HUP CONSULT

Experience is Key

Relevant zijn en blijven als werkgever, is werk maken van "Employee Experience"

-

Onderzoeksrapport 2019 – 3e editie

Beste lezer,

Voor de derde keer op rij hebben we de ‘Employee Experience’, waarbij het werkgeluk een belangrijk thema is, van de actieve Belg gemeten.

Eén ding is zeker er beweegt wat. Aandacht voor het welzijn van de werknemer en hoe hij/zij de werkomgeving ervaart, is meer dan ooit belangrijk. Werknemers verwachten een professionele relatie met respect voor het werknemerschap. Een positieve werkervaring wordt sterk gevoed door vertrouwen en erkennen van talent.

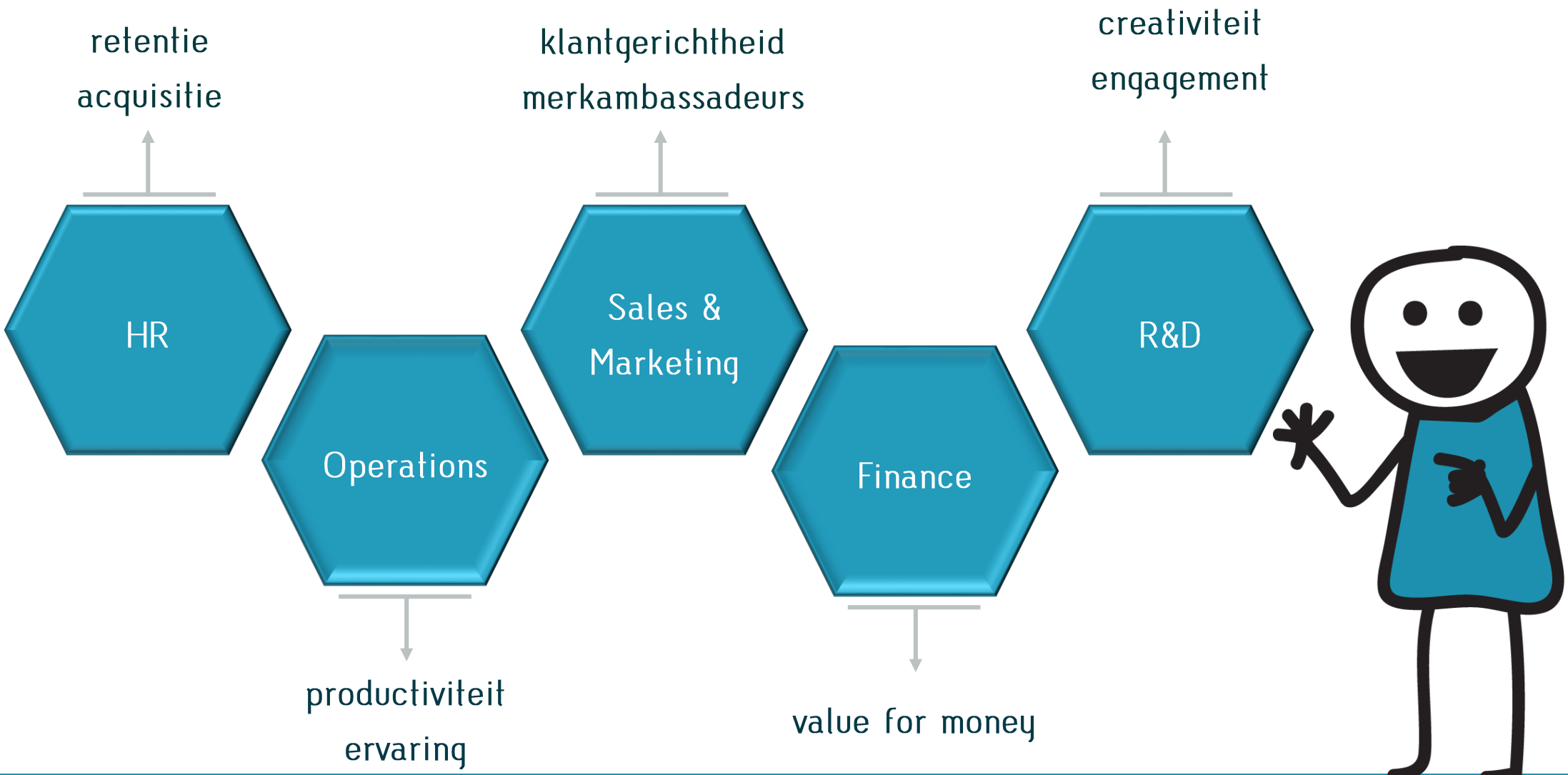
We geloven in de drijvende kracht van werkgeluk. We willen met dit onderzoek de lezer zicht geven op de werkaspecten die een directe impact hebben op de werkervaring, op die aspecten die er echt toe doen. Zo kan men het engagement van de werknemer vergroten en bijgevolg de productiviteit.

Veel leesplezier en laat ons zeker weten wat jij er van vindt.

Het HIP-team, Françoise & Frank

Waarom focussen op de werkervaring zo belangrijk is …

heeft impact op alle kritische activiteiten binnen de onderneming



Waar moeten we dit onderzoek situeren tussen de andere werkgeluk/tevredenheidsonderzoeken?

Op de markt kunnen we 4 grote groepen van bevragingen onderscheiden:

- Een eerste groep meet de organisatiecultuur en aantrekkelijkheid van de werkplek. Centrale thema's in deze bevragingen zijn vertrouwen in de werkgever, trots op wat men doet en de relatie met de collega's

- Vervolgens heb je de tevredenheidsmetingen. Hierbij gaat het over een feitelijke bevraging over de job-inhoud, ontplooiingsmogelijkheden, evaluatie en doelstellingen, directe leidinggevende, organisatie, werkmiddelen, sfeer, collega's … Doel is een evaluatie van deze topics door de werknemer

- Dan heb je de typische welzijnsenquêtes die polsen naar de werkbeleving op het vlak van arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden, werkvermogen en stressbeleving. Ook kan er gepolst worden naar de gezondheid van de werknemer

- Tenslotte heb je de Employee Experience metingen die een stap verder gaan. Zowel de feitelijke evaluatie (cognitief) als de beleving van de werkplek (affectief) worden in kaart gebracht. De HIP-EMPEX situeert zich in deze groep van metingen maar gaat nog één stap verder, nl. het meten van de kloof tussen verwachtingen en de reële beleving van de werkplek

Wat vind je allemaal in het rapport?

Pg. 6: Onderzoeksaanpak

Pg. 12: Key-learnings

Pg. 13: Conclusies

Pg. 14: Hoe voelt de actieve Belg zich?

Pg. 22: Hoe ervaart de medewerker zijn werk?

Pg. 40: Wat zijn de drivers voor een positieve werkervaring?

Pg. 44: Zijn we allemaal hetzelfde?

Pg. 51: Voor welke uitdagingen staan we?

Pg. 54: Wat kan HIP-Consult voor jou betekenen?

Pg. 55: Contactinformatie

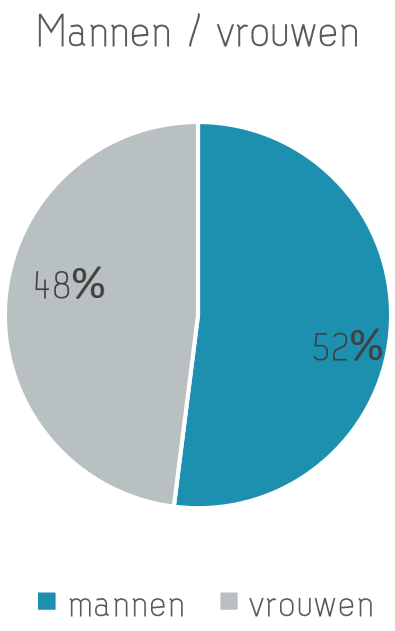
Onderzoeksaanpak

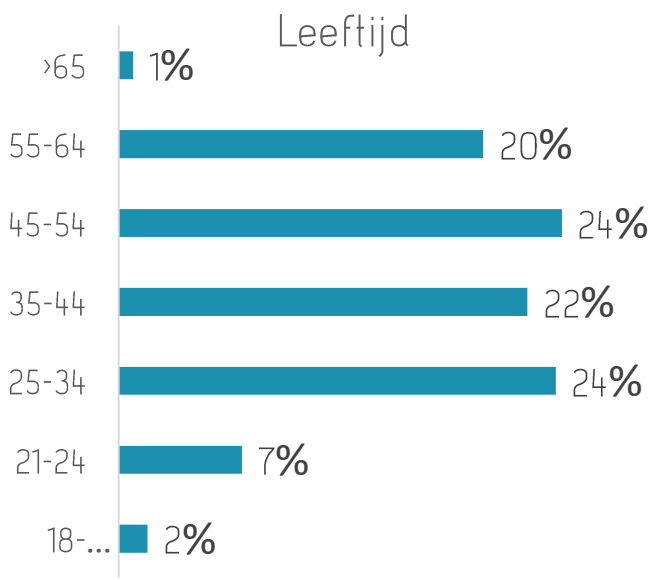
Steekproef

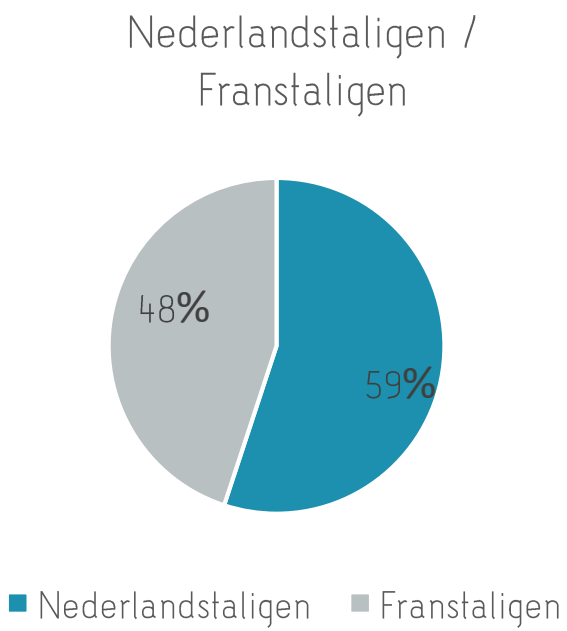
Methode

Vragenlijst

Steekproefverdeling





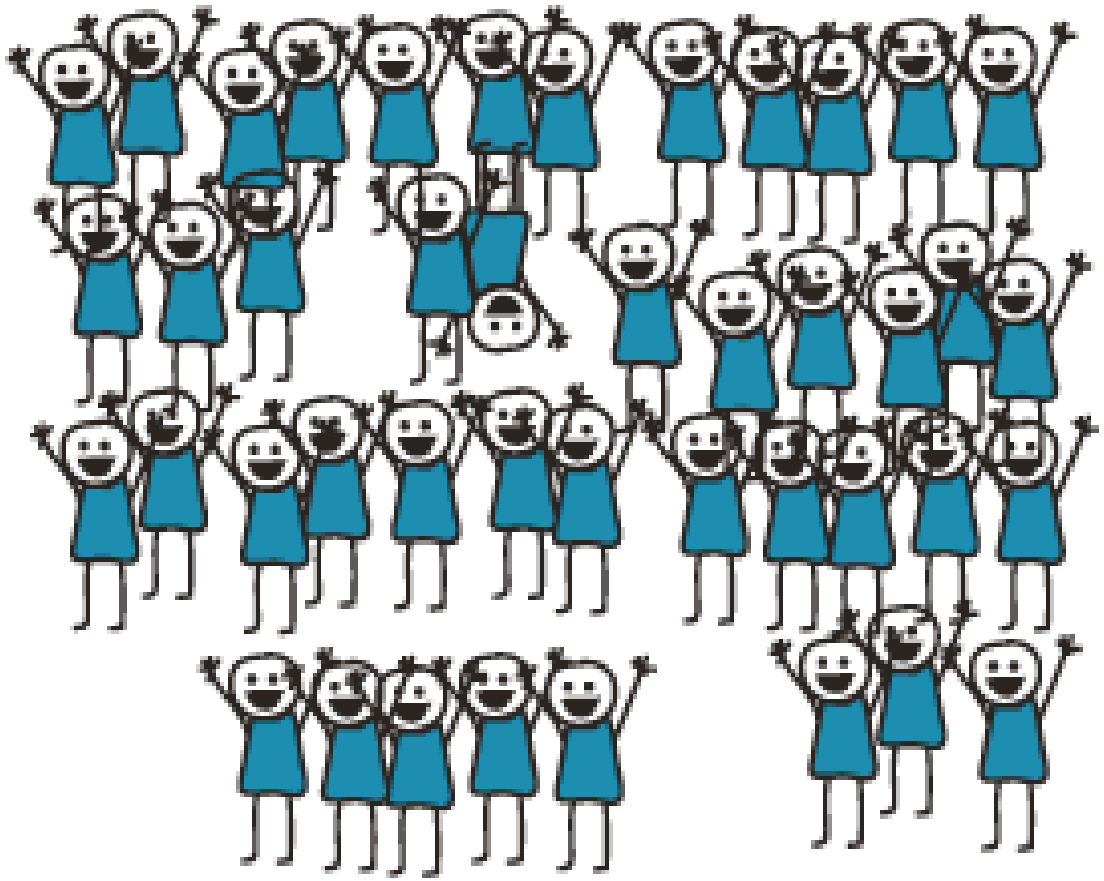


Nationale survey – mei 2019

Actieve bevolking tussen 18-65 jaar

509 respondenten

Panel Dynata



Waarom dit onderzoek?

