

A photograph of two women in an office environment. The woman on the left has long dark hair and is wearing a green top. The woman on the right has curly hair and is wearing a light-colored collared shirt under a dark jacket. They are both smiling and looking at a tablet held by the woman on the right. In the background, there is a window with greenery and a blurred figure of another person.

Achievers

**WAAROM
MEDEWERKERS-
ERKENNING
BELANGRIJK IS**

—
Onderbouwing voor
een medewerkers-
erkenningsstrategie



Het moderne personeelsbestand en de veranderende werkvloer

Organisaties zijn niet alleen maar hiërarchisch, maar ook cross-functioneel

In het afgelopen jaar hebben organisaties enorme veranderingen ondergaan die invloed hadden op bijna elk aspect van hun activiteiten. Maar al vóór de aardverschuiving die is veroorzaakt door de pandemie waren er andere significante veranderingen gaande op de werkvloer. Door digitale technologie is het werktempo toegenomen en moesten medewerkers nieuwe vaardigheden ontwikkelen. Organisaties zijn platter geworden. In een [enquête](#) van Deloitte gaf 31% van de respondenten aan dat ze van een hiërarchische structuur naar teams zijn overgegaan.¹

Hoewel de evolutie van de werkvloer soms pijnlijke aanpassingen nodig maakt, biedt deze ook meer mogelijkheden om samen te werken, zelfs op afstand en virtueel. Medewerkers dragen tegenwoordig meer verantwoordelijkheid, maar zijn ook zelfstandiger en hebben meer mogelijkheden om met andere functies samen te werken. Leidinggevendenden kunnen deze veranderingen ondersteunen en stimuleren zodat medewerkers optimaal kunnen presteren, wat uiteindelijk ten goede komt aan het bedrijf.

De evolutie van cross-functionele bedrijven:

Nu organisaties platter worden, kunnen medewerkers meer samenwerken en uitblinken. Medewerkers dragen meer verantwoordelijkheid, maar zijn ook zelfstandiger en hebben meer mogelijkheden om met andere functies samen te werken.

VROEGER

- Hiërarchisch
- Top-down
- Alleen de noodzakelijke informatie
- Status en functie bepalen de mate van controle
- Erkenning is ad-hoc en opzichzelfstaand
- Medewerkers werken voornamelijk op kantoor
- Thuiswerken is uitzonderlijk

TEGENWOORDIG

- Bevoegdheden worden breed gedelegeerd
- Collaboratief en bottom-up
- Open informatiestroom
- Status en functie zijn geen essentiële factoren
- Iedereen erkent elkaars succes
- Flexibiliteit in agenda's en werklocaties heeft prioriteit
- Hybride werkomgeving wordt normaal

Niet-betrokken medewerkers resulteren in een hoog verloop

Zelfs met deze nieuwe kansen bevinden bedrijven en medewerkers zich op een belangrijk kruispunt. In het afgelopen jaar hebben medewerkers in de crisisstand gewerkt. Sommige sectoren en bedrijven floreerden, terwijl andere met moeite het hoofd boven water hielden. Maar of het nu vette of magere tijden waren, in beide situaties was er veel stress en werd er veel van medewerkers gevraagd. Hoewel veel medewerkers hun flexibiliteit en creativiteit hebben getoond in een snel veranderende omgeving, heeft dat wel invloed gehad op de betrokkenheid, en de toewijding van medewerkers is waarschijnlijk niet blijvend.

Sterker nog, werkgevers kunnen een [vloedgolf van verloop](#) verwachten: een massale uitloop van medewerkers die na de pandemie hun baan opzeggen.²

- Het [Rapport betrokkenheid en behoud van werknemers 2021](#) van The Achievers Workforce Institute laat zien dat 52% van de medewerkers van plan is om in 2021 op zoek te gaan naar een andere baan³. In 2020 was dat nog 35%.⁴
- Uit ander onderzoek blijkt dat een [kwart van de medewerkers hun baan wil opzeggen](#) als er na de coronapandemie weer meer vacatures zijn.⁵

Nu er steeds minder coronabesmettingen zijn, de vaccinatiegraad toeneemt en de maatregelen worden versoepeld, kunnen werkgevers het zich niet veroorloven om te wachten met het betrekken en behouden van medewerkers. De financiële gevolgen kunnen groot zijn. Volgens [Gallup](#) kosten niet-betrokken medewerkers organisaties alleen al in de VS **USD 450-550 miljard per jaar**.⁶



Vacature-explosie en verloop zijn symptomen van onzekerheid bij werkgevers

De verwachte vacature-explosie na de pandemie zal in combinatie met de vloedgolf van verloop nog meer onzekerheid creëren voor bedrijven en medewerkers. In deze onzekere periode kan de medewerkersbetrokkenheid nog verder afnemen.

