

Aan de slag met werkgeluk? Weet waar je staat!

Steeds meer organisaties als overheden, zorginstellingen of woningcorporaties beseffen dat medewerkers alleen op hun best functioneren als ze écht lekker in hun vel zitten. Als ze zelf controle over zaken hebben, iets kunnen bereiken en kunnen bijdragen aan een hoger doel. Organisaties die actief werken aan het geluk van medewerkers zijn succesvoller. Het besef leidt nog niet overal tot actie, want hoe pak je dit nu aan? In dit artikel besteden Gea Peper en Lucas Swennen aandacht aan de eerste stap: Weet waar je staat!

Gea Peper en Lucas Swennen

Gelukkige en betrokken medewerkers zijn essentieel voor tevreden klanten en positieve resultaten. Gelukkige mensen functioneren beter, zowel in het 'gewone' leven als op het werk. Aandacht hiervoor levert zowel medewerkers als organisaties veel op. Uit een meta-analyse van geluk in het werk van de Verenigde Naties bleek dat gelukkige medewerkers en leidinggevenden:

- productiever zijn;
- beter gewaardeerd worden;
- meer gemotiveerd zijn;
- creatiever zijn;
- nieuwsgieriger zijn;
- beter samenwerken;
- minder verzuimen.

Voor de overheid geldt dat gelukkige medewerkers leiden tot gelukkige burgers. En gelukkige burgers vertonen minder antisociaal gedrag, betalen beter belasting, zijn politiek betrokken en minder extreem¹.

Waar lopen medewerkers warm voor?

Als HR een cultuur van gelukkig werken wil helpen ontwikkelen, is het een voorwaarde dat we weten hoe medewerkers in hun werk staan. Wat houdt hen bezig, waar lopen ze warm voor? Waarom werken ze hier en niet ergens anders? Waar gaan ze van 'aan'? Hoe gewaardeerd voelen ze zich? Hoe kijken ze naar hun werk en de organisatie? Hoeveel plezier, voldoening en zingeving ervaren ze? Hoe betrokken en gelukkig zijn ze? En wat kun je als organisatie doen om dat te verbeteren? Kortom, je hebt inzichten nodig om gestructureerd te werken aan gelukkige(re) medewerkers. Maar welke inzichten heb je precies nodig? Hoe achterhaal je die en hoe leg je ze vast?

¹ www.driessen.nl/publiekperspectief/overheid-zorgt-ongelukkig-burgers/



Beeld: Shutterstock.com

De shift in onderzoek: van Tevreden naar Betrokken naar Bevlogen

Meten is dus een belangrijke eerste stap. Maar wat wil je precies meten? Medewerkerstevredenheid? Of de betrokkenheid (engagement) van medewerkers? Het meten van tevredenheid raakt meestal niet aan iemands overtuigingen of ambities en een hoge score zorgt niet automatisch voor een emotionele binding met de organisatie. Je kunt tevreden zijn met je salaris, je werktijden en je pensioenregeling en je tegelijkertijd afvragen: waar doe ik het voor?

Een hogere tree op de ladder van werkbeleving is betrokkenheid. Betrokkenheid gaat over de band die een medewerker heeft met de organisatie: de waarden van de organisatie raken aan de persoonlijke denkbeelden van het individu. Een betrokken medewerker heeft hart voor de zaak, is trots op zijn werkgever en wil daarom het beste uit zichzelf halen in zijn functie. Betrokkenheid is een belangrijke drijfveer om een positieve bijdrage te willen leveren aan het werk. Maar dat een medewerker betrokken is, hoeft echter niets te zeggen over hoe bevlogen hij is met zijn werk. Wat is dan het verschil tussen betrokkenheid en bevlogenheid? Betrokkenheid heeft betrekking op de doelen van de organisatie en hoeveel affiniteit iemand daarmee heeft. Bevlogenheid daarentegen heeft te maken met de inhoud van de functie: het

werk zelf en de betekenis daarvan. Bevlogenheid uit zich in het gedrag van een medewerker. Een voorbeeld is het werk in de zorg en het onderwijs, waar vaak wel sprake is van bevlogenheid bij de inhoud van het werk, maar niet automatisch van betrokkenheid bij de organisatie.

Nog beter: meten van werkgeluk!

Er is nog een overtreffende trap in werkbeleving: werkgeluk. Gelukkige werknemers zijn tevreden, betrokken én bevlogen. Dat zijn ze onder meer omdat ze een goede balans hebben tussen privé en zakelijk, tussen persoonlijke relaties, gezondheid, financiën en zingeving en werk. Geluk ontstaat juist als de verschillende onderdelen in iemands leven in harmonie met elkaar zijn. En dan komen we bij de vraag: hoe kun je dit meten?