Begrijpen hoe medewerkers hun professionele context ervaren en hoe de motivatie en productiviteit verhogen

Geen vergelijkbare studie in België

Herhaalmeting elk jaar om mee te zijn met wat er leeft onder de actieve bevolking

Resultaten kunnen worden gebruikt als benchmark voor de eigen resultaten

Een gelukindex wordt berekend als afstand tussen realiteit en ideaal

Opbouw vragenlijst

- De vragenlijst is opgebouwd rond volgende topics:

Professioneel Ideaal
- Werkgever
- Directe leidinggevende
- Werkplek
- Interne communicatie

Privé
- Ideaal
- Realiteit

Professioneel Realiteit
- Werkgever
- Directe leidinggevende
- Werkplek
- Interne communicatie
- Betrokkenheid & trouw

Professionele details
- Functie
- Werkervaring
- Aantal werkgevers
- Sector
- Grootte bedrijf, afdeling
- Opleidingen
- Type klantencontact…

Persoonlijke details
- Socio-demografische data

- Er is zowel 'gevoelsmatig' (blij, verdrietig, verrast, moedeloos, kwaad, gelaten) als meer 'feitelijk' bevraagd

Een aantal definities …

- Aantal jaren werkervaring:
  - 0-5 jaar: weinig ervaring
  - 6-15 jaar: gemiddelde ervaring
  - 16-25 jaar: veel ervaring
  - › 25 jaar: ancien
- Grootte van de afdeling:
  - 1-5 werknemers: klein team
  - 6-20 werknemers: kleine afdeling
  - 21-50 werknemers: middelgrote afdeling
  - ›50 werknemers: grote afdeling
- Aantal werkgevers:
  - 0-2 werkgevers: standvastigen
  - 3-4 werkgevers: switchers
  - › 5 werkgevers: jobhoppers
- Grootte van het bedrijf:
  - 1-49 werknemers: kleine onderneming
  - 50-499 werknemers middelgrote onderneming
  - ›500 werknemers: grote onderneming
- Gezinssituatie:
  - Geen kinderen (incl. thuiswonende studenten)
  - Met kinderen (alleenstaand of koppel)
  - Geen thuiswonende kinderen
  - Met inwonende ouders (alleenstaand of koppel)
- Generaties:
  - Generatie z: (ts. 18 en 26 jaar): 18-24 jaar
  - Generatie y: (ts. 26 en 38 jaar): 25-34 jaar
  - Generatie x: (ts. 39 en 53 jaar): 35-54 jaar
  - Babyboomers: (ts. 54 en 71 jaar): 55 jaar en ouder
- Opleidingsniveau:
  - Hoger onderwijs: universitair en bachelor
  - Hoger secundair onderwijs: hoger ASO, technisch en beroeps
  - Lager secundair of basisonderwijs
- Aanbevelingsvraag:
  - Detractors: score 0-6
  - Neutrals: score 7-8
  - Promotors: score 9-10

Key-learnings

- Het werkgeluk of hoe medewerkers hun professionele leven ervaren blijft dalen. De HIP-index (gebaseerd op de gap tussen verwachtingen en realiteit) is gedaald van 73 (in 2017) naar 64 (in 2018)
- Binnen de 4 werkcontextaspecten (werkgever, directe leidinggevende, werkplek en interne communicatie) komt over de 3 jaren de directe leidinggevende telkens als de zwakke schakel naar voren. Slechts 44% is echt blij met zijn leidinggevende, 21% voelt zich moedeloos, 10% voelt zich verontwaardigd! De directe leidinggevende slaagt er niet in om tot een constructieve vertrouwensrelatie te komen waarbij hij zijn medewerkers kan vrij laten **é**n tegelijk ook weet te ondersteunen, begeleiden en inspireren
- De organisatie, dus het bedrijf als overkoepelend geheel met missie, waarden, strategie**…** scoort echter dit jaar het laagst. Slechts 43% van de werknemers geeft aan blij te zijn en heeft dus een positief gevoel bij zijn werkgever
- We onderzoeken ook telkens de drivers van engagement (het zich betrokken voelen tot de werkgever), trouw en ambassadeurschap (ik als promotor voor mijn WG). Over de 3 jaar is er wel een rode draad, maar toch stellen we ook kleine accentverschuivingen vast (impact van economische realiteit is groot en laat zich snel voelen). Maar in essentie kunnen we het volgende onthouden:
  - willen we als WG onze medewerkers optimaal <u>engageren</u> dan moeten we echt inzetten op TALENT (stimuleren, opleidingen, inspireren, constructieve feedback cultuur **…**)
  - voor <u>trouw</u> moeten we vooral investeren in het RELATIONELE (duidelijke communicatie, aanspreekpunt hebben, kunnen steunen op leidinggevende**…**)
  - <u>ambassadeurschap</u> wordt vooral gevoed vanuit COMFORT-aspecten (erkend worden, je veilig voelen, vertrouwen krijgen**…**)
- Werknemers willen dat hun talent, wat ze kunnen, erkend wordt. Hierbij zijn respect en vertrouwen de basisvoorwaarden. En hier loopt het momenteel wat mank.

Conclusies

1. Mensen willen als werknemer, als 'mede' werker meer au serieus genomen worden. Zij roepen op tot een onderbouwd **'werknemerschap'**. Ze zijn meer en meer op zoek naar een professioneel evenwichtige relatie – werkgever/werknemer - waarbij erkennen, stimuleren en uitdagen van talent centraal staat. De werknemer is in de werkgever steeds meer op zoek naar een 'professionele partner' dan naar een 'verzorgende instantie' (en dat was de vorige jaren eerder omgekeerd)

2. **Het vertrouwen tussen de werkgever en de werknemer** moet terug geïnstalleerd worden. Werknemers hebben de indruk/ervaren ook heel concreet dat er van hen steeds meer verwacht wordt (kan positief of negatief zijn), ze moeten trouw zijn, zich volledig smijten, werkdruk stijgt maar ook bvb verantwoordelijkheid neemt toe (zgn. entrepreneurship, zelfsturende teams...) de nood aan creatief, innovatief zijn neemt toe. De werknemer wil dat wel doen, MAAR hij voelt van de kant van de werkgever niet datzelfde engagement naar hen toe. Als er zich een reorganisatie opdringt kan iedereen toch 'zomaar' ontslagen worden, fouten worden bestraft, wat het bedrijf echt wil en naar toe gaat is vaak niet duidelijk, er is soms meer focus op extra professionele services dan op heel relevante professionele services...

3. Het **begeleiden, ondersteunen en coachen** van de directe leidinggevende blijft een zéér belangrijke uitdaging. Want hij is een belangrijke schakel tussen werkgever en werknemer **é**n het dagelijkse aanspreekpunt. Maar daarnaast is coaching van medewerkers in het algemeen een bedrijfskritisch gegeven. De socio-econmische realiteit is van die aard dat iedereen back-up, support en begeleiding kan gebruiken (bvb concrete vraag naar o.a. aanpakken van stress, omgaan met flexibel werken...)

Hoe voelt de actieve Belg zich?

Op welke vlakken voelt hij zich goed?

Welke factoren bepalen dit gevoel/deze beleving?

Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?

Hoe staat men in het leven?

7 basisemoties die dit gevoel uitdrukken

Blij 57%

- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ 18-20 jarigen
- ✓ Gezinnen met kinderen
- ✓ Hoger geschoold

Verdrietig 5%

- ✓ Lager geschoold

Angstig 7%

- ✓ Franstaligen
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

Kwaad 3%

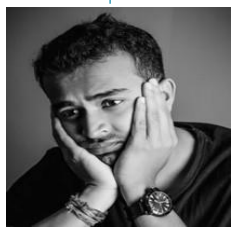
- ✓ 18-20 jarigen
- ✓ Gezinnen met geen thuiswonende kinderen

Verrast 4%

Verontwaardigd 6%

- ✓ 35-44 jarigen

Moedeloos 18%



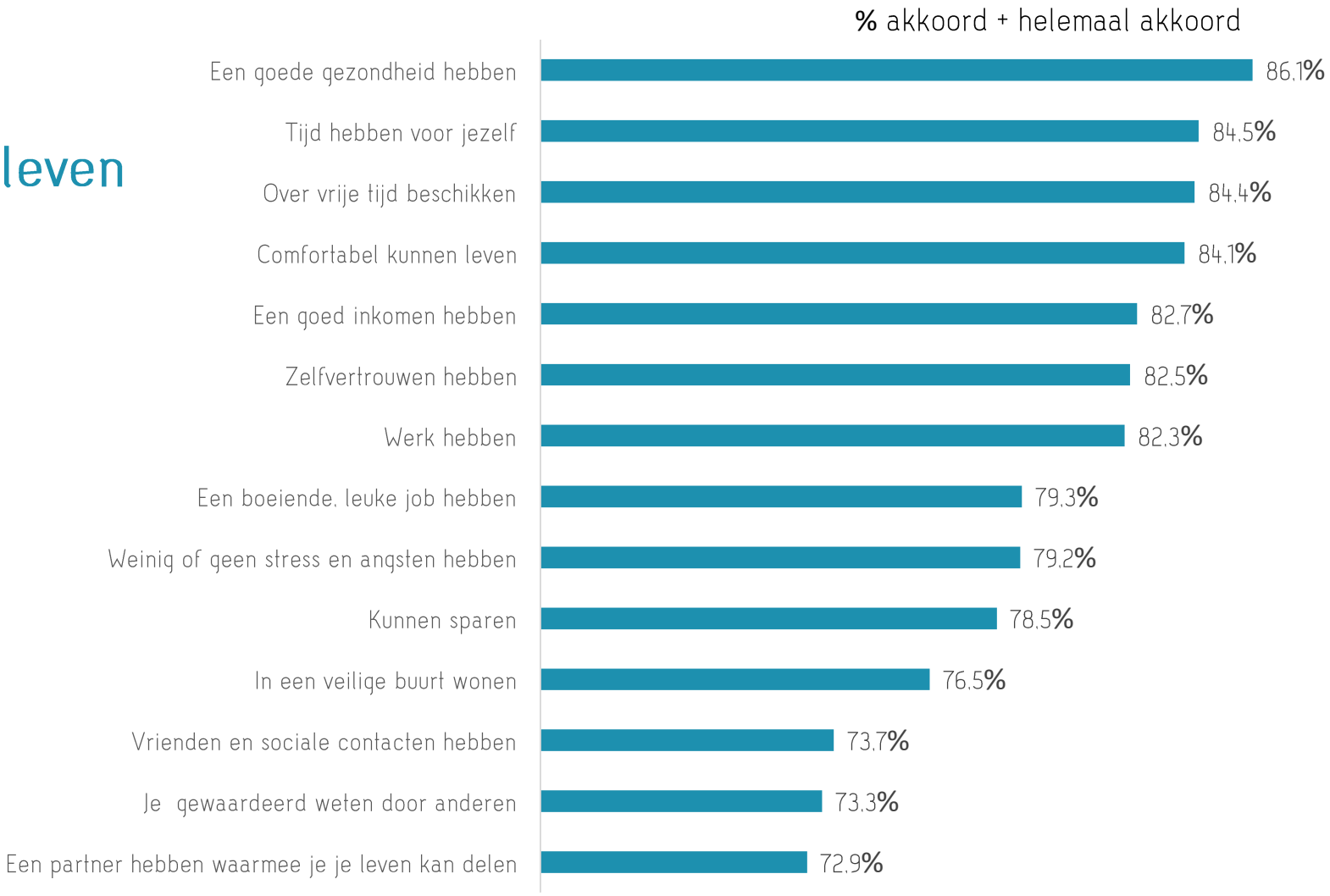
- ✓ Generatie x en babyboomers
- ✓ Lager geschoold

✓ Sterker aanwezig bij deze groepen; geen verschillen met de voorgaande jaren

Wat wordt als positief in het leven ervaren?

Meer dan 8 op 10 van de actieve Belgen voelt zich goed op het vlak van:

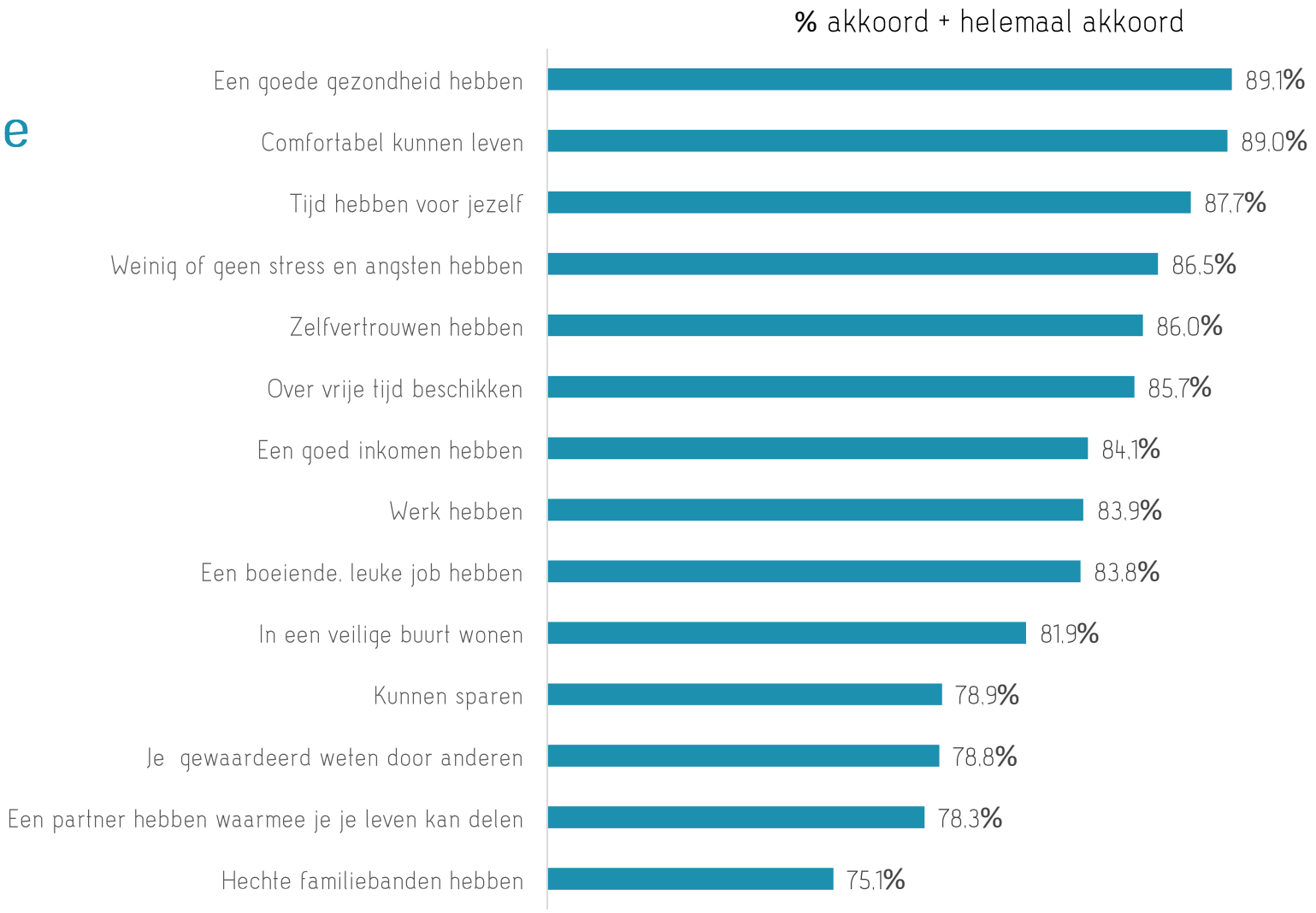
- ✓ Zijn gezondheid
- ✓ Hebben van vrije tijd of tijd voor zichzelf
- ✓ Hebben van voldoende middelen of een goed inkomen om een comfortabel leven te kunnen leiden
- ✓ Hebben van zelfvertrouwen
- ✓ Hebben van werk



Welke factoren bepalen deze ervaring?

