

Great Place To Work®

Resultaten binnen. Wat nu?

In 6 stappen aan de slag met de resultaten van het
medewerkersonderzoek



De resultaten zijn binnen. Wat nu?

Je hebt het Trust Index-medewerkersonderzoek uitgevoerd in jouw organisatie en de resultaten liggen voor je. Nu is het zaak om op een zorgvuldige en positieve manier met de resultaten aan de slag te gaan.

Dit werkboek ondersteunt je bij het omzetten van de inzichten uit de Trust Index in effectieve acties die verbeteringen realiseren. We nemen je mee in de verschillende stappen van opvolging om het zo nuttig, haalbaar en leuk te maken.

Wil je meer inzicht in je resultaten of heb je behoefte aan extra ondersteuning tijdens de opvolging?

In dit werkboek hebben we per stap de extra opties en aanvullende diensten op een rijtje gezet. Deze aanvullende mogelijkheden vallen buiten het standaard pakket en zijn beschikbaar tegen een meerprijs.



Welke aanpak is het beste?

Betrek medewerkers bij zoveel mogelijk stappen van de opvolging. Vooral bij het duiden van de resultaten en opstellen van actieplannen is dit van groot belang.

Afhankelijk van hoe vaak je al mee hebt gedaan, de tijd die je wil investeren en de verandersnelheid van jouw organisatie, kun je verschillende paden bewandelen.

Doorloop wel altijd alle zes de stappen. Hoeveel tijd en energie je in elke stap steekt, kan verschillen.

Hiernaast zie je wat je per stap minimaal te doen hebt, en wat de meest ideale invulling per stap is. Wat je ook doet, integreer de opvolging zoveel mogelijk in bestaande communicatie en overleggen.

actie	minimaal	ideaal
1. Resultaten- verkenning	Plan de resultaten- verkenning met de CEO en HR	Organiseer meerdere resultatenverkenningen met verschillende stakeholders
2. Deel de resultaten met iedereen	Stuur een e-mail met de belangrijkste resultaten	Communiceer snel, bedank iedereen en deel de resultaten transparant fysiek en online
3. Betrek leiding- gevenden	Stuur een e-mail met de resultaten per team en tips voor de opvolging	Faciliteer een (externe) workshop over de resultaten en gesprekstechnieken
4. Ga in gesprek met je medewerkers	Organiseer een organisatiebrede sessie waar medewerkers hun input kunnen delen	Organiseer gesprekken per team om de resultaten te bespreken
5. Formuleer concrete acties	Bepaal (met input van je medewerkers) 3 actiepunten op organisatieniveau	Elk team (ook het MT) formuleert acties en houdt hier de aandacht op
6. Meet de voortgang	Meet na één jaar de voortgang met de Trust Index	Organiseer een tussenmeting en relevante pulse surveys

Stap 1: resultatenverkenning

Meteen na het sluiten van het onderzoek kun je de resultaten bekijken in Emprising. De mate van inzicht hangt af van het pakket dat je hebt gekozen. Je ontdekt ook meteen of jouw organisatie gecertificeerd is.

Tijdens een online resultatenverkenning (60 minuten) neemt jouw Customer Success Manager je mee in de resultaten. Hij of zij licht de scores toe en bespreekt opvallende zaken uit de resultaten. Hierbij schuift ook vaak het managementteam aan.

Tips

- ✓ Plan de resultatenverkenning zodra het onderzoek is gestart
- ✓ Verzeker de aanwezigheid van de belangrijkste stakeholders.
- ✓ Kijk met een open blik naar de resultaten, zonder aannames.
- ✓ Benut de verschillende inzichten uit de stellingen, antwoorden op open vragen, benchmarks en vergelijkingen met vorig jaar.
- ✓ Bekijk deze [video](#) met een toelichting op Emprising.
- ✓ Ga aan de slag met de [certificeringstoolkit](#) (als je gecertificeerd bent).

