

Tevredenheid als

Een aantrekkelijk pluspunt bij personeelswerving, een sleutel tot verbetering van de tevredenheid van de werknemers, een garantie voor goede prestaties... de New World of Work is een handig middel in de 'war for talent'. De NWOW wordt stilaan een referentie, maar hoe kan men nagaan of de NWOW-principes efficiënt toegepast worden? Hoe kan zo iets abstracts als de tevredenheid die deze filosofie kan stimuleren gemeten worden?

Kristien Van Bruystegem,
Projectcoördinatrice
Great Place to Work Institute



In de jaren tachtig vroeg een uitgeverij in New York aan twee economische journalisten, Robert Levering en Milton Moskowitz, om een boek te schrijven over best practices en aangename werkomgevingen (nvdr: de titel van het boek is The 100 Best Companies to Work for in America). Zo begon het verhaal van het Great Place to Work Institute, een internationaal studie-, advies- en opleidingsbureau dat organisaties een aangename werkomgeving helpt te herkennen, creëren en behouden.

“Een ‘Best Workplace’ is een plaats waar je de mensen voor wie je werkt kan vertrouwen, waar je fier mag zijn op wat je verwezenlijkt en waar je plezier hebt op de werkvloer” aldus Kristien Van Bruystegem, projectcoördinatrice bij het Great Place to Work Institute. “Het Institute is van Amerikaans origine en de hoofdzetel is gevestigd in San Francisco. Sinds de oprichting zijn er vestigingen in meer dan 45 landen. In België werkt het Great Place to Work Institute samen met de Vlerick Business School”. Met hun ranglijst van de Best Workplaces wil het Institute een soort van kwaliteitslabel garanderen. De ranglijst wordt ieder jaar trouwens gepubliceerd in media als Fortune, Handelsblatt en Le Figaro Économie.

Trust Index

Om zo iets ontastbaars als tevredenheid en vertrouwen te meten, heeft het Institute specifieke tools ontwikkeld voor het samenstellen van de ranglijst van de Best Workplaces. “Aan de hand van de Trust Index© kan het vertrouwen binnen een organisatie letterlijk gemeten worden. Een essentieel element volgens ons” legt Kristien Van Bruystegem uit. Deze tool, die wereldwijd gebruikt wordt door meer dan tien miljoen werknemers, peilt naar de opinies, gedragingen en percepties van de werknemers met betrekking tot het vertrouwensniveau, enerzijds tussen de collega's onderling en anderzijds tussen het management en het personeel. Deze gegevens worden verzameld aan de hand van open vragen waarmee gepeild wordt naar de tevredenheid van de werknemers.

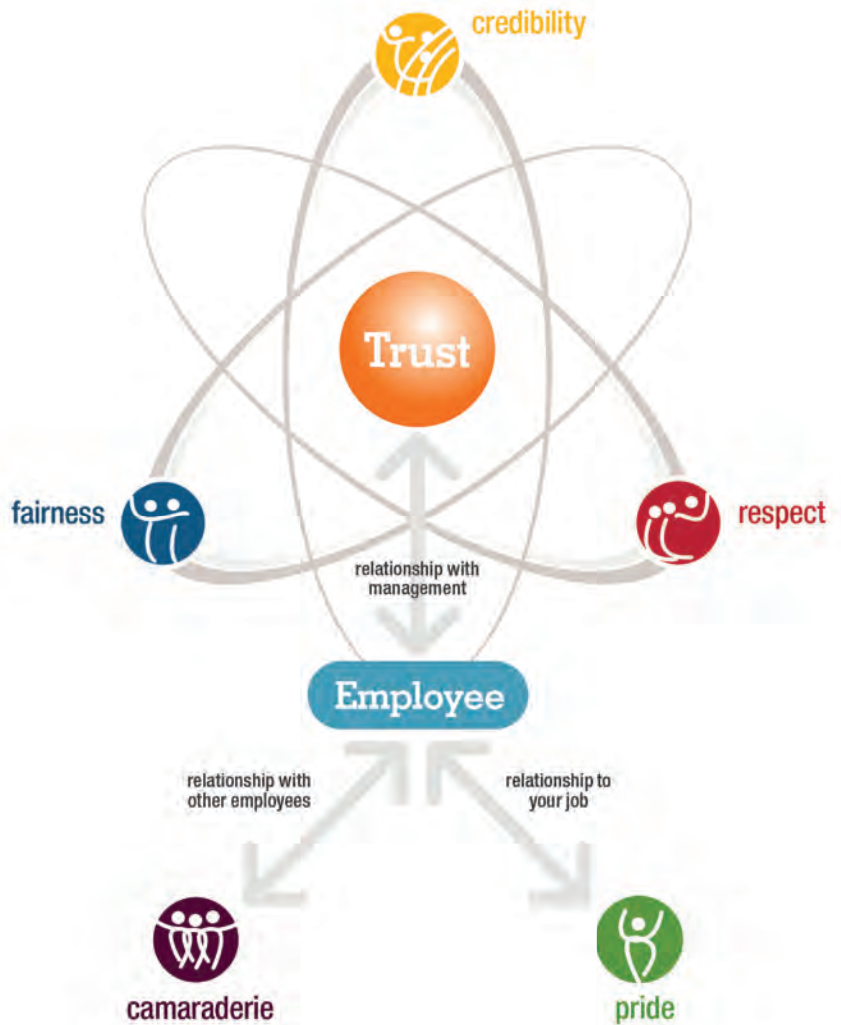
kwaliteitslabel

Handson & Partners, negende in de ranglijst van de Best Workplaces 2013, werkt nu al drie jaar mee aan de peiling. Veerle Geysens, HR Manager: “De werknemers zijn zeer enthousiast over het onderzoek. Deze titel maakt hen eerst en vooral trots maar ze vinden het ook leuk dat ze feedback kunnen geven over allerlei zaken in het bedrijfsleven”. Dankzij deze feedback kan het management inspelen op bepaalde gevoelige punten. “De voornaamste boodschap vanuit ons personeel had betrekking op het evenwicht tussen hun privé- en professionele leven, een heikel punt in onze sector. Onze collega’s moeten zich vaak verplaatsen of verschillende klanten tegelijk ondersteuning bieden. In dat opzicht hebben we coaching- en tijdsbeheersessies georganiseerd. Bovendien zijn enkele collega’s overgeschakeld op 4/5, in het kader van ouderschapsverlof of voor langere duur, wanneer de behoefte zich voordoet” legt de HR-directrice uit.