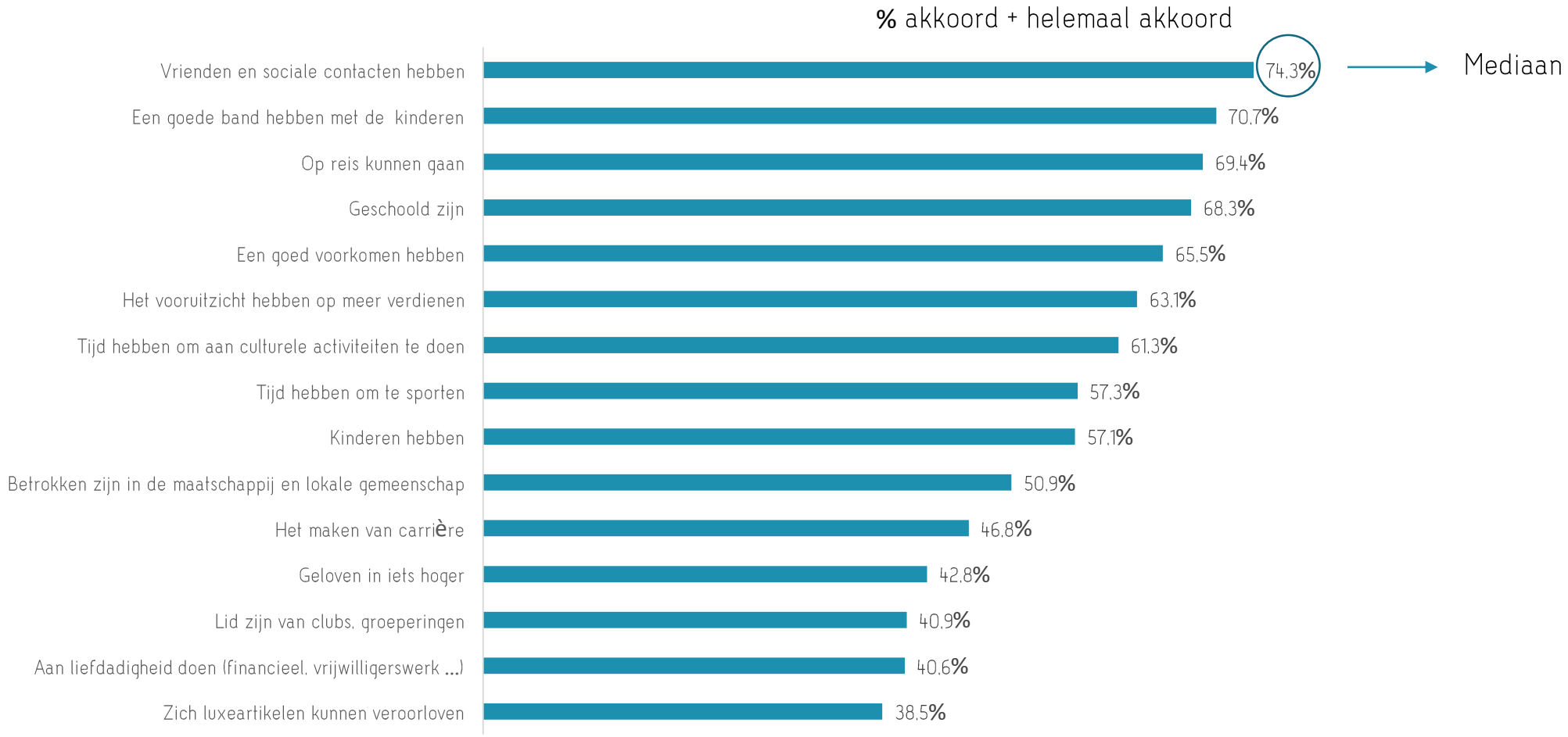
Meer dan 8 op 10 van de actieve Belgen voelt zich goed als aan volgende voorwaarden is voldaan:

- ✓ Goede gezondheid
- ✓ Voldoende middelen of een goed inkomen om een comfortabel leven te kunnen leiden
- ✓ Vrije tijd of tijd voor zichzelf
- ✓ Geen stress of angsten
- ✓ Zelfvertrouwen hebben
- ✓ Goed inkomen
- ✓ Werk hebben
- ✓ Boeiende of leuke job hebben
- ✓ In een veilige buurt wonen



Opm.: mediaan = 74,3; 14 factoren scoren boven de mediaan

Wat doet er minder toe?



Wat zijn dé bepalende factoren? (1/2)

- 14 factoren (in volgorde van belang) die een positieve levenservaring voeden

1. Goede gezondheid
   - ✓ 55-64 jarigen
2. Comfortabel leven
3. Tijd voor jezelf
   - ✓ 55-64 jarigen
4. Geen stress
   - ✓ Babyboomers
5. Zelf-vertrouwen
6. Vrije tijd
   - ✓ Babyboomers
7. Goed inkomen
   - ✓ Geen thuiswonende kinderen
   - ✓ Babyboomers

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat zijn dé bepalende factoren? (2/2)

- 14 factoren (in volgorde van belang) die de positieve levenservaring voeden

8 **Goed inkomen**
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Babyboomers

9 **Boeiende job**
- ✓ Babyboomers

10 **Wonen in veilige buurt**

11 **Kunnen sparen**
- ✓ 18-20 jarigen

12 **Gewaardeerd door anderen**
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ 55-64 jarigen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen

13 **Partner hebben**
- ✓ Met partner zonder thuiswonende kids

14 **Hechte familiebanden**
- ✓ Geen thuiswonende kinderen

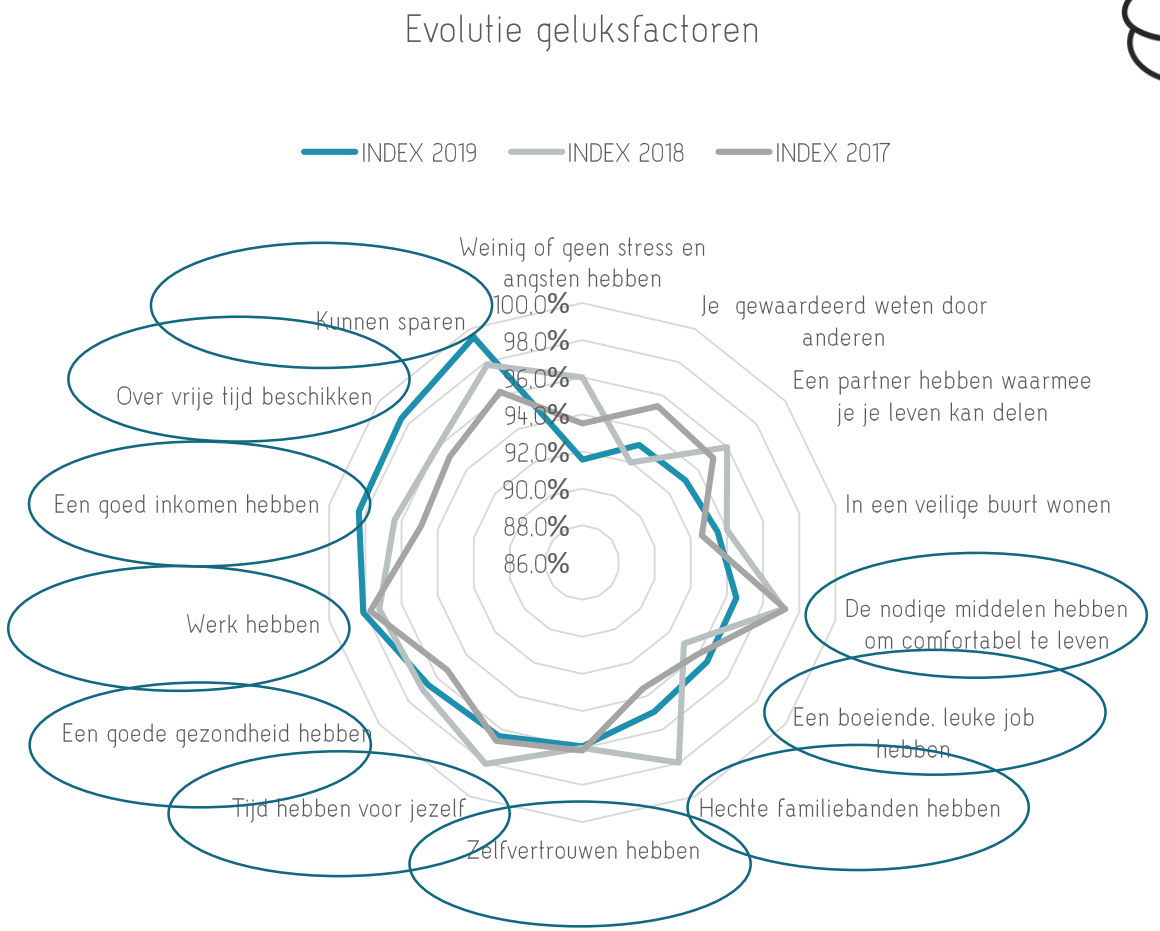
✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?

De gap is het grootst op het vlak van:

- ✓ Geen stress of angsten hebben
- ✓ Je gewaardeerd weten door anderen
- ✓ Een partner hebben waarmee je je leven kan delen
- ✓ In een veilige buurt wonen
- ✓ De nodige middelen hebben om comfortabel te leven
- ✓ ...

Op heel wat punten is de kloof in vergelijking met de twee vorige jaren groter worden



Opm.: index = realiteit/ideaal

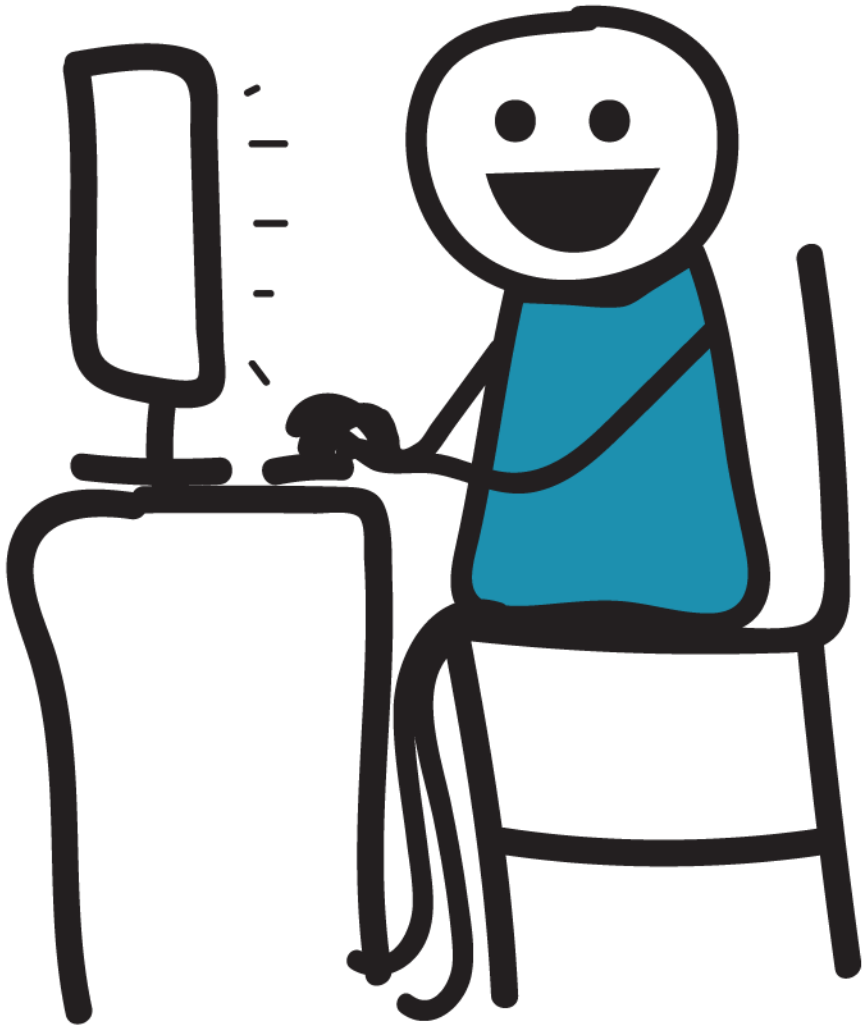
Item scoort boven de gemiddelde index

Hoe voelt de Belg zich op het werk?

Op welke vlakken heeft hij een positieve ervaring?

Welke factoren bepalen de 'Employee Experience'?

Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?



Hoe ervaart men de werkgever?

7 basisemoties die dit gevoel uitdrukken

Blij 43%

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Deeltijds werk 80-90%
- ✓ Standvastigen
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Gezinnen met kinderen

Verdrietig 5%

- ✓ Interim contract

Angstig 7%

Kwaad 7%

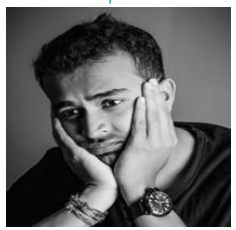
Verrast 7%

- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Lager geschoold

Verontwaardigd 10%

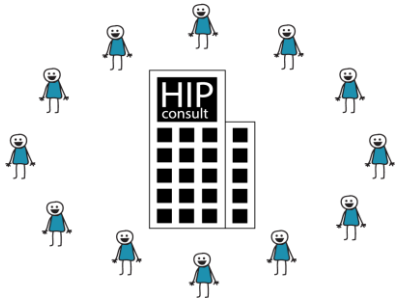
- ✓ Bediende
- ✓ Werkt in klein team
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

Moedeloos 21%



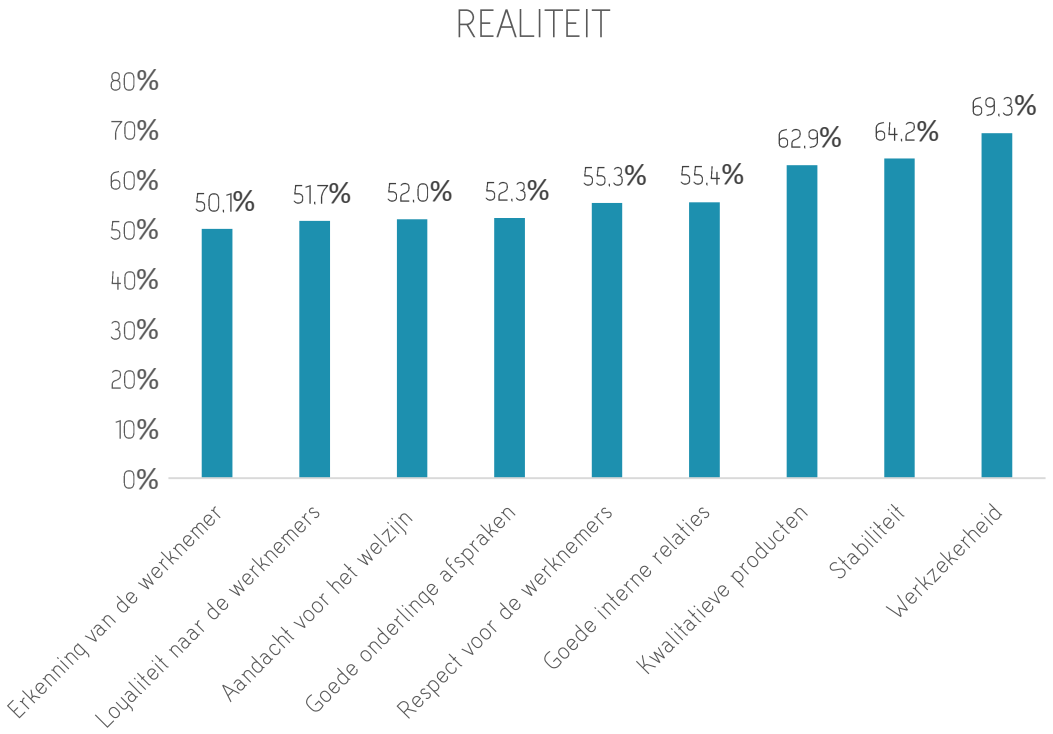
- ✓ Ancien
- ✓ Franstaligen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Babyboomers

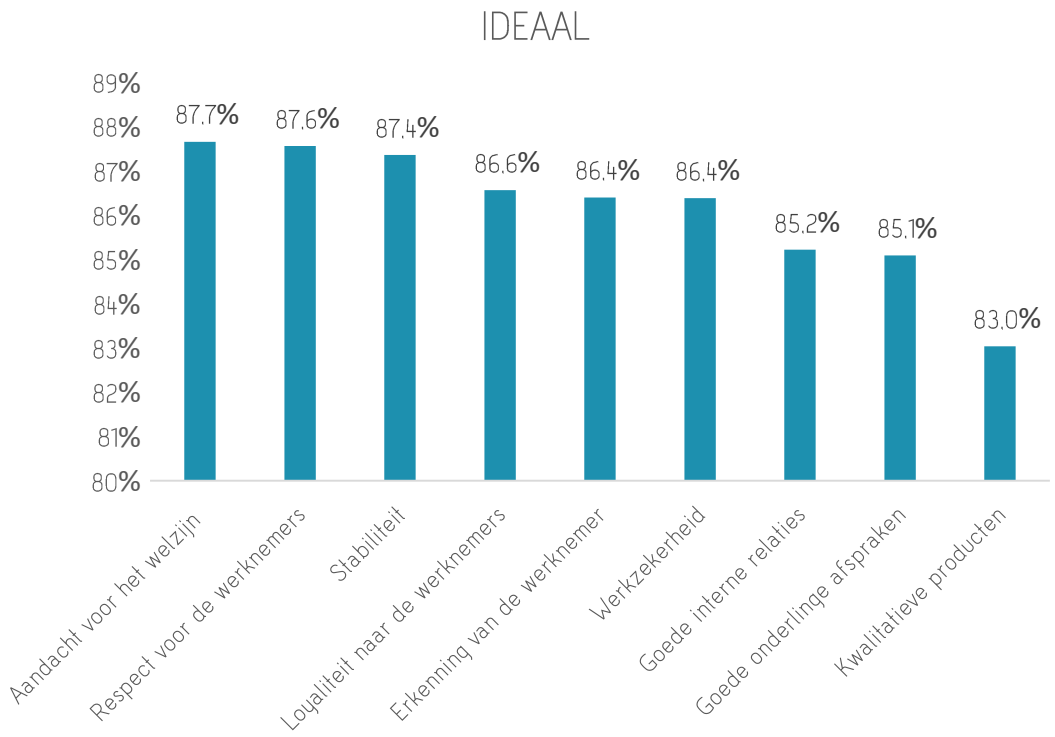
✓ Sterker aanwezig bij deze groepen; men is minder blij met de werkgever in vgl. met 2018 (48%)



Hoe ervaart men de werkgever?