Great Place To Work®

Aan de slag met de resultaten

Zo pakt Refresco het aan

"Direct na het onderzoek delen we een algemene terugkoppeling met alle medewerkers. Op afdelingsniveau worden de resultaten vervolgens in detail besproken. Teams gaan hiermee verder aan de slag in focusgroepen of teamsessies, waarin gezamenlijk een actieplan wordt opgesteld. Tot slot komen lokale leiderschapsteams samen in een workshop om de belangrijkste acties te prioriteren en gericht verbetering aan te brengen."

Aanvullende diensten

Extra resultatenverkenning | 60 minuten | Online

Onze Culture Coaches kunnen extra resultatenverkenningen verzorgen voor bijvoorbeeld alle leidinggevenden, de OR, een projectgroep die zich bezighoudt met het traject of voor specifieke afdelingen/teams.

Resultatenanalyse | 90 minuten | Online

Tijdens een resultatenanalyse geven onze Culture Coaches een diepgaande analyse van de resultaten en concrete actiepunten. Voor leiders en/of specifieke teams/afdelingen.

Resultatenpresentatie | 90 minuten | Op locatie

Tijdens een resultatenpresentatie nemen onze Culture Coaches je mee in de belangrijkste conclusies en geven advies over de opvolging hiervan.

Stap 2: deel de resultaten

Het is belangrijk om de globale resultaten zo snel en transparant mogelijk te delen en duidelijkheid te geven over de volgende stappen. Deel eerst de resultaten van de hele organisatie met iedereen. Dat kun je op verschillende manieren doen, bijvoorbeeld via het intranet, een video of tijdens een bijeenkomst.

Pas daarna ga je inzoomen op de resultaten van afdelingen en teams. Bijvoorbeeld als de neiging bestaat op een competitieve manier afdelingen met elkaar te vergelijken: "Zie je wel dat afdeling X lager scoort dan de rest?"

Tips

- ✓ Zorg voor een korte periode tussen het sluiten van het onderzoek en het delen (van de eerste) resultaten.
- ✓ Bedank mensen nogmaals voor het geven van hun feedback.
- ✓ Communiceer dat zowel het hoger management als de teams met hun eigen actieplannen aan de slag gaan.
- ✓ Geef managers toegang tot hun eigen resultaten.
- ✓ Benadruk nogmaals dat het geen afrekening van personen is.

Great Place To Work®

Aan de slag met de resultaten

Zo pakt AtriCure het aan

"Onze HR-afdeling maakt de eerste analyse van de Trust Index-resultaten en presenteert deze aan het managementteam. Daarna presenteren we de resultaten in zowel live als online bijeenkomsten (aangezien we veel medewerkers op afstand hebben), waarbij we ons richten op zowel de positieve punten als de gebieden die voor verbetering vatbaar zijn."

Stap 3: betrek leidinggevenden

Een goed medewerkersonderzoek is geen persoonlijke evaluatie (of zelfs afrekening) van leidinggevenden. Het doel van het onderzoek is dat er een positieve beweging ontstaat om zaken te verbeteren en dat iedereen in de organisatie onderling vertrouwen ervaart.

Tijdens de opvolging is het belangrijk verantwoordelijkheid te nemen voor de resultaten. Blijven hangen in cijfers en discussiëren over waarom bepaalde scores zijn zoals ze zijn, levert niets op. Betrek leidinggevenden in hoe zij de resultaten kunnen lezen en hoe zij op een goede manier opvolging kunnen bieden in hun team.

Tips

- ✓ Voorkom uitspraken als: "We weten wel waar die score vandaan komt, maar we kunnen er toch niets aan doen."
- ✓ Stimuleer kwetsbaarheid. Leidinggevenden mogen best aangeven dat ze geschokt, verbaasd of misschien zelfs verdrietig zijn. Dit nodigt uit om het gesprek aan te gaan.
- ✓ Communiceer dat zowel het hoger management als de teams met hun eigen actieplannen aan de slag gaan.

Great Place To Work®

Aan de slag met de resultaten

Zo pakt Stryker het aan

"De mogelijkheid om de resultaten te filteren op basis van de organisatiestructuur geeft ons een diepgaand beeld van onze sterke punten en kansen. We organiseren een rapportageworkshop met het leiderschapsteam en gebruiken deze inzichten om leiders te coachen bij het onder-steunen en begeleiden van hun medewerkers."