Werkgeluk bestaat uit de drie componenten Purpose, Flow en Fun & friendship. Samen vormen deze componenten het door het HappinessBureau ontwikkelde P3F-model voor werkgeluk. We lichten het hier kort toe.

Purpose: mensen zijn gelukkiger in hun werk als ze het gevoel hebben zinvol werk te doen en een positieve bijdrage te kunnen leveren.

Flow: door elke dag je talenten te gebruiken, voortgang te boeken en hier erkenning en waardering voor te krijgen, vergroot je je geluksgevoel op het werk.

Fun & Friendship: het onderhouden van goede relaties op het werk en het delen van positieve momenten maakt veel mensen gelukkig.

Het HappinessBureau en Swepper hebben een survey ontwikkeld die deze drie elementen onderzoekt.



Gea Peper heeft meer dan 25 jaar (internationale) ervaring op het gebied van management consulting en HR en is oprichter van het HappinessBureau dat als doel heeft organisaties (nog) succesvoller te maken door het geluk van werknemers te vergroten.

Lucas Swennen is oprichter van Swepper, een bedrijf dat werkt op het snijvlak van branding, marketing en communicatie. Lucas heeft veel onderzoek gedaan naar klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en meer recent ook naar geluk op het werk (www.swepper.nl).



Tegelijk met het onderzoek onder inwoners, heeft de gemeente Schagen onderzocht hoe gelukkig hun medewerkers waren. Jan Steven van Dijk: "Gelukkige medewerkers betekent medewerkers die goed in hun vel zitten. En dat is weer goed voor onze inwoners. Daarom willen wij ook weten hoe wij als werkgever een bijdrage kunnen leveren aan het werkgeluk van onze medewerkers." Het blijkt dat de medewerkers net zo gelukkig zijn als de inwoners. Medewerkers van de gemeente geven gemiddeld een 7,8 voor hoe gelukkig zij zijn².

Hoe vaak wil je meten?

Bij veel bedrijven wordt eenmaal per jaar of per twee jaar een tevredenheids- of betrokkenheidsonderzoek onder medewerkers afgenomen. Deze geringe frequentie is interessant, want het gaat hier om HR's belangrijkste asset (en die van de organisatie). Als het ondenkbaar wordt gevonden dat de financieel directeur maar één keer per jaar naar de profit & loss-cijfers kijkt, waarom zouden we dan niet vaker willen weten hoe het gaat met de medewerkers?

Er is een aantal survey tools verkrijgbaar dat frequenter meten mogelijk maakt, evenals het in kaart brengen van specifieke oorzaken van tevredenheid of betrokkenheid. Deze zogenaamde pulse surveys bestaan vaak uit slechts een paar vragen, werken als een soort vinger aan de pols en kunnen ook heel goed de opvolging van de acties uit het jaarlijkse onderzoek volgen. Het voordeel van deze pulse surveys is ook dat ze continu inzicht geven in de beleving van medewerkers op onderwerpen die belangrijk zijn voor de organisatie. De rapportages en opvolging kunnen de verantwoordelijkheid zijn van het management, maar nog mooier is het als een team zelf inzicht heeft in de uitkomsten van de surveys, evenals de verantwoordelijkheid en vrijheid om met de resultaten aan de slag te gaan en verbeteringen door te voeren.

Om onderzoek te doen, heb je de medewerking van de medewerkers nodig. Als je frequenter wilt gaan meten, is het belangrijk dat niet alleen de uitkomsten open en transparant worden gedeeld en besproken, maar ook dat nadrukkelijk wordt aangegeven wat er met de uitkomsten gebeurt. Als er niet of nauwelijks iets wordt gedaan met de uitkomsten, verdwijnt de bereidheid tot deelname en wordt het gezien als een verplicht nummer. En dat draagt niet bij aan het gevoel van geluk dat je juist wilde verbeteren.

² www.schagen.nl/home/nieuws_43640/item/inwoners-gemeente-schagen-geven-geluk-gemiddeld-een-78_39463.html. www.schagen.nl/home/nieuws_43640/item/inwoners-gemeente-schagen-geven-geluk-gemiddeld-een-78_39463.html.

Wil je binnen jouw organisatie ook aan de slag met (het meten van) Werkgeluk? Kijk dan op www.happinessbureau.nl.