Bedrijven moeten zich realiseren dat medewerkers het afgelopen jaar veranderd zijn. Tijdens de pandemie vreesden veel mensen voor hun fysieke gezondheid, hun veiligheid en hun financiële positie, en kregen velen er nog extra verantwoordelijkheden bij. Maatschappelijke onrust vestigde de aandacht op pijnlijke sociale ongelijkheidskwesties en medewerkers vonden dat bedrijven intern en in de gemeenschap een standpunt moesten innemen.

Zelfs vóór de pandemie eisten medewerkers al verbeteringen in hun werk-privébalans. Hoewel deze verwachtingen vooral werden toegeschreven aan de jongere generaties medewerkers, is dat generatieverschil in het afgelopen jaar wel afgenomen. Tegenwoordig verwachten medewerkers meer van hun bedrijf en hun werk. Ze verlangen een betere werk-privébalans en willen werken bij organisaties waar ze worden gezien, gewaardeerd en erkend voor hun bijdragen.





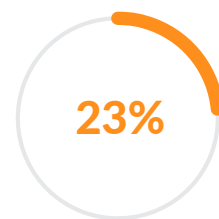
Het inspireren van medewerkers is een nieuwe uitdaging voor bedrijven, zowel op kantoor als daarbuiten

Tijdens de pandemie zijn zelfs bedrijven die aanvankelijk tegen thuiswerken waren van mening veranderd toen ze zich realiseerden dat hun kennis- en servicepersoneel overal productief kan zijn. Nu sommigen weer terugkeren naar kantoor, anderen thuiswerken en weer anderen een hybride rooster hebben, moeten werkgevers een cultuur creëren die medewerkers betreft en behoudt, waar ze zich ook bevinden.

De veranderende werkvloer



[75% van de directieleden](#) verwacht dat minstens de helft van alle medewerkers in juli 2021 weer naar kantoor gaat. Van de medewerkers verwacht echter maar 61% vanaf juli 2021 de helft van de tijd op kantoor te zullen doorbrengen.⁸



[23% van alle medewerkers](#) zou thuis blijven werken als dat mogelijk was.⁹

De bezettingsgraad van kantoren neemt langzaam toe. In tien grote Amerikaanse steden was de bezetting van gebouwen op 3 maart 2021 [gemiddeld 24,8%](#), 0,7% hoger dan de week ervoor.¹⁰

Sommige bedrijven, zoals [Twitter](#), kondigden aan dat ze voortaan op afstand blijven werken, maar in de loop van de tijd hebben andere bedrijven, zoals [Google en Amazon](#), plannen voor een hybride werkvloer nieuw leven in geblazen.^{11,12}

Volgens de Amerikaanse Society for [Human Resources Management](#) (SHRM) wordt de hybride werkvloer waarschijnlijk de norm in 2021.¹³

De klant is koning

Tegenwoordig ligt de macht bij klant. Tijdens de pandemie zijn ze gewend geraakt aan nieuwe manieren van winkelen. Toen hun vertrouwde merken niet beschikbaar waren, kozen ze voor andere winkels, leveranciers, merken en diensten. Bedrijven moeten er nu alles aan doen om klanten terug te winnen en hun trouwe en nieuw verworven klanten te behouden. Een belangrijk onderdeel van dat succes is het bieden van een uitstekende klantervaring (CX). Het verband tussen een succesvol bedrijf en CX is overduidelijk. Bedrijven die zich op CX richten door middel van een officieel klantenprogramma hebben bijvoorbeeld [trouwere klanten, hogere inkomsten en lagere kosten](#) dan bedrijven die dat niet hebben.⁷

Om de klantfocus te versterken, moeten werkgevers zich eerst richten op hun medewerkers. Er is een sterke samenhang tussen de medewerkerservaring en de klantervaring. Uw medewerkers moeten er uiteindelijk voor zorgen dat klanten bij u terugkeren. Daarom moet u ze in staat stellen om ZELF vorm te geven aan de klantervaring.