Aanvullende diensten

Leiderschapsontwikkeling voor MT/DT | 1-4 sessies | Op maat

Cultuur begint bij leiderschap. Daarom faciliteren onze experts leiderschapsprogramma's voor MT's en DT's om als leider te groeien en het potentieel van jouw team te benutten.

Individuele leiderschapscoaching | 4-6 sessies | Op maat

Voor individuele ontwikkelvragen bieden wij 1-2-1 coachingsessies aan, zodat jij als leider optimaal kunt bijdragen aan een team van vertrouwen.

Stap 4: ga in gesprek met je medewerkers

In een medewerkersonderzoek draait het om percepties. Het is daarom belangrijk om na het onderzoek in gesprek te gaan, zodat je de resultaten goed kunt interpreteren. Door in gesprek te gaan, kun je achterhalen wat er onder de oppervlakte leeft.

Acties die alleen op basis van cijfers zijn geformuleerd, hebben vaak onvoldoende effect, zelfs als ze goed worden opgevolgd. Echte verandering blijft uit. Dit komt doordat de kern van het probleem niet is bereikt. Alleen door in gesprek te gaan, kom je tot de kern.

Tips

- ✓ Plan de gesprekken (neem er de tijd voor).
- ✓ Zorg voor een veilige setting en bepaal samen de spelregels.
- ✓ Maak een verslag van de uitkomsten.
- ✓ Focus op verbeteringen in plaats van problemen.
- ✓ Vraag juist de 'stille' medewerkers naar hun mening.
- ✓ Laat iemand van HR, een andere leidinggevende of een externe consultant het gesprek faciliteren.

Zo pakt YaWorks het aan

"We bespreken de resultaten van de Trust Index in ronde tafelsessies over onze guiding principles: Growth, Making a Difference, Sense of Belonging en Serious Fun. Medewerkerstevredenheid staat hierbij centraal. De resultaten van de Trust Index helpen de onderwerpen te verdiepen en collega's actief te betrekken bij de uitwerking."

Aanvullende diensten

Teamgesprekken (facilitatie) | 180 minuten | Op locatie

Echte vooruitgang begint met open gesprekken. Maar het creëren van een omgeving waarin iedereen zich veilig voelt om zich uit te spreken, kan lastig zijn. Onze experts helpen je om teamgesprekken effectief te faciliteren, zodat bijvoorbeeld managers zelf onderdeel kunnen zijn van het gesprek en het team.

Teamgesprekken (training) | 180 minuten | Op locatie

Wil je zelf de kennis in huis halen om teamgesprekken op een efficiënte en veilige manier te begeleiden? Laat onze experts je meenemen in de theorie, zodat je dit in de praktijk kan inzetten.

Stap 5: formuleer concrete acties

Na de gesprekken is het tijd om actieplannen op te stellen. Waar wil je mee aan de slag gaan? Welke concrete verbeterpunten wil je doorvoeren? Wie is waar verantwoordelijk voor? En wat is de tijdslijn?

Tijdens het opstellen van actieplannen is het belangrijk om te focussen. Zorg ervoor dat in elke laag van de organisatie een actieplan wordt opgesteld. Maak het plan onderdeel van reguliere overleggen om te voorkomen dat het op zichzelf staat. Vergeet niet om organisatiebrede acties op te pakken en te communiceren.

Tips

- ✓ Bepaal een verantwoordelijke en deadline per actieplan.
- ✓ Maak de plannen zo concreet mogelijk (wat gaat er veranderen?).
- ✓ Deel actieplannen om van elkaar te kunnen leren.
- ✓ Focus op maximaal 3 verbeterpunten die je samen met je medewerkers kiest.
- ✓ Kijk ook naar de sterke punten die je wil behouden.
- ✓ Zet pulse surveys in om de actiepunten tussentijds te evalueren

Zo pakt Coöperatie Univé het aan

"Om de Trust Index-resultaten te vertalen naar acties, stellen we een top 3 vast van dingen die we willen behouden en top 3 van verbeterpunten. Dat doen we organisatiebreed, maar ook binnen afdelingen en teams. Op die punten formuleren we doelstellingen en daarna maken we een actieplan om onze doelen te bereiken. Het constant monitoren van de voortgang én continu feedback verzamelen is cruciaal om ervoor te zorgen dat de acties effectief zijn."

