

GEA PEPER (51)

EIGENAAR VAN HET HAPPINESSBUREAU EN SPREKER
OP HET CONGRES TRENDING TOPICS OP 11 APRIL.



VOORUITBLIK

Werken aan geluk

Staat het bevorderen van werkgeluk niet hoog op de agenda van de directie? Niks van aantrekken, start een proef en toon aan dat het werkt, zegt Gea Peper, van het Happinessbureau. “Geluk is besmettelijk.”

Tekst Jeannette Beentjes

BEDRIJVEN DIE WERKEN AAN GELUK, ZIJN SUCCESVOLLER. HOE VERKLAART U DAT?

“Gelukkige medewerkers zorgen voor een betere dienstverlening. Dit leidt tot meer tevredenheid bij de klanten. Een bedrijf als Coolblue bijvoorbeeld heeft dat goed begrepen. Je kunt stellen dat medewerkers die gelukkiger zijn met wat ze doen, leiden tot loyalere klanten waardoor je bedrijf harder groeit. Of zoals Simon Sinek het stelt: *“Customers will never love a company until the employees love it first.”*”

DOET HR VOLGENS U AL GENOEG AAN HET BEVORDEREN VAN WERKGELUK?

“HR moet in mijn ogen veel meer met het management om de tafel zitten om te kijken hoe de medewerker het bedrijf beleeft: van de employer branding tot het moment dat de medewerker de organisatie weer verlaat en alles daartussen. Het gekke is dat we dat wel doen op marketinggebied, de *customer journey experience* in kaart brengen. Maar de *employee experience* komt nog niet aan bod. HR moet weten hoe medewerkers in hun werk staan. Wat houdt hen bezig, waar lopen ze warm voor? Hoe kijken ze naar de organisatie? Het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek is een momentopname. Je kunt en moet continu meten en kijken hoe je dingen kunt verbeteren. Doe interviews, loop mee op de werkvloer en zet bijvoorbeeld tools in waarmee werknemers snel aan kunnen geven hoe ze in hun vel zitten.”

WAT KAN HR VERBETEREN?

“Kijk naar je hele employee journey. Het start met employer branding en het recruitmentproces. Maar liefst 65 procent van de HRM'ers zegt geen tijd te hebben om een goede vacaturetekst te schrijven. Hoe

krijg je dan de mensen binnen die passen bij je bedrijf? Bij medewerkers die snel weer weg zijn, gaat het vaak om een culturele misfit. Focus in de vacatureteksten dus op de zaken die het verschil maken in je organisatie. Zo vind je betrokken en bevlogen mensen.”

HOEVER MOET JE GAAN IN HET BEVORDEREN VAN GELUK?

“Traditionele HR-managers roepen weleens: ‘Gelukkig zijn doen ze maar in hun eigen tijd’. Onzin! Medewerkers die op het werk niet goed in hun vel zitten, zijn minder betrokken en verzuimen vaker. Ergens zijn we het besef kwijtgeraakt dat een bedrijf meer is dan cijfers, dat het draait om de mensen die er werken en dat de mens geen productiemiddel is. Wordt er op een afdeling veel gelachen, dan denkt men dat er niet hard gewerkt wordt! Maak medewerkers bewust dat ze zelf invloed hebben op hun werkgeluk, dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is, bijvoorbeeld door ze hierin te trainen en de juiste tools te geven.”

WAAR BEGIN JE OM DE BESTE EMPLOYEE EXPERIENCE OP POTEN TE ZETTEN?

“We zijn in een situatie verzeild geraakt waarin HRM'ers te veel focussen op de processen en regels, terwijl ze zich juist ook moeten bezighouden met hoe medewerkers in hun werk staan. Daarnaast laat HR zich ook te veel leiden door het management. Ziet de directie het niet zitten, dan doet HR het niet. Maar HR heeft juist een vrije rol. Doe dus wel een pilot met een team en laat het resultaat voor zich spreken. Begin klein en je zult zien: geluk is besmettelijk.”

Meer weten? Gea Peper spreekt op het congres Trending Topics: www.congrestrendingtopics.nl