Om op de lange termijn te slagen, is het essentieel dat bedrijven zich aanpassen aan het moderne personeelsbestand en de veranderende werkvloer. De basis voor nieuwe strategieën is een focus op uw medewerkers en het prioriteren van dingen die in het nieuwe talentenlandschap anders moeten worden aangepakt. **Om te slagen, hebt u een toekomstgerichte erkenningsstrategie nodig die uw medewerkers op één lijn brengt en hun betrokkenheid vergroot.**



Erkenning resulteert in betrokkenheid en afstemming

Medewerkerserkenning helpt bedrijven om medewerkers op één lijn te brengen met de bedrijfsdoelstellingen door gedragingen die de bedrijfsresultaten bevorderen te versterken. Het vergroot ook de emotionele binding van medewerkers met uw bedrijf en waarden, waardoor ze meer betrokken zijn. Erkenning is een bewezen aanjager van betrokkenheid en afstemming.

Deze drie ingrediënten (afstemming, betrokkenheid en erkenning) zijn essentieel om elke dag weer zakelijk succes te behalen.

Dat komt doordat betrokken, afgestemde en erkende medewerkers harder werken om uw klanten tevreden te houden, en daardoor meer aandeelhouderswaarde genereren. Betrokken medewerkers en klantentrouw zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, wat ook wel de 'service-winstketen' wordt genoemd. Deze medewerkers hebben de training en tools gekregen om de klant blij te maken en een uitstekende service te bieden waar mensen voor terugkomen. Dat resulteert in een hogere omzet en winstgevendheid.

Om medewerkers op één lijn te krijgen, moeten ze allemaal het grotere plaatje begrijpen. **Slechts 28% van de medewerkers voelt zich verbonden met het doel van het bedrijf, en slechts 39% ziet echt welke waarde ze creëren.**¹⁴ Medewerkers moeten begrijpen welke directe invloed ze hebben op uw zakelijke succes en de winst om hun werk als zinvol te ervaren.

Afstemming is afhankelijk van het communiceren van de doelen en kernwaarden van het bedrijf aan iedereen in het bedrijf.

Door medewerkers te erkennen voor hun dagelijkse naleving van uw kernwaarden, zullen ze het grotere plaatje en het doel beter begrijpen en worden de gewenste gedragingen versterkt.

Zorg dat medewerkers begrijpen welke gedragingen worden gemeten en waarom. Dat vereist regelmatige, effectieve communicatie, vooral van managers aan medewerkers. Organisaties met leidinggevenden die zeer effectief communiceren, hebben een 47% hoger aandeelhoudersrendement.¹⁵

Als u gewenste gedragingen versterkt met positieve feedback, zullen ze worden herhaald. Betrokkenheid en afstemming zijn de waardevolle resultaten van medewerkerserkenning. Door erkenning kunt u meer halen uit uw belangrijkste hulpbron: uw medewerkers.

Uit talloze onderzoeken blijkt dat medewerkerserkenningprogramma's veel impact hebben op medewerkers, bedrijven en klanten

- 69% van de medewerkers zegt dat erkenning en beloningen hen zouden motiveren om voor het bedrijf te blijven werken.¹⁶
- Belonings- en erkenningsprogramma's zorgen voor een grotere medewerkersbetrokkenheid, een betere klantenbinding en hogere bedrijfsprestaties.¹⁷
- Medewerkers zeggen dat de krachtigste erkenning komt van hun directe manager (28%), een leidinggevende op een hoger niveau (24%), de manager van de manager (12%), een klant (10%) en collega's (9%).¹⁸
- Feedback (erkenning) van collega's kan de prestaties van medewerkers met wel 14% verbeteren.¹⁹

Voordat u uw erkenningsstrategie gaat bepalen, is het handig om te bedenken welke invalshoek u gaat kiezen om de steun van het hogere management te verkrijgen.

Steun van het hogere management verkrijgen

Als senior leidinggevend actief betrokken zijn bij medewerkerserkenning, is de kans **dat het bedrijf goede resultaten behaalt negen keer zo groot**.²⁰ Dat is een win-winsituatie.