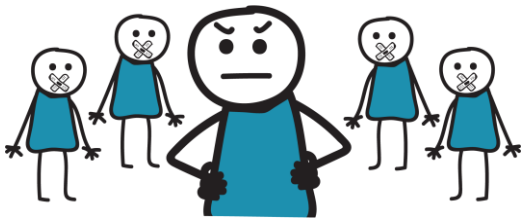
Welke factoren bepalen deze ervaring?





% akkoord + helemaal akkoord

Hoe ervaart men de leidinggevende?



7 basisemoties die dit gevoel uitdrukken

Blij 44%

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Deeltijds werk
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ Hoger geschoold

Verdrietig 5%

- ✓ Interim contract

Angstig 5%

Kwaad 10%

- ✓ Werkt in KMO

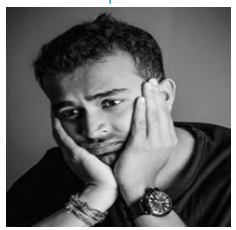
Verrast 9%

- ✓ Interim contract
- ✓ Lager geschoold

Verontwaardigd 10%

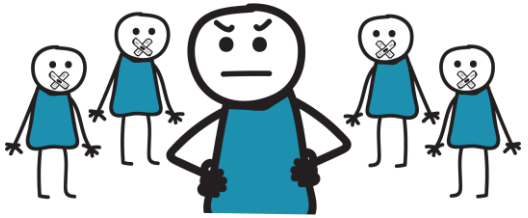
- ✓ Standvastigen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen

Moedeloos 18%

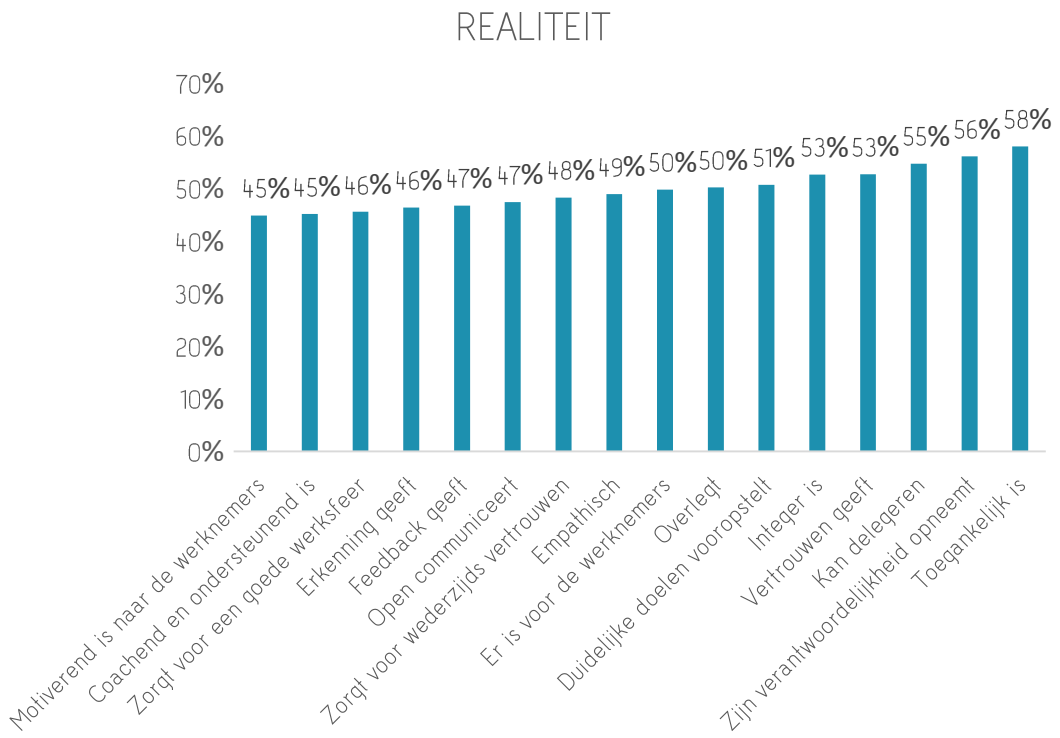


- ✓ Jobhoppers

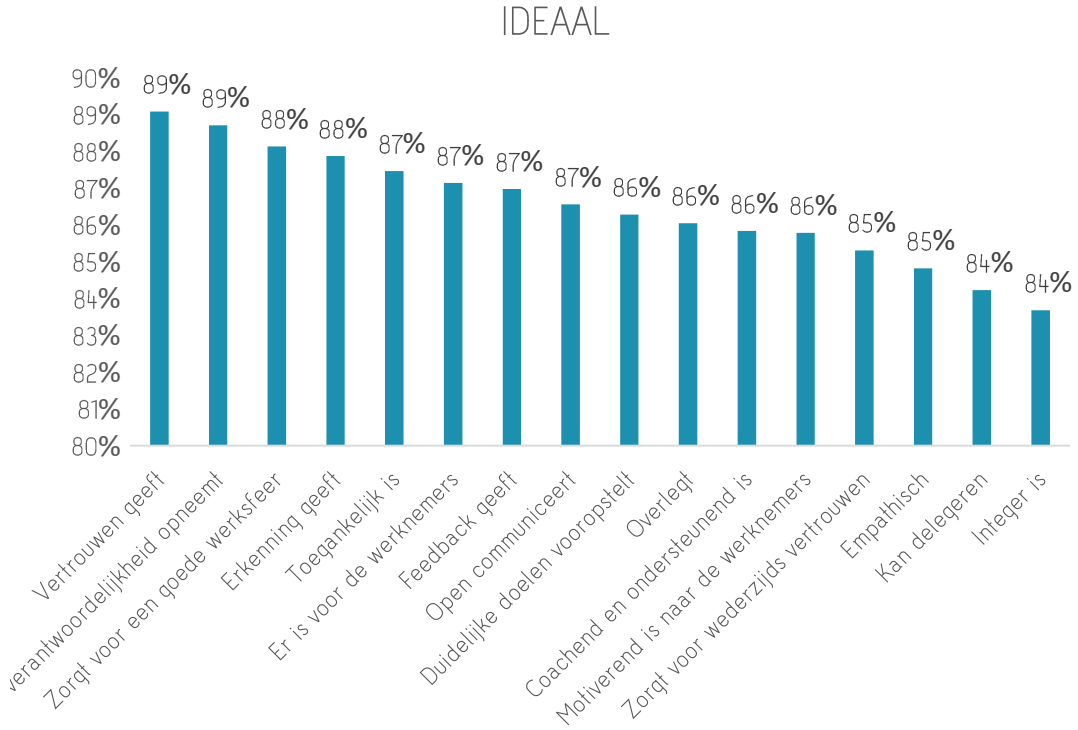
✓ Sterker aanwezig bij deze groepen: men is minder blij met de leidinggevende in vgl. met 2018 (49%)



Hoe ervaart men de leidinggevende?

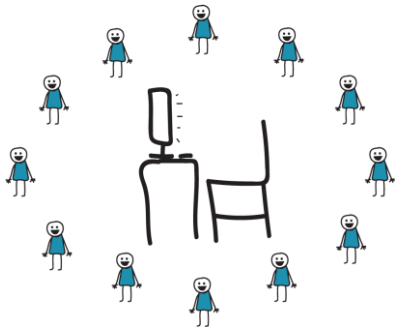


Welke factoren bepalen deze ervaring?



% akkoord + helemaal akkoord

Hoe ervaart men de werkplek?



7 basisemoties die dit gevoel uitdrukken

Blij 54%

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract van onbepaalde duur
- ✓ Werkt enkel i/d week

Verdrietig 7%

- ✓ Interim contract
- ✓ Lager geschoold

Angstig 6%

- ✓ Deeltijds werk 80-90
- ✓ Franstaligen

Kwaad 2%

- ✓ Interim contract

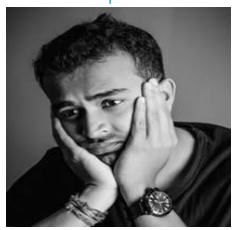
Verrast 4%

- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Generatie z

Verontwaardigd 6%

- ✓ Contract van bepaalde duur

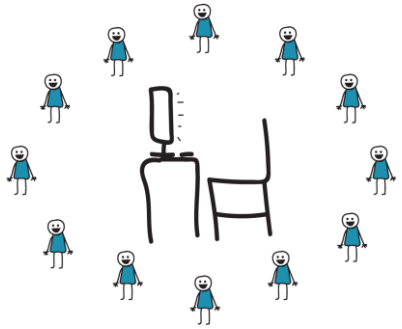
Moedeloos 21%



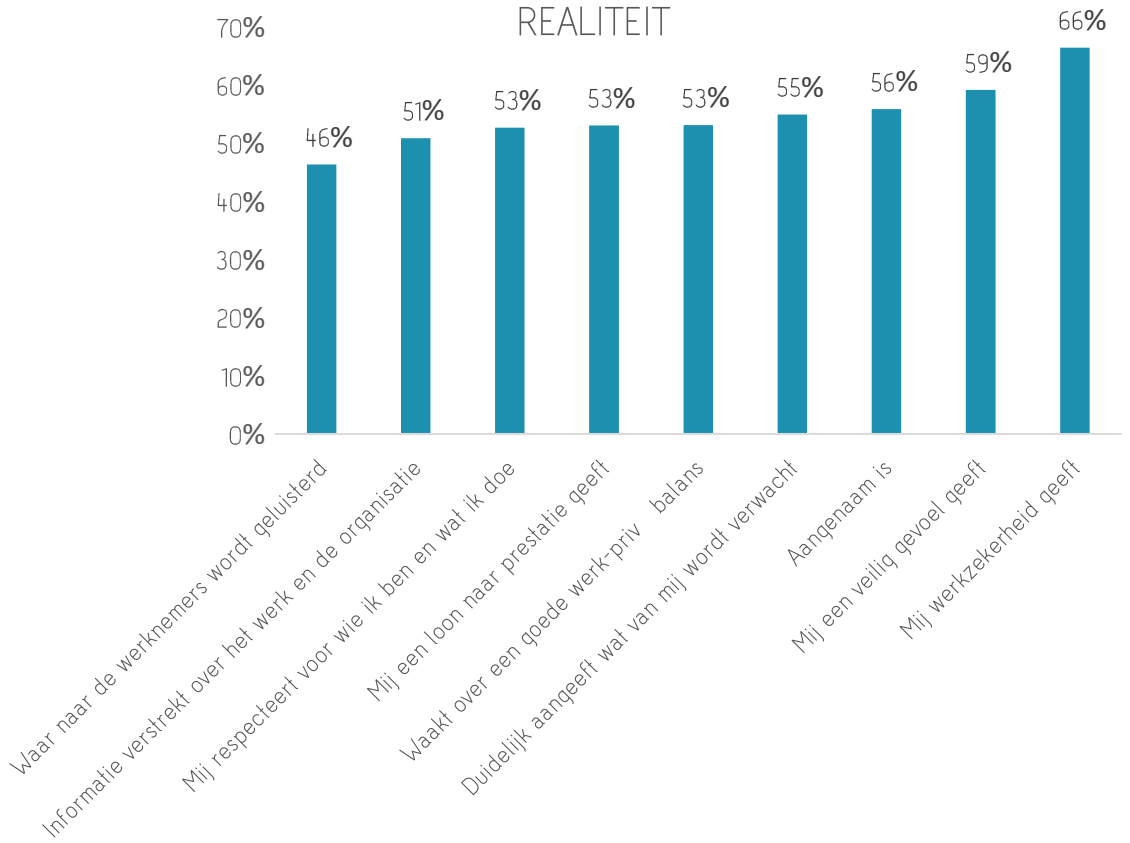
- ✓ Interim contract
- ✓ Ancien
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Babyboomers

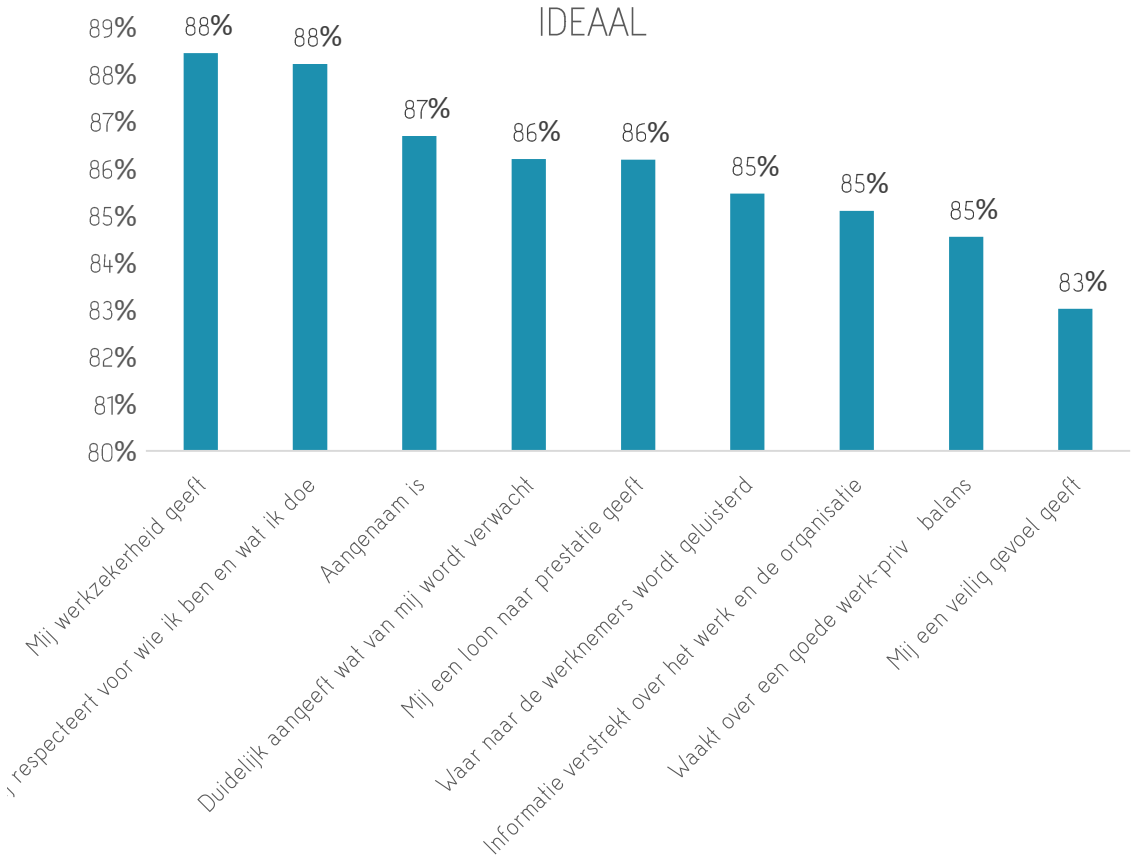
✓ Sterker aanwezig bij deze groepen; geen verschillen met de voorgaande jaren

Hoe ervaart men de werkplek?