Culture Audit

“Voor ons staat de werknemer echt centraal” bevestigt Kristien Van Bruystegem. “Daarom legt de Trust Index® de eindscore van een organisatie vast op 2/3 voor de toekenning van het label ‘Best Workplace’. Het resterende derde wordt bepaald door de zogenaamde Culture Audit”. Deze richt zich tot de bedrijven en spoort eventuele afwijkingen op tussen de gewenste bedrijfscultuur en de ervaring door de werknemers. Met vragen over de opvang van nieuwe werknemers, het persoonlijke ontwikkelingsbeleid of bijvoorbeeld de manier waarop werknemers gemotiveerd worden, blijkt uit de resultaten van de vragenlijst of bepaalde investeringen en de voordelen die de werknemers eruit halen overeenstemmen met de waarden en de echte belangen van de werknemers.

“ Een ‘Best Workplace’ is een plaats waar je de mensen voor wie je werkt kan vertrouwen, waar je fier mag zijn op wat je verwezenlijkt en waar je plezier hebt op de werkvloer ”



De sleutel tot een ‘Great Place to Work’ is het vertrouwensniveau in de verschillende relaties binnen de onderneming.

De ranglijst Best Workplaces 2014

De indiening van de kandidatuurdoordossiers voor de ranglijst van de Best Workplaces 2014 werd in oktober 2013 afgesloten. De winnaars worden begin 2014 bekendgemaakt. Het inschrijvingsformulier om deel te nemen aan een volgende editie van de Best Workplaces kan online gedownload worden.

www.greatplacetowork.be

“Zodra de vragenlijsten geanalyseerd werden, krijgen we een verslag met vermelding van de sterke punten en de punten die vatbaar zijn voor verbetering. Aan de hand van deze gegevens kunnen we ons ook vergelijken met onze collega's binnen de financiële sector” aldus Veerle Geysens van Handson & Partners. “Het is voor ons tegelijk een uitdaging en een evidentie om opnieuw deel te nemen. Het is een soort van kwaliteitsgarantie zowel ten aanzien van onze klanten en toekomstige klanten als voor onze medewerkers”.

Special NWOW Award

Aangezien het Great Place to Work Institute welzijn op het werk verdedigt, verwondert het ons niet dat de Belgische vestiging zich aangesloten heeft bij de NWOW-coalitie. In 2012 kregen de twintig geselecteerde ondernemingen voor de eerste keer de kans om een speciale New World of Work prijs te winnen, die toegekend werd aan de organisatie die het talent van haar personeel het meest valoriseert. KBC Global Services, dat instaat voor de IT-infrastructuur van KBC Group,

mocht als eerste de award in ontvangst nemen. “Het personeel bleek erg tevreden te zijn met de opleidings- en groeimogelijkheden binnen de groep” zegt An Vandendriessche, verantwoordelijk voor de follow-up van de ranglijst van de Best Workplaces in 2013. “KBC Global Services haalde eveneens een zeer hoge score op het gebied van vertrouwen, initiatieven en evenwicht tussen werk- en privéleven. Bovendien wees hun persoonlijke dossier op flexibiliteit op het vlak van werkuren bij nagenoeg 100% van de werknemers, een sterke tendens tot telewerken, een grote integratie van de decentralisatie van het werk via satellietkantoren en een mooi mobiliteitsbeleid. Het personeel kan bijvoorbeeld gebruik maken van pendelbussen tussen de treinstations van Leuven en Brussel en de kantoren”. Via al deze initiatieven en de bezorgdheid om de medewerkers, toont KBC Global Services dat het de NWOW-principes zodanig geïmplementeerd heeft dat ze de norm geworden zijn.

Kim VERHEGGE ■

Belgische winnaars van Best Workplaces 2013



Minder dan 500 werknemers

- AE
- SAS Institute
- Thuiszorg vleminkveld
- Microsoft
- Mars Belgium
- Amgen
- CTG
- Prottime
- Handson & Partners
- Hilti

Meer dan 500 werknemers

- McDonald's Belgium
- Torfs
- Accent Jobs for People
- Carglass
- Fedex Express
- KBC Global Services
- Adecco
- Stad Gent
- Goudengids.be
- Decathlon Belgium

Onder de winnaars werden enkele dossiers geselecteerd voor de 'Special Awards'. Zo kreeg CARGLASS in 2013 de Special Award voor **Giving Back**. Deze prijs wordt toegekend aan een onderneming die er een erezaak van maakt om 'iets terug te geven aan de maatschappij' en die duurzaam ondernemerschap in de praktijk omzet door oprecht aandacht te schenken aan het individu en het milieu. MARS Belgium won de Special Award voor **Inspiring Leadership**, die bedrijfsleiders en besluitvormers eert die erin slagen om middels bepaalde maatregelen zin te geven aan het werk van hun werknemers. Tot slot werd de Special NWOW Award overhandigd aan KBC Global Services.