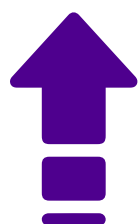
Ze geven het waarschijnlijk niet graag toe, maar de directie ziet uw medewerkers als uw grootste kostenpost. En daar hebben ze gelijk in. Ze denken ook in periodes van een kwartaal, half jaar of jaar, terwijl medewerkers per uur en per dag werken. De directie zal echter warmlopen voor medewerkerserkenning als u dezelfde taal spreekt: gebruik data die laat zien hoe [medewerkerserkenning personeelsbehoud verhoogt](#), waardoor kosten kunnen worden bespaard op werving en training (wat tijdens en na de pandemie nog belangrijker is). Dat betekent investeringsrendement voor financiële managers, klanttevredenheid voor salesmanagers en betrokkenheid voor HR. Laat zien welke resultaten er mogelijk zijn met een erkenningsstrategie die medewerkers op één lijn brengt en meer betrokken maakt.

STAP 1. TOON HET RENDEMENT AAN VAN EEN BETROKKEN WERKVLOER:

Vergelijking van jaarlijkse beursresultaten²¹

Een [analyse](#) van FTSE Russell van de FORTUNE 100-lijst van beste bedrijven om voor te werken laat zien dat de FORTUNE-lijst het over een periode van 18 jaar aanzienlijk beter heeft gedaan dan de S&P Russell 3000 en de U.S. Russell 1000. **De FORTUNE 100-bedrijven presteerden bijna twintig jaar lang 5% beter dan de beurs.** Het valt niet te ontkennen: bedrijven die de best mogelijke werkomgeving voor hun medewerkers creëren, presteren beter dan de markt als geheel.

De FORTUNE 100, S&P Russell 3000 en U.S. Russell 1000 presteerden beter dan de markt door de beste werkomgevingen te bieden:



FORTUNE 100
Beste bedrijven
om voor te werken:

11,66%



S&P
Russell
3000:

6,72%



U.S.
Russell
1000:








6,68%

STAP 2. LAAT ZIEN WELKE IMPACT MEDEWERKERSBETROKKENHEID HEEFT OP FINANCIËLE PRESTATIES:

Volgens de recente [tiende meta-analyse van medewerkersbetrokkenheid van Gallup](#) is de impact van betrokken medewerkers op de bedrijfsresultaten groot en geldt dit voor alle landen, sectoren, organisaties en teams.

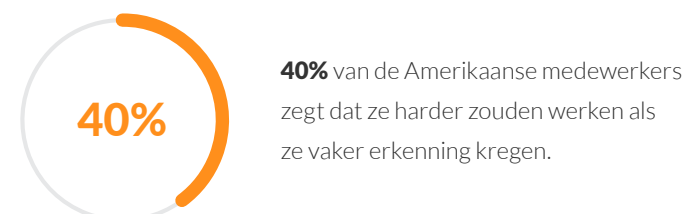
Impact van medewerkersbetrokkenheid op financiële prestaties:

In vergelijking met bedrijven met een lage betrokkenheid hebben bedrijven met een hoge betrokkenheid:

-  **10%** hogere klantbetrokkenheid
-  **23%** hogere winstgevendheid
-  **18%** meer verkoopproductiviteit
-  **81%** minder verzuim
-  **18%** minder verloop bij organisaties met een hoog verloop en 43% minder verloop bij organisaties met een laag verloop
-  **66%** beter welzijn van medewerkers
-  **64%** minder veiligheidsincidenten

STAP 3. LAAT ZIEN DAT ERKENNING EEN GROTE IMPACT HEEFT OP MEDEWERKERS:

Percentage vrijwillig vertrek:



Casestudy: Medewerkerserkenning beïnvloedt de betrokkenheid

Meridian Credit Union, een bedrijf met USD 8 miljard aan activa, zag meetbare, positieve resultaten toen ze een Achievers Employee Success Platform implementeerden om de afstemming, betrokkenheid en erkenning van hun medewerkers te vergroten. Het bedrijf heeft meer dan 260.000 klanten, 63 filialen en acht commerciële zaken centra. Het is ervan overtuigd dat medewerkersbetrokkenheid de belangrijkste indicator van succes is. In 2009 daalden de administratie- en beheerkosten van hun eigen erkenningsprogramma aanzienlijk toen ze het Achievers Employee Success Platform implementeerden.