Welke factoren bepalen deze ervaring?





% akkoord + helemaal akkoord

Wat zijn de factoren die een positieve werkervaring bepalen? (1/5)

35 factoren (in volgorde van belang) die zorgen voor een positieve employee experience

1 – Leidinggevende geeft vertrouwen

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Switchers
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Franstaligen
- ✓ Generatie z
- ✓ Hooggeschoold

2 – Leidinggevende neemt verantwoordelijkheid

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Switchers
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Generatie z

3 – Geeft werkzekerheid

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ 55-64 jarigen
- ✓ Babyboomers
- ✓ Hooggeschoold

4 – Respect voor wie ik ben en wat ik doe

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Klein team
- ✓ Switchers
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Generatie z
- ✓ Hooggeschoold

5 – Leidinggevende zorgt voor goede werksfeer

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Switchers
- ✓ Klein team
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Lager geschoold

6 – Leidinggevende geeft erkenning

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Generatie z

7 – Aandacht voor het welzijn

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ Switchers
- ✓ Generatie z

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat zijn de factoren die een positieve werkervaring bepalen? (2/5)

35 factoren (in volgorde van belang) die zorgen voor een positieve employee experience

8

Respect voor de werknemers

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Generatie z

9

leidinggeven deis toegankelijk

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Switchers
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Veel ervaring
- ✓ Franstaligen
- ✓ Hooggeschoold

10

Stabiliteit

- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Ancien
- ✓ Franstaligen
- ✓ 55-64 jarigen
- ✓ Babyboomers

11

leidinggeven deis er voor de werknemers

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ Generatie z
- ✓ Hooggeschoold

12

leidinggeven degeeft feedback

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Hooggeschoolden
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

13

Werkplek is aangenaam

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Klein team
- ✓ Franstaligen
- ✓ Hooggeschoold

14

Loyaliteit naar de werknemers

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Generatie z

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat zijn de factoren die een positieve werkervaring bepalen? (3/5)

35 factoren (in volgorde van belang) die voor zorgen positieve Employee Experience

15 – Leidinggevende communiceert open
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

16 – Erkenning van de werknemer
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Werkt in KMO

17 – Werkzekerheid
- ✓ Middenkader
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Ancien
- ✓ Grote onderneming
- ✓ 55-64 jarigen
- ✓ Babyboomers

18 – Leidinggevende stelt duidelijke doelen voorop
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Switchers
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Hooggeschoold

19 – Het is duidelijk wat van mij wordt verwacht
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Deeltijds werk
- ✓ Switchers
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

20 – Ik krijg een loon naar prestatie
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Standvastigen
- ✓ Franstaligen
- ✓ 35-44 jarigen
- ✓ Hooggeschoold

21 – Leidinggevende overlegt
- ✓ Interim contract
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat zijn de factoren die een positieve werkervaring bepalen? (4/5)

35 factoren (in volgorde van belang) die zorgen voor een positieve employee experience

22

Leidinggevende is coachend en ondersteunend

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z
- ✓ Hooggeschoold

23

Leidinggevende is motiverend

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Deeltijds werk
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Switchers
- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

24

Men kan altijd bij iemand terecht

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Deeltijds werk
- ✓ Contract bepaalde duur
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z
- ✓ Hooggeschoold

25

Waar wordt geluisterd naar de werknemers

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract bepaalde duur
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ Geen kinderen
- ✓ Hooggeschoold

26

Er is wederzijds vertrouwen

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ Klein team
- ✓ Switchers
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Geen kinderen
- ✓ Generatie z

27

Goede interne relaties

- ✓ Middelgrote onderneming
- ✓ Switchers
- ✓ Contract bepaalde duur

28

Informeert over het werk en de organisatie

- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Voltijds tewerkgesteld
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ Hooggeschoold

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat zijn de factoren die een positieve werkervaring bepalen? (5/5)

35 factoren (in volgorde van belang) die voor zorgen positieve Employee Experience

29 — Goede onderlinge afspraken
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract bepaalde duur
- ✓ Weinig ervaring
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

30 — Leidinggevende is empathisch
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ Switchers

31 — Een goede werk-privé balans
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Geen kinderen
- ✓ Generatie z

32 — Leidinggevende kan delegeren
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Werkt in KMO
- ✓ 25-34 jarigen

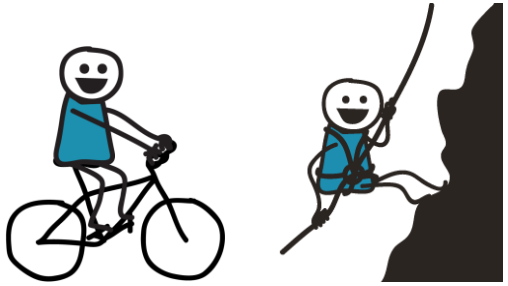
33 — Leidinggevende is integer
- ✓ Switchers
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Franstaligen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Hooggeschoold

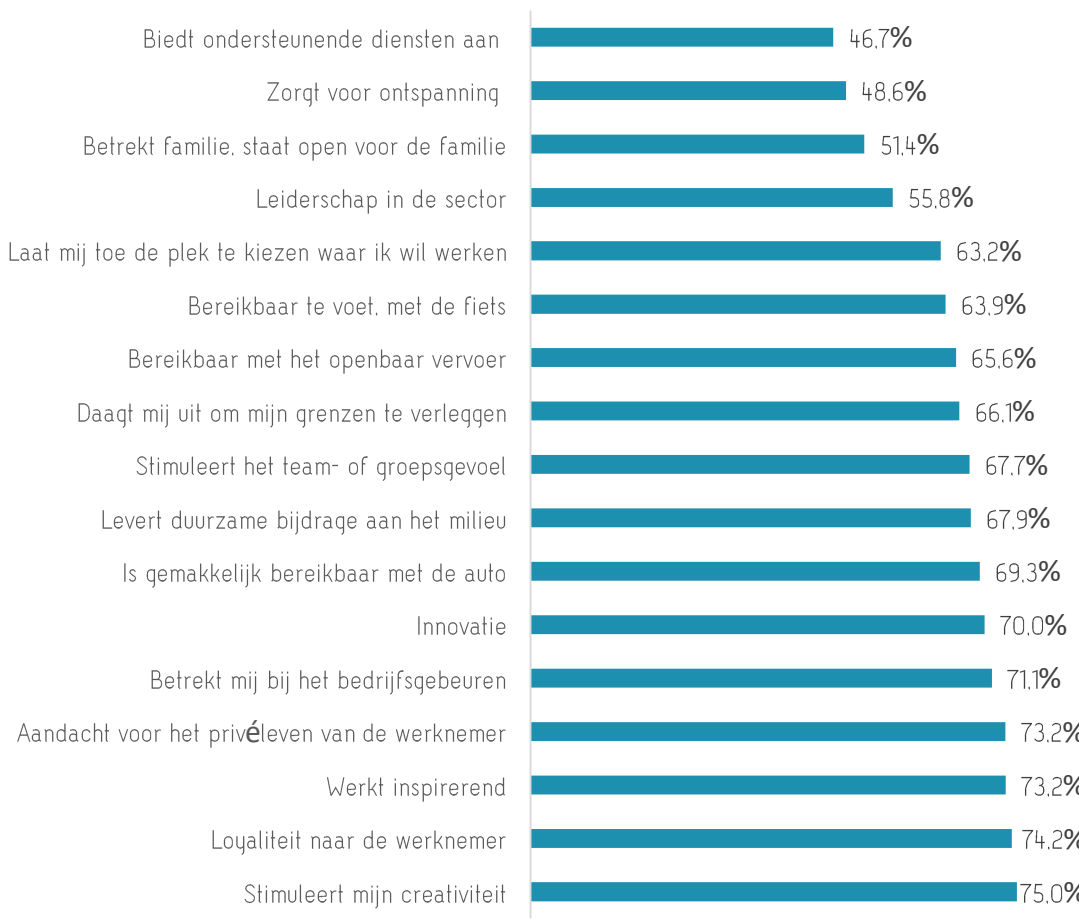
34 — Kwalitatieve producten
- ✓ Ancien
- ✓ Middenkader
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z

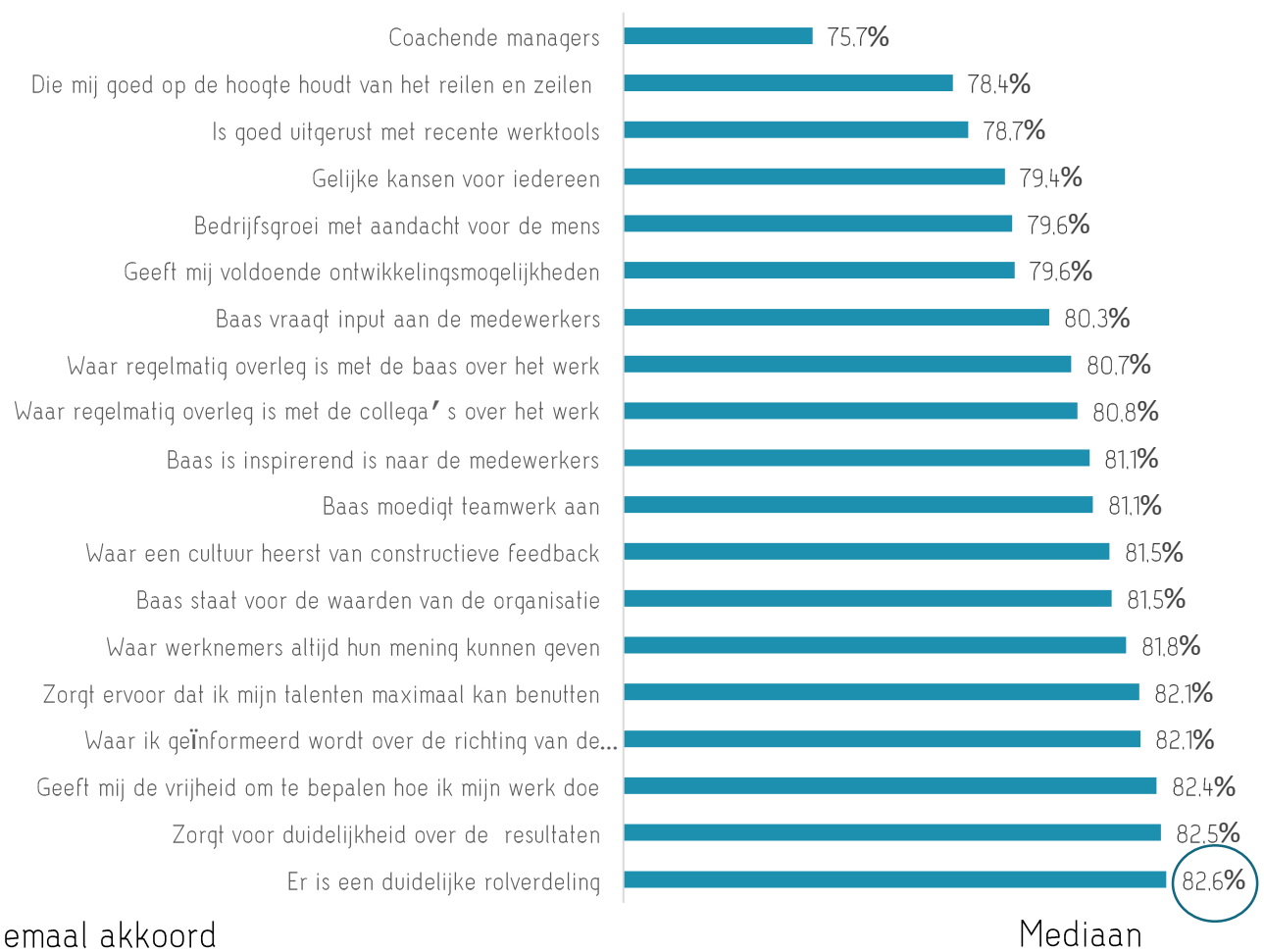
35 — Geeft mij een veilig gevoel
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Hooggeschoold

✓ Meer van toepassing bij deze groepen

Wat doet er minder toe?







% akkoord + helemaal akkoord

Mediaan

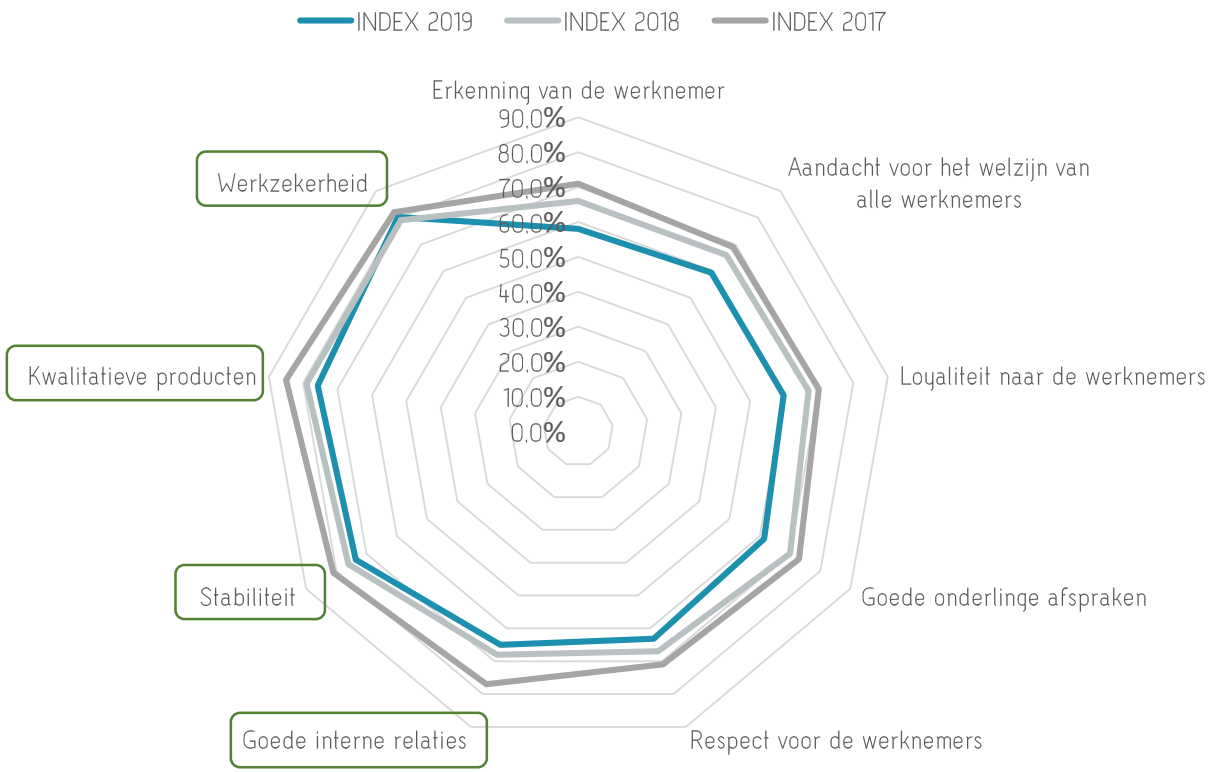
Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?

