee experience-metric in mijn dashboards			

	JA	NEE	?
(8) Ik vraag mijn mensen regelmatig om te experimenteren met medewerkersreis-verbeteringen			
(9) Ik vraag mijn teamleden regelmatig hoe zij de ervaring van onze medewerkers beïnvloeden			
(10) Ik vraag mijn teamleden regelmatig of zij het gevoel hebben dat ze geholpen worden om de beste (9+) medewerkerservaring te leveren			
(11) Ik deel regelmatig mijn eigen op (medewerkers)feedback gebaseerde learnings			
(12) Ik onderneem dagelijks minstens 1 actie die de medewerkersbeleving raakt			
(13) Ik zorg ervoor dat mijn team ervaart dat werken aan 9+ medewerkersbeleving leuk is			

Totaal aantal keer 'Ja'

Totaal aantal keer 'Nee'

Totaal aantal keer '?'

MORGEN VERDER OP WEG NAAR DE 9+ ORGANISATIE!