Uit een analyse van de impact van betrokkenheid waarbij het bovenste en onderste kwartiel van betrokken medewerkers werd vergeleken, bleek dat elk van de meest betrokken medewerkers (bovenste kwartiel) verantwoordelijk was voor een groei van meer dan USD 2 miljoen, terwijl dat bij elk van de minst betrokken medewerkers (onderste kwartiel) slechts USD 1,29 miljoen was. De meest betrokken medewerker was in zijn eentje verantwoordelijk voor een klantengroei van 4,7% voor het bedrijf. De minst betrokken medewerker was verantwoordelijk voor iets meer dan 1%. De operationele marges van Meridian namen met meer dan 10% toe voor medewerkers in het bovenste kwartiel van betrokkenheid. Het onderste kwartiel van betrokken medewerkers veroorzaakte daarentegen een afname van 1,2% van de operationele marge. Elke dag weer. U zult uw reputatie als aantrekkelijke werkgever versterken en trekt het beste talent aantrekken. Wat moet u nu doen? Maak uw punt.



Uw volgende stap

Nu de toekomst onzeker is, moeten uw erkenningen en beloningen impact hebben en rendement opleveren. De traditionele beloningsmethoden zijn in deze nieuwe werkomgeving gewoonweg niet meer effectief.

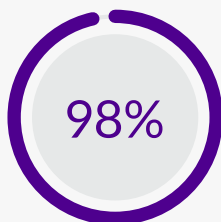
Onderneem in plaats daarvan strategische en specifieke acties:

- Begin met het verzamelen van relevante informatie over uw bedrijf en het stellen van lastige vragen.
- Ondervraag medewerkers om te bepalen of de betrokkenheid laag of gemiddeld is.
- Presenteer de resultaten aan de directie en laat zien dat u de kosten voor het bedrijf kunt verlagen en de belangrijkste resultaten kunt verbeteren. Hiermee toont u het investeringsrendement van medewerkersbetrokkenheid aan.



Betrokken medewerkers waren de belangrijkste reden dat de financiële resultaten van Meridian verbeterden. Hun erkenningsprogramma stimuleerde de gedragingen die nodig waren voor een betere afstemming en bedrijfsresultaten.

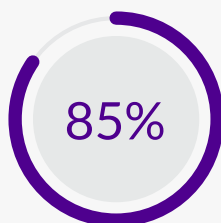
Een medewerkerserkeningsstrategie die wordt gesteund door het hogere management kan uw bedrijf transformeren. U creëert een cultuur van erkenning die voor hoge betrokkenheid zorgt en het bedrijf sterk maakt, zelfs in tijden van crisis en onzekerheid.



Klanttevredenheid¹



Klantbehoud²



Medewerkerstevredenheid³

De oplossingen van Achievers voor medewerkerserkenning brengen de waarde en strategie van uw bedrijf tot leven door de medewerkersparticipatie te stimuleren en een prestatiegerichte cultuur te ontwikkelen. Achievers maakt gebruik van de wetenschap achter gedragsverandering, zodat uw mensen en organisatie duurzame, op gegevens gebaseerde bedrijfsresultaten kunnen behalen.

[Vraag een livedemo aan](#)