De gap is het grootst op het vlak van:

- ✓ Erkenning van de werknemer
- ✓ Aandacht voor het welzijn van alle werknemers
- ✓ Loyaliteit naar de werknemers
- ✓ Goede onderlinge afspraken
- ✓ Respect voor de werknemers
- ✓ ...

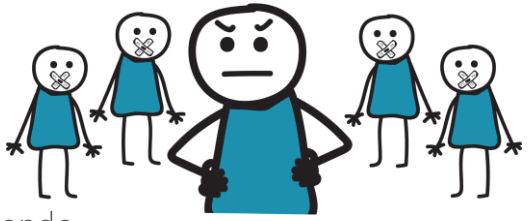
Op **quasi alle aspecten** is de kloof in vergelijking met de twee vorige jaren groter geworden

Evolutie geluksfactoren m.b.t. de werkgever



Opm.: index = realiteit/ideaal

Item scoort boven de gemiddelde index

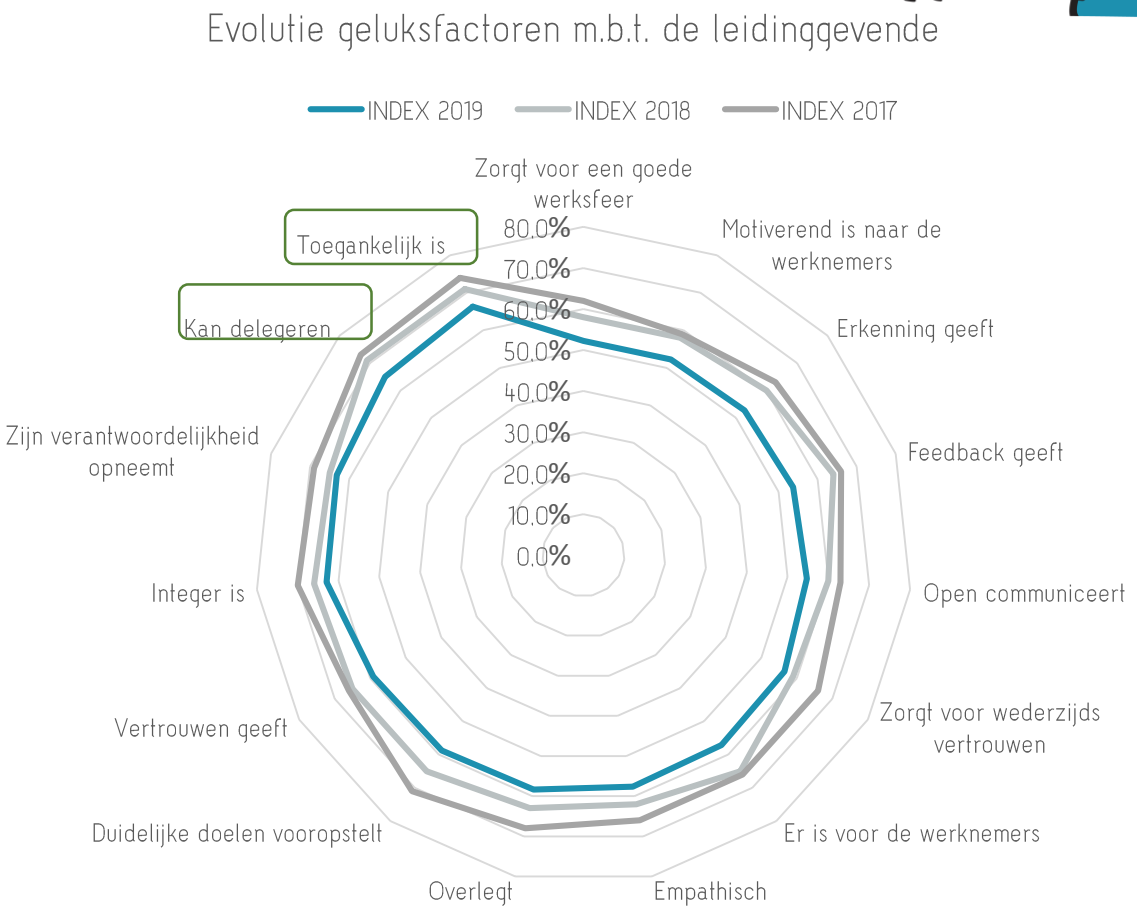


Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?

De gap is het grootst op het vlak van:

- ✓ Zorgt voor een goede werksfeer
- ✓ Motiverend naar de werknemers
- ✓ Erkenning geeft
- ✓ Zorgt voor een goede werksfeer
- ✓ Feedback geeft …

Op **alle aspecten** is de kloof in vergelijking met de twee vorige jaren groter geworden



Opm.: index = realiteit/ideaal

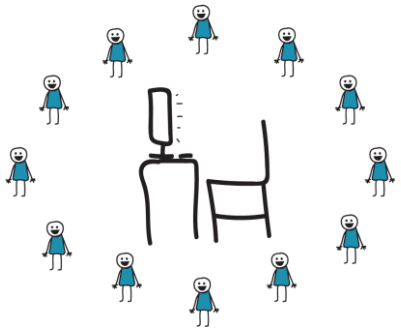
Item scoort boven de gemiddelde index

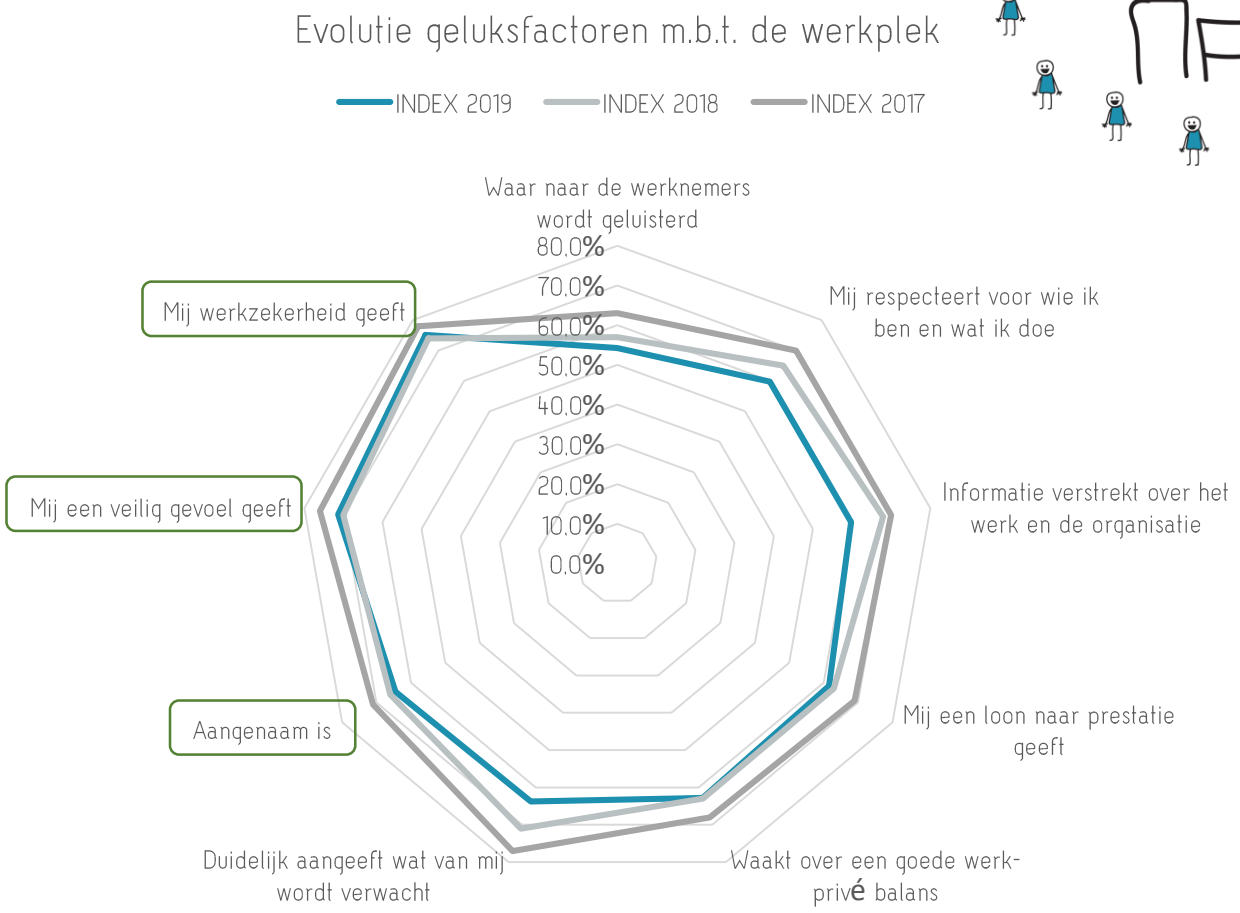
Hoe groot is de gap tussen ideaal en realiteit?

De gap is het grootst op het vlak van:

- ✓ Waar naar de werknemers wordt geluisterd
- ✓ Mij respecteert voor wie ik ben en wat ik doe
- ✓ Informatie verstrekt over het werk en de organisatie
- ✓ Mij een loon naar prestatie geeft
- ✓ Waakt over een goede werk-privé balans
- ✓ Duidelijk aangeeft wat van mij wordt verwacht

Aspecten waarbij de gap tussen realiteit en ideaal groter is in vergelijking met de twee vorige jaren zijn: luisteren, respect, informeren en duidelijke doelen vooropstellen





Opm.: index = realiteit/ideaal

Item scoort boven de gemiddelde index

Hoe voelt men zich als werknemer in het algemeen?

7 basisemoties die dit gevoel uitdrukken

Blij 45%

- ✓ Nederlandstaligen
- ✓ Gezinnen met kinderen
- ✓ Lid v/d directie
- ✓ Contract onbepaalde duur

Verdrietig 5%

- ✓ Lager geschoold

Angstig 9%

- ✓ Franstaligen
- ✓ 21-24 jarigen
- ✓ Generatie z
- ✓ Lager geschoold

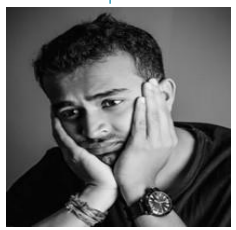
Kwaad 5%

- ✓ Lager geschoold
- ✓ Geen thuiswonende kinderen

Verrast 4%

Verontwaardigd 9%

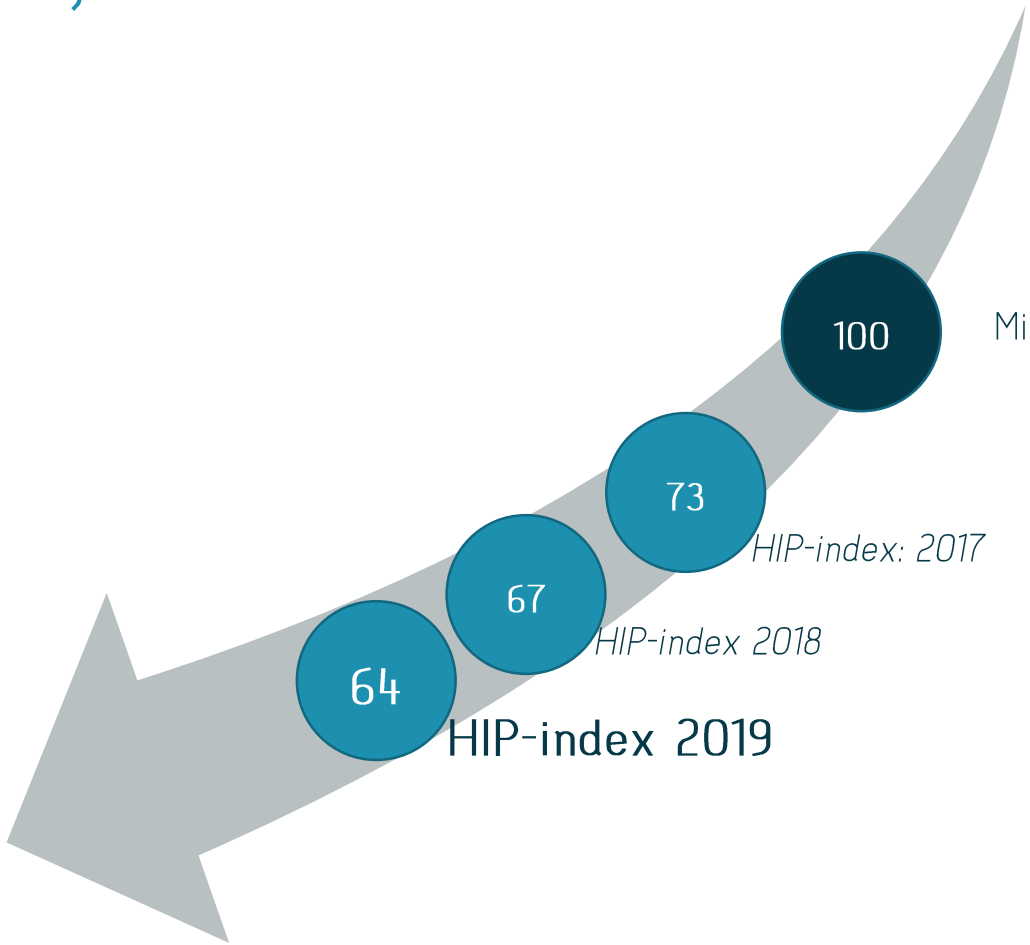
Moedeloos 24%



- ✓ 35-44 jarigen
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Gemiddelde werkervaring

- ✓ Sterker aanwezig bij deze groepen; geen verschillen met de voorgaande jaren

De werkgelukindex daalt

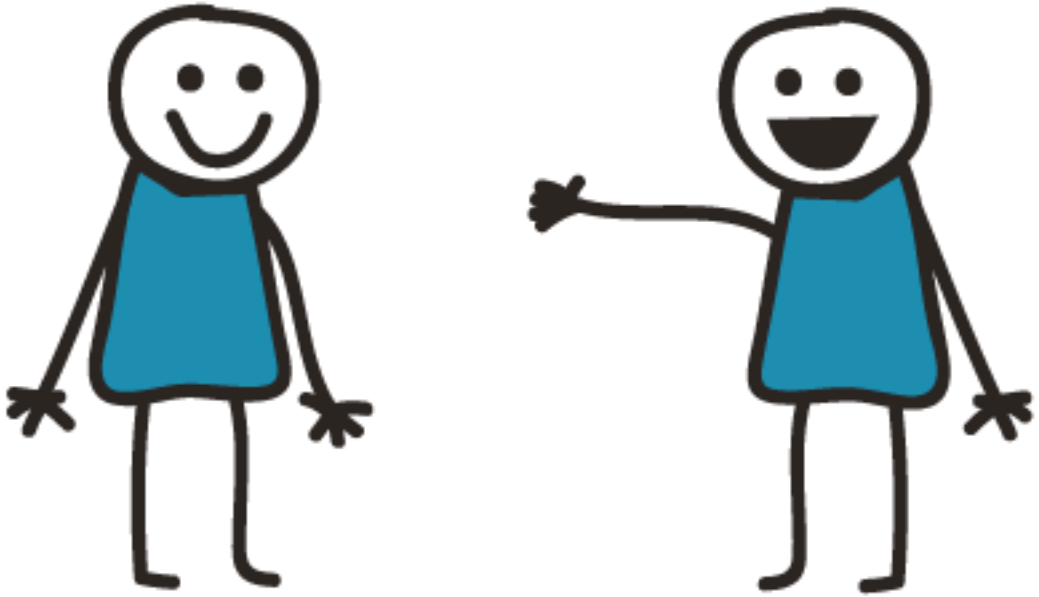


Wat zijn de drivers voor een positieve werkervaring?