Aanvullende diensten

Follow-up workshop | 180 minuten | Op locatie

Na afronding van de follow-up workshop heb je een concreet stappenplan opgesteld. Wat zijn de belangrijkste thema's? Waar ligt de focus? Wie pakt wat op? Alles om jullie effectief verder te helpen.

Stap 6: meet de voortgang

Met tussentijdse metingen (pulse surveys) kun je vaker meten hoe het gaat met bepaalde thema's. Misschien zijn bepaalde doelen al behaald, en hebben andere actiepunten juist meer aandacht nodig.

Houd hierbij wel rekening met de verandersnelheid van je organisatie. Vaker meten dan dat je veranderingen kunt doorvoeren, heeft minder effect.

Deel de resultaten met de teams/groepen die hebben deelgenomen, zodat zij hun eigen actieplannen kunnen aanpassen.

Tips

- ✓ Bepaal de vragen van de tussentijdse meting.
- ✓ Bepaal de planning.
- ✓ Deel de startdatum en het doel van de tussentijdse meting.
- ✓ Houd medewerkers op de hoogte tijdens de tussentijdse meting.
- ✓ Reflecteer op jullie doelen. Wat wilden jullie bereiken en is dat gelukt? Vier de (grote en kleine) successen intern en neem de lessen mee naar de volgende jaarlijkse meting.

Great Place To Work®

Aan de slag met de resultaten

Zo pakt BEYONDER het aan

"We hebben één van onze collega's als VIBE Manager aangesteld. Deze persoon is de bewaker en aanjager van een goede vibe! En we organiseren maandelijkse Great Place To Work-cultuursessies: thema's uit de Trust Index zijn in verschillende werkgroepen ondergebracht om na te denken over verbeteringen. Waar mogelijk worden die ideeën ook (direct) uitgevoerd."

Extra opties

De jaarlijkse Trust Index is een vast onderdeel van elk pakket. Wil je vaker meten of specifieke thema's onderzoeken? Upgrade dan naar een Accelerate-pakket. Met dit pakket kun je onbeperkt pulse surveys (tussentijdse metingen) uitvoeren.

Neem contact op met jouw Customer Success Manager als je je pakket wil upgraden.

Samen op weg naar een great place to work

Als je je medewerkers voortdurend betrekt bij het medewerkersonderzoek, de opvolging en de gesprekken, laat je zien dat het medewerkersonderzoek geen HR- of managementtool is, maar een manier om samen een betere werkomgeving voor iedereen te creëren.

Bovendien pakken medewerkers dan zelf eigenaarschap. Je legt hiermee de verantwoordelijkheid laag in de organisatie. Dit betekent niet dat je tijdens de opvolging van de resultaten achterover kunt leunen. Toon juist je betrokkenheid. Bij het onderzoek én bij je medewerkers.

Mensen willen zich gehoord voelen. Ook in het samen opvolgen van de resultaten van het onderzoek. Je verliest geloofwaardigheid en vertrouwen als je een medewerkersonderzoek laat uitvoeren en daarbij aangeeft de mening van medewerkers te willen weten, maar er vervolgens niet goed naar luistert of er (in hun beleving) niets mee doet. Alleen al het gesprek aangaan met mensen lost vaak dingen op.

Great Place To Work®

Aan de slag met de resultaten





Meer lezen over dit thema?

9 stappen van opvolging

[Lees de blog →](#)

Hoe ga je het gesprek aan na het onderzoek?

[Lees de blog →](#)

7 handvatten om een veilig gesprek te voeren

[Lees de blog →](#)

Pulse, pulse, pulse: een stappenplan voor tussentijds meten

[Lees de blog →](#)

Contact

www.greatplacetowork.nl

+31 20 260 06 94

NL_Info@greatplacetowork.com

Adres

Gonnetstraat 26

2011 KA Haarlem

Nederland



Great Place To Work®

© Great Place To Work Nederland