1. Gemiddelde klantenondersteuningsbeoordeling door gebruikers van Achievers-programma, 2019

2. Behoud Achievers-klantenbestand, 2019

3. Gemiddelde klantenservicebeoordeling door deelnemers aan Achievers-programma, 2019

Bijlage

1. "Leading the Social Enterprise: Reinvent with a Human Focus." Www2.Deloitte.Com, www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/human-capital/cz-hc-trends-reinvent-with-human-focus.pdf. Geraadpleegd in 2021.
2. Maurer, Roy. "Turnover 'Tsunami' Expected Once Pandemic Ends." SHRM, 15 Mar. 2021, www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/talent-acquisition/pages/turnover-tsunami-expected-once-pandemic-ends.aspx.
3. Achievers, door. "Rapport betrokkenheid en behoud van werknemers 2021", The Workforce Institute Achievers, 10 maart 2021, www.achievers.com/resources/white-papers/workforce-institute-2021-engagement-and-retention-report.
4. "Rapport betrokkenheid en behoud van werknemers 2020", Achievers, 13 oktober 2020
5. Achievers, door. "Rapport betrokkenheid en behoud van werknemers 2021", The Workforce Institute Achievers, 10 maart 2021, www.achievers.com/resources/white-papers/workforce-institute-2021-engagement-and-retention-report.
6. Eliyahu, Sagi. "The Impact Of Employee Experience On Customer Experience." Forbes, 30 maart 2020, www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2020/03/30/the-impact-of-employee-experience-on-customer-experience/?sh=e7b25d561fcc.
7. NTT. "Consistent Customer Experience." NTT, 2020, hello.global.ntt/en-us/insights/2020-global-cx-benchmarking-report/optimize-performance.
8. PricewaterhouseCoopers. "Business Needs a Tighter Strategy for Remote Work." PwC, 2021, www.pwc.com/us/en/library/covid-19/us-remote-work-survey.html.
9. Hickman, door Lydia Saad en Adam. "Majority of U.S. Workers Continue to Punch In Virtually." Gallup.Com, 18 Apr. 2021, news.gallup.com/poll/329501/majority-workers-continue-punch-virtually.aspx.
10. Kalinoski, Gail. "Office Occupancy Inches Up Across US, Kastle Finds." CP Executive, 10 maart 2021, www.cpexecutive.com/post/office-occupancy-inches-up-across-us-kastle-finds.
11. Graham, Megan. "Twitter Tells Employees They Can Work from Home 'Forever.'" CNBC, 12 mei 2020, www.cnbc.com/2020/05/12/twitter-tells-employees-they-can-work-from-home-forever.html.
12. Lin, Connie. "Some Big Tech Companies May Be Tapping the Brakes on the Work-from-Home-Forever Trend." Fast Company, 1 april 2021, www.fastcompany.com/90621564/some-big-tech-companies-may-be-tapping-the-brakes-on-the-work-from-home-forever-trend.
13. Gurchiek, Kathy. "Hybrid Work Model Likely to Be New Norm in 2021." SHRM, 27 maart 2021, www.shrm.org/hr-today/news/hr-news/pages/hybrid-work-model-likely-to-be-new-norm-in-2021.aspx.
14. "Our Research on the Connection between Strategic Purpose and Motivation." PwC, 2020, www.strategyand.pwc.com/gx/en/unique-solutions/capabilities-driven-strategy/approach/research-motivation.html.
15. "Investing in the '100 Best' Beats the Market, Hands Down." Fortune, 27 jan. 2011, fortune.com/2011/01/27/investing-in-the-100-best-beats-the-market-hands-down.
16. "New Year, New Job?" Achievers.Com, 2018, www.achievers.com/resources/infographics-slideshares/new-year-new-job.
17. "Effective Rewards and Recognition Strategy: Enhancing Employee Engagement, Customer Retention and Company Performance." SAGE Journals, 2020, journals.sagepub.com/action/
18. Dvorak, door Annamarie Mann en Nate. "Employee Recognition: Low Cost, High Impact." Gallup.Com, 19 Mar. 2021, www.gallup.com/workplace/236441/employee-recognition-low-cost-high-impact.aspx.
19. Wiles, Jackie. "Motivate Employees With Ongoing, Forward-Looking Feedback - Smarter With Gartner." Copyright (C) 2021 Gartner, Inc. All Rights Reserved., 26 nov. 2019, www.gartner.com/smarterwithgartner/motivate-employees-with-ongoing-forward-looking-feedback.
20. Achievers. "Social Recognition: What, Why, and How." Engage Blog, 7 jan. 2021, www.achievers.com/blog/social-recognition-what-why-and-how.
21. "Great Places to Work Are Great Performers." FTSE Russell, 2018, www.ftserussell.com/blogs/great-places-work-are-great-performers.
22. Gallup, Inc. "Gallup 2020 Q12 Meta-Analysis." Gallup.Com, 22 maart 2021, www.gallup.com/workplace/321725/gallup-q12-meta-analysis-report.aspx#ite-321731.
23. "6 Statistics That Confirm Employee Recognition and Retention Are Related." Www.Hrtechnologist.Com, 2020, www.hrtechnologist.com/articles/rewards-and-recognition/employee-recognition-and-retention-statistics.
24. "6 Statistics That Confirm Employee Recognition and Retention Are Related." Www.Hrtechnologist.Com, 2020, www.hrtechnologist.com/articles/rewards-and-recognition/employee-recognition-and-retention-statistics.