Welke factoren bepalen betrokkenheid?

Welke factoren bepalen loyaliteit?

Welke factoren zorgen voor het aanbevelen van de werkgever?



Drivers van betrokkenheid

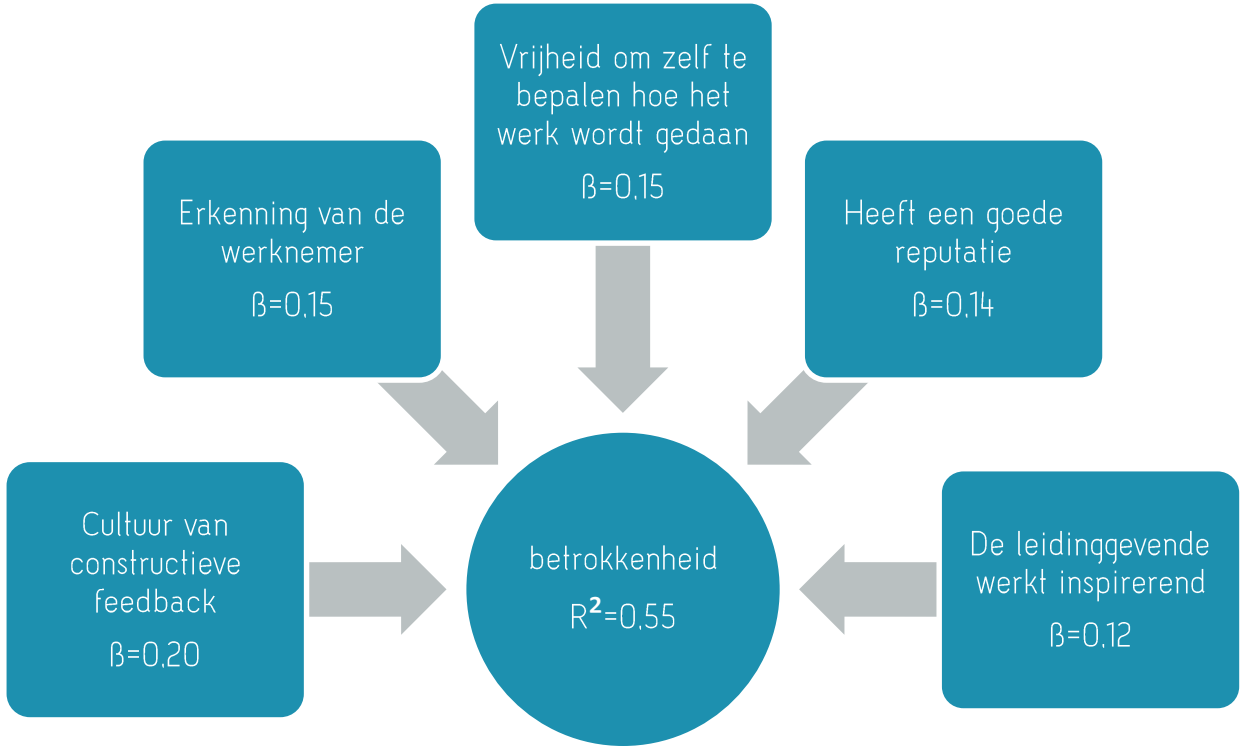
Focus: talent

De betrokkenheid van de werknemer is het grootst op werkplekken waar een **cultuur** heerst **van constructieve feedback** en de **werknemer erkend** wordt.

De werknemer is er vrij om zelf te bepalen hoe hij zijn werk doet.

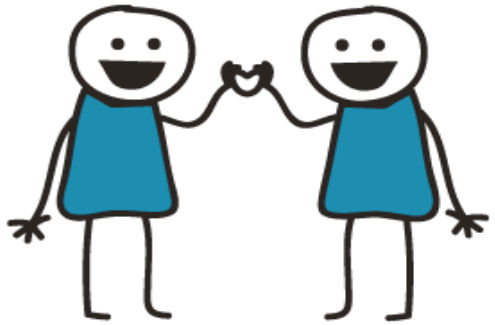
Belangrijk is ook de reputatie van het bedrijf en de "inspirerende" sfeer op de werkvloer.

Regelmatig informeert men de werknemer over het reilen en zeilen in de organisatie. De werknemer kan er altijd bij iemand terecht als hij met iets zit.



- ✓ Houdt mij goed op de hoogte over het reilen en zeilen binnen de organisatie (ß=0,12)
- ✓ Waar men steeds bij iemand terecht kan (ß=0,11)
- ✓ …

Drivers van loyaliteit



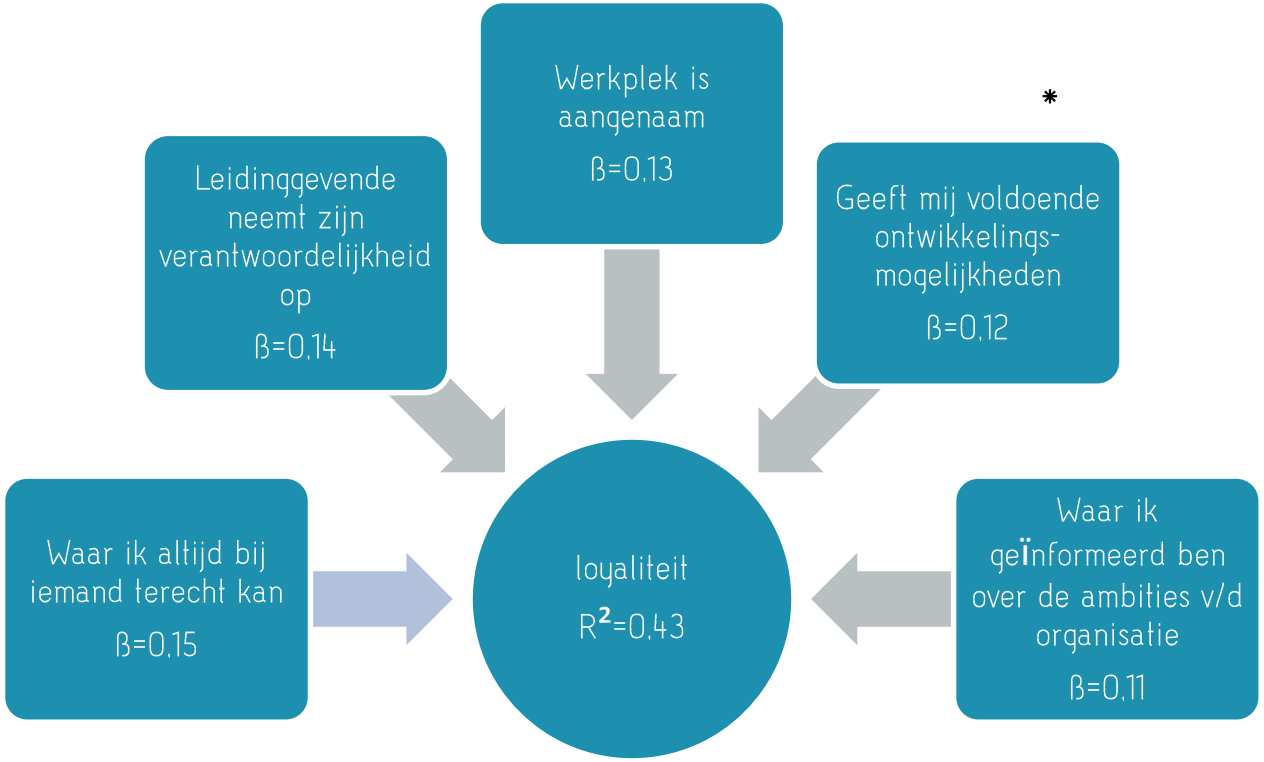
Loyale werknemers komen voor in organisaties waar de **werknemer centraal** staat en **leidinggevenden hun verantwoordelijkheid opnemen**.

De werkplek wordt als aangenaam ervaren en geeft voldoende mogelijkheden tot ontwikkeling.

Belangrijk is dat de werknemer geïnformeerd wordt over de ambities van de organisatie. Er is respect voor de werknemer.

Verder heeft men aandacht voor het welzijn en het privéleven van de werknemer.

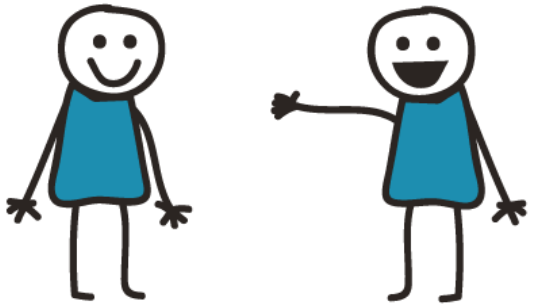
Focus: relationele



- ✓ Respecteert de werknemer voor wat hij is (ß=0,11)
- ✓ Heeft aandacht voor het welzijn van de werknemer (ß=0,11)
- ✓ Heeft aandacht voor het privéleven van de werknemer (ß=0,11)
- ✓ …

Drivers van aanbevelen

Focus: comfort en veiligheid



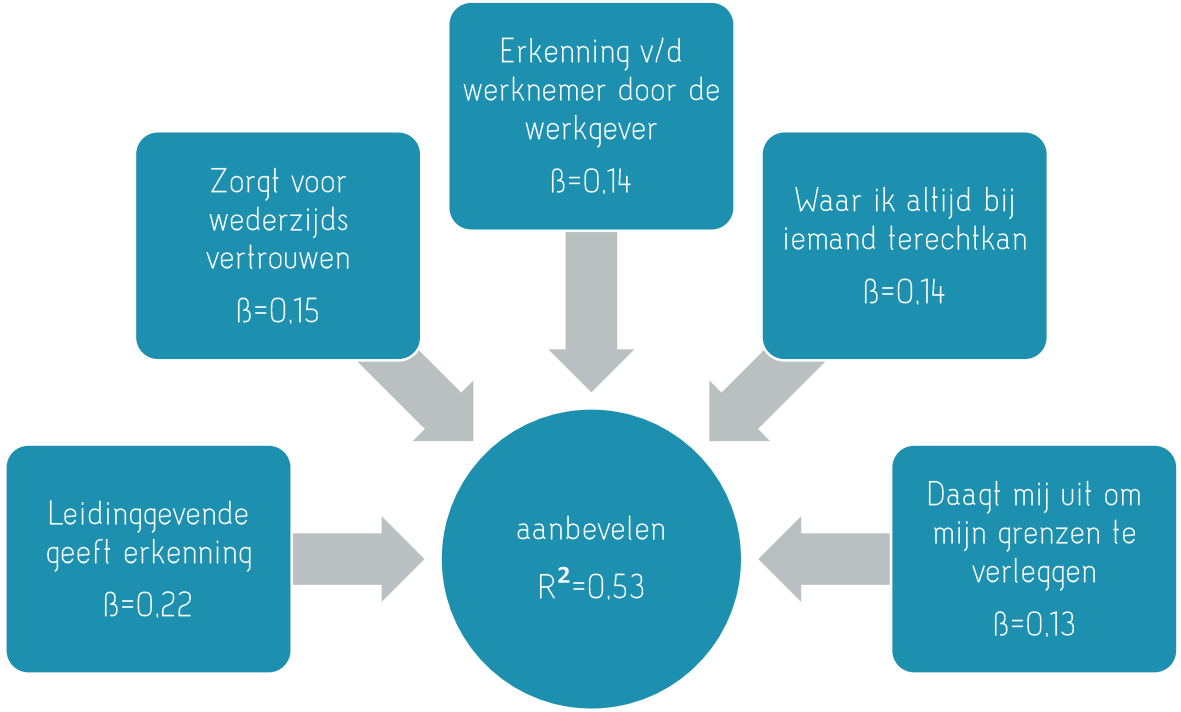
Werknemers stellen zich op als ambassadeurs als de **menselijke omkadering** er is.

De leidinggevende moet erkenning geven en zorgen voor wederzijds vertrouwen.

Bijkomend staat voor de werkgever de werknemer centraal. De werknemer kan steeds bij iemand terecht als hij met iets zit.

Verder is het belangrijk dat men als werknemer wordt uitgedaagd om de eigen grenzen te verleggen.

En last but not least, is een loon naar prestatie mooi meegenomen.



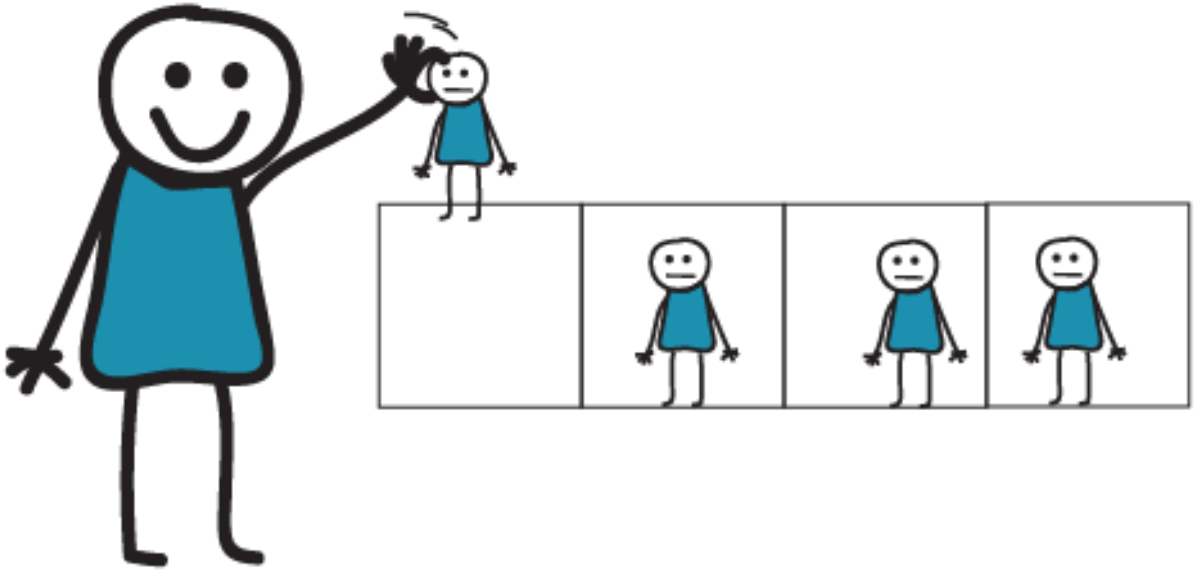
- ✓ Loon naar prestatie (ß=0,12)
- ✓ Heeft aandacht voor het welzijn van de werknemer (ß=0,11)
- ✓ …

Zijn we allemaal hetzelfde?

Welke groepen vinden we terug?

Hoe kunnen we deze groepen typeren?

Moeten zij anders worden benaderd?

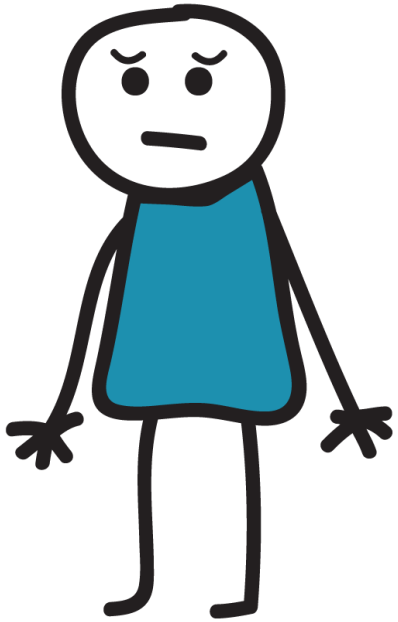


Welke werknemerstypes vinden we terug?

- Op basis van segmentatie hebben we vier groepen van werknemers/mensen teruggevonden, die zich op eenzelfde manier gedragen in het leven en op het werk

De "moedeloze" werknemer (29%)

De "werker" (28%)



De "enthousiaste" (31%)

De "uitgerangeerde" (13%)

De "enthousiaste"

- ✓ Middenkader
- ✓ Werkzaam in middelgrote ondernemingen
- ✓ Contract van onbepaalde duur
- ✓ Werken enkel in de week

Hoe staat men in het leven?

- BLIJ
- Vooruitzicht op meer verdienen en carrière maken
- Men kan sparen en zich luxeartikelen veroorloven
- Er is vrije tijd en tijd voor zichzelf
- Groot sociaal netwerk
- Hechte band met familie en kinderen
- Zelfvertrouwen en weinig stress of angsten

Welke werkervaring heeft men?

- Hun geluk wordt bepaald door een boeiende job
- Heel grote betrokkenheid tot het werk
- Als werknemer voelt men zich blij
- Men is heel loyaal
- Zijn echte promotors van hun werkgever

Hoe voelt men zich t.a.v. de leidinggevende?

BLIJ

Hoe voelt men zich t.a.v. de werkplek?

BLIJ

Hoe voelt men zich t.a.v. de organisatie?

BLIJ

CON SULT Opm.: de opgesomde kenmerken zijn sterker aanwezig in dit segment in vgl. met de andere en de doorsnee populatie

De "werker"

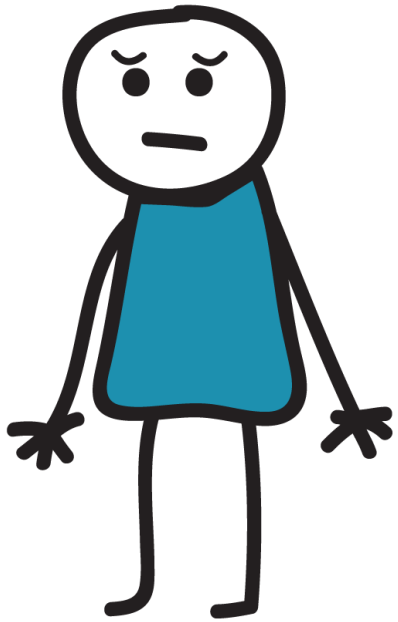
- ✓ Veel werkervaring
- ✓ Met kinderen
- ✓ Vrouwen
- ✓ Hoger opgeleid
- ✓ Bedienden

Hoe staat men in het leven?

- Weinig vooruitzicht op meer verdienen of een carrière
- Minder comfort en luxeartikelen
- Kleiner sociaal netwerk
- Minder kunnen reizen
- Minder zelfvertrouwen

Welke werkervaring heeft men?

- Minder kans op een boeiende job, geen carrièremakers
- Wel betrokken tot het werk
- Als werknemer voelt men zich eerder blij
- Men is loyaal



Hoe voelt men zich t.a.v. de leidinggevende?

BLIJ

Hoe voelt men zich t.a.v. de werkplek?

BLIJ

Hoe voelt men zich t.a.v. de organisatie?

BLIJ

CON SULT Opm.: de opgesomde kenmerken zijn sterker aanwezig in dit segment in vgl. met de andere en de doorsnee populatie

Hoe staat men in het leven?

- Moedeloos
- Minder kans op meer verdienen
- Minder ruimte om te sparen
- Minder comfort
- Kleiner sociaal netwerk
- Minder vrije tijd
- Minder zelfvertrouwen

De "moedeloze"

- ✓ Generatie y
- ✓ Tussen 25-34 jaar
- ✓ Lager opgeleid
- ✓ Geen kinderen

Hoe voelt men zich t.a.v. de leidinggevende?

MOEDELOOS

Hoe voelt men zich t.a.v. de werkplek?

NEUTRAAL

Hoe voelt men zich t.a.v. de organisatie?

MOEDELOOS

Welke werkervaring heeft men?

- Kleinere kansen op werk
- Of een boeiende job

- Neutraal betrokken tot het werk

- Als werknemer laat men eerder de schouders hangen

- Men voelt zich moedeloos t.a.v. de leidinggevende en organisatie

CON SULT Opm.: de opgesomde kenmerken zijn sterker aanwezig in dit segment in vgl. met de andere en de doorsnee populatie

De "uitgeranqeerde"

- ✓ Anciens
- ✓ Geen thuiswonende kinderen
- ✓ Generatie x en babyboomers
- ✓ Tussen 55-64 jaar
- ✓ Vrouwen
- ✓ Gemiddeld geschoold
- ✓ Shiftenwerk
- ✓ Deeltijds werk

Hoe staat men in het leven?

- Verdrietiq, kwaad, moedeloos, verontwaardiqd
- Verdienen qoed waardoor ze comfortabel kunnen leven
- Geen vooruitzicht op carrière
- Ze hebben vrije tijd en tijd voor zichzelf
- Hebben zelfvertrouwen
- Kleiner sociaal netwerk
- Goede qezondheid staat voor geluk

Welke werkervariq heeft men?

- Hun qeluk wordt bepaald door een boeiende of leuke job
- Zijn het minst blij als werknemer
- Gevoelens van verdriet, kwaadheid, verontwaardiqiq en moedeloosheid overheersen
- Zijn het minst betrokken en loyaal
- Heel wat anti-promotors die vaak van werkqever veranderen

Hoe voelt men zich t.a.v. de leidinqqeevende?

MINST BLIJ

Hoe voelt men zich t.a.v. de werkplek?

NEGATIEVE GEVOELENS OVERHEERSEN

Hoe voelt men zich t.a.v. de organisatie?

MINST BLIJ & MOEDELOOS

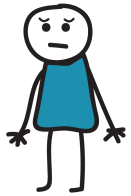
CON SULT Opm.: de opgesomde kenmerken zijn sterker aanwezig in dit segment in vgl. met de andere en de doorsnee populatie

Hoe kunnen we de verschillende types motiveren?

De "enthousiasteling" (31%)

- Flexibel werken
- Opleidingen
- Inzetten op mobiliteit
- Inzetten op werkgeluk
- Personaliseren van werk

De "werker" (28%)



- Flexibel werken (flexibele start- en stopuren, thuiswerken, flexi-kantoor, ...)
- Opleidingen
- Betere balans tussen werk- en privé

De "moedeloze' (29%)

- Coaching
- Betere communicatie vanuit de top
- Stress verlaging
- Meer werkautonomie
- Personaliseren van werk (werknemers mee hun werk laten bepalen)

De "uitgerangeerde" (13%)

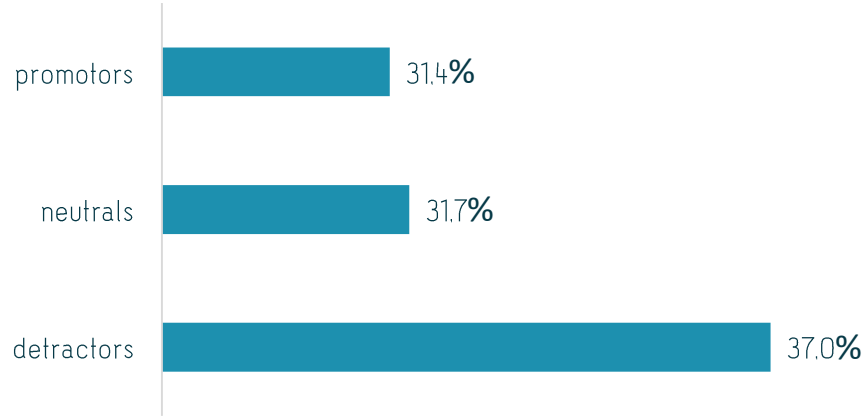
- Flexibel werken
- Opleidingen
- Inzetten op werkgeluk
- Personaliseren van werk
- Langer en zinvol werken

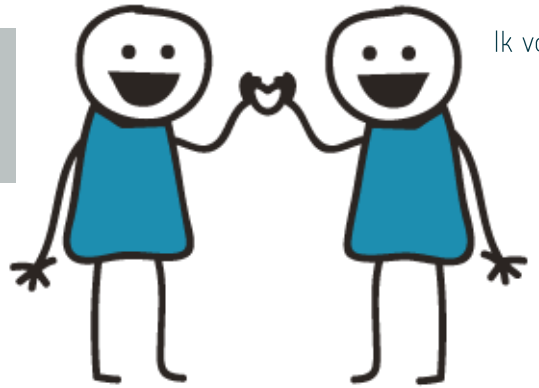
Voor welke uitdagingen staan we?

Hoe betrokken en loyaal zijn werknemers?

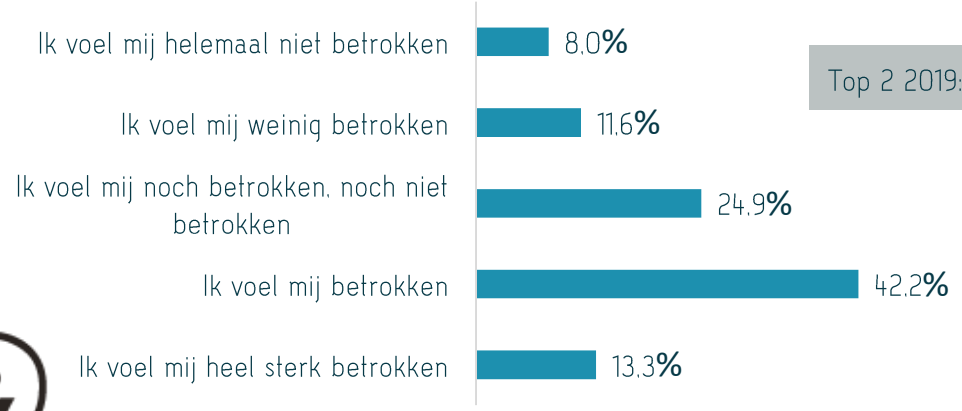
Welke HR-domeinen verdienen volgens de werknemers onze aandacht?

Net Promotor Score 2019: -5,6



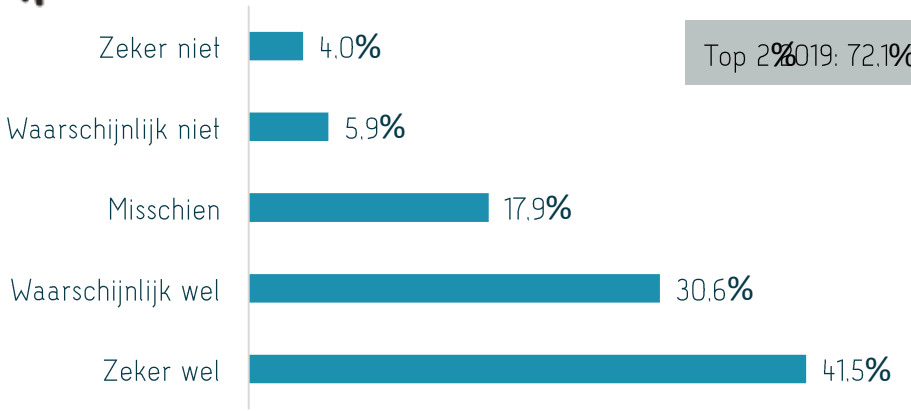


Hoe sterk voelt de werknemer zich betrokken tot zijn werkplek?



Top 2 2019: 55,5%

Wil de werknemer blijven werken bij zijn huidige werkgever?

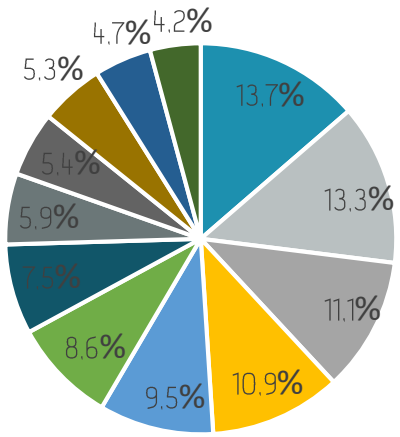


Top 2 2019: 72,1%

Op welke HR-domeinen moeten we inzetten?

Top 4 van domeinen waarop HR moet focussen volgens de werknemer *(directe vraag aan alle werknemers)*:

- Betere communicatie van de top naar de werkvloer
- Stressverlaging
- Opleidingen
- Flexibel werken



- een betere communicatie van de top naar de werkvloer
- stressverlaging
- opleidingen
- flexibel werken (flexibele start- en stopuren, thuiswerken, flexi-kantoren, ...)
- werkgeluk
- een betere balans tussen werk en privé
- coaching
- personaliseren van werk (werknemers mee hun werk laten bepalen)
- meer werkautonomie (bv. zelfsturende teams)
- langer en zinvol werken bij oudere werknemers
- mobiliteit
- digitalisering van het werk

HIP-Consult helpt bedrijven

bij het in kaart brengen van de "Employee Experience"

Steeds constructief, altijd met een concreet actieplan

METEN

"meten is weten"

We brengen heel precies in kaart hoe medewerkers zich voelen op het werk

Kwantitatief onderzoek
Segmentatie
Tracking

INSPIREREN

"willen is doen"

We helpen medewerkers bij het uitbouwen van een productieve werkplek

Lego® Serious Play®
Design thinking
Projectieve workshops
Blogs

FACILITEREN

"zien is begrijpen"

Met onze dashboards maken we van statische HR data bruikbare kennis

Power BI dashboard ontwikkeling

Experience is Key

www.hip-consult.com

Françoise Faucheux
francoise@hip-consult.com
+32 497 593 275

Frank Geers
frank@hip-consult.com
+32 497 523 528

HIP-Consult
Broekstraat 43, 9030 Gent/Belgium
BE0673.501.286

©2019 HIP Consult, Experience is Key