

# Verhogen medewerkerseffectiviteit

KSF Congres

5 november 2013

Heleen van Essen



Waarom eigenlijk?

## De betrokkenheid daalt

Bevriezing salaris & loonsverlagingen...  
afschaffen bonussen...



Reorganisaties & sluitingen...



Kostenmaatregelen...  
meer met minder..



# Effectivenessmodel

## FOCUS

- Duidelijke richting
- Vertrouwen in de leiding
- Focus op klant
- ...

## Drivers

- Performance management
- Training
- Samenwerking
- Structuur en processen
- ....



### Engagement

Betrokkenheid,  
bevlogenheid en trots



### Medewerker Effectiviteit



### Enablement

Benutten van talent  
Ondersteunende  
omgeving

### Bedrijfsresultaat



# Engaged en enabled levert geld op

## Engaged alleen:

2,5 x zoveel omzetgroei

40 procent minder  
vrijwillig verloop

## Engaged én Enabled:

4,5 x zoveel omzetgroei

54 procent minder  
vrijwillig verloop



# Een praktijkvoorbeeld

**Bij Carglass een sterke relatie van Engagement met:**

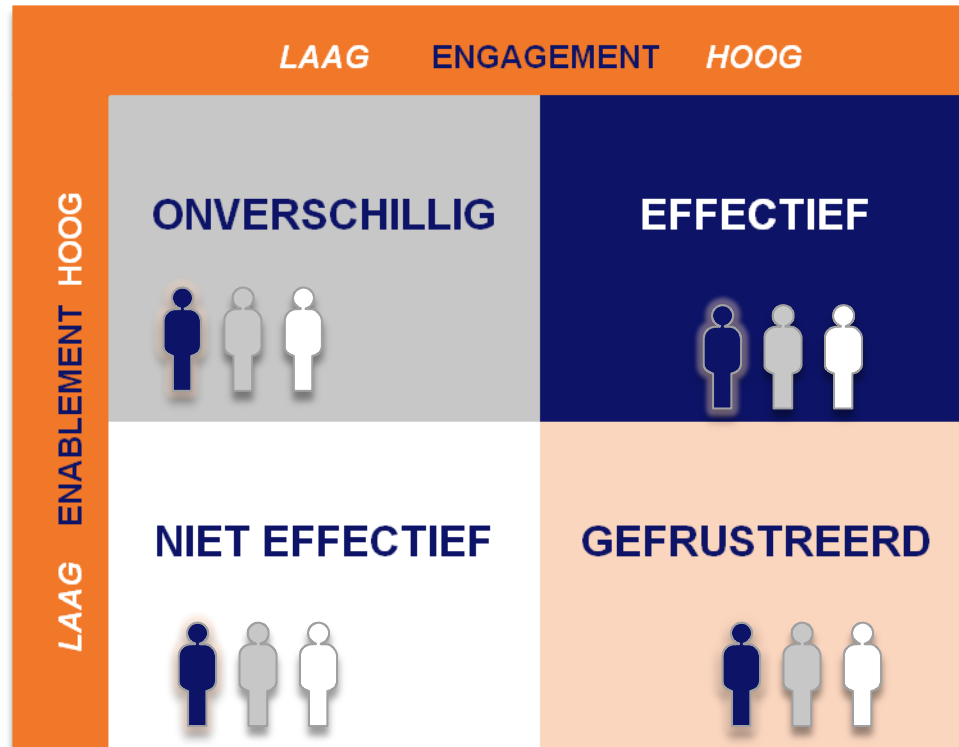
- **Net Promotor Score**
- **Bedrijfsresultaten (omzet, marge)**
- **Ziekteverzuim**
- **Kwaliteit van diensten**

**EN...**

- **Leiderschap**



# Effectiveness framework



# Sterke verbetering tegen trend in, het kan





Dus...

FOCUS



de lage landen

- Duidelijke richting
- Vertrouwen in de leiding
- Focus op klant
- ...

Drivers

- Performance management
- Training
- Samenwerking
- Structuur en processen
- ....



**Engagement**

Betrokkenheid,  
bevlogenheid en trots



**Medewerker  
Effectiviteit**

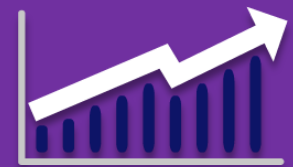


**Enablement**

Benutten van talent  
Ondersteunende  
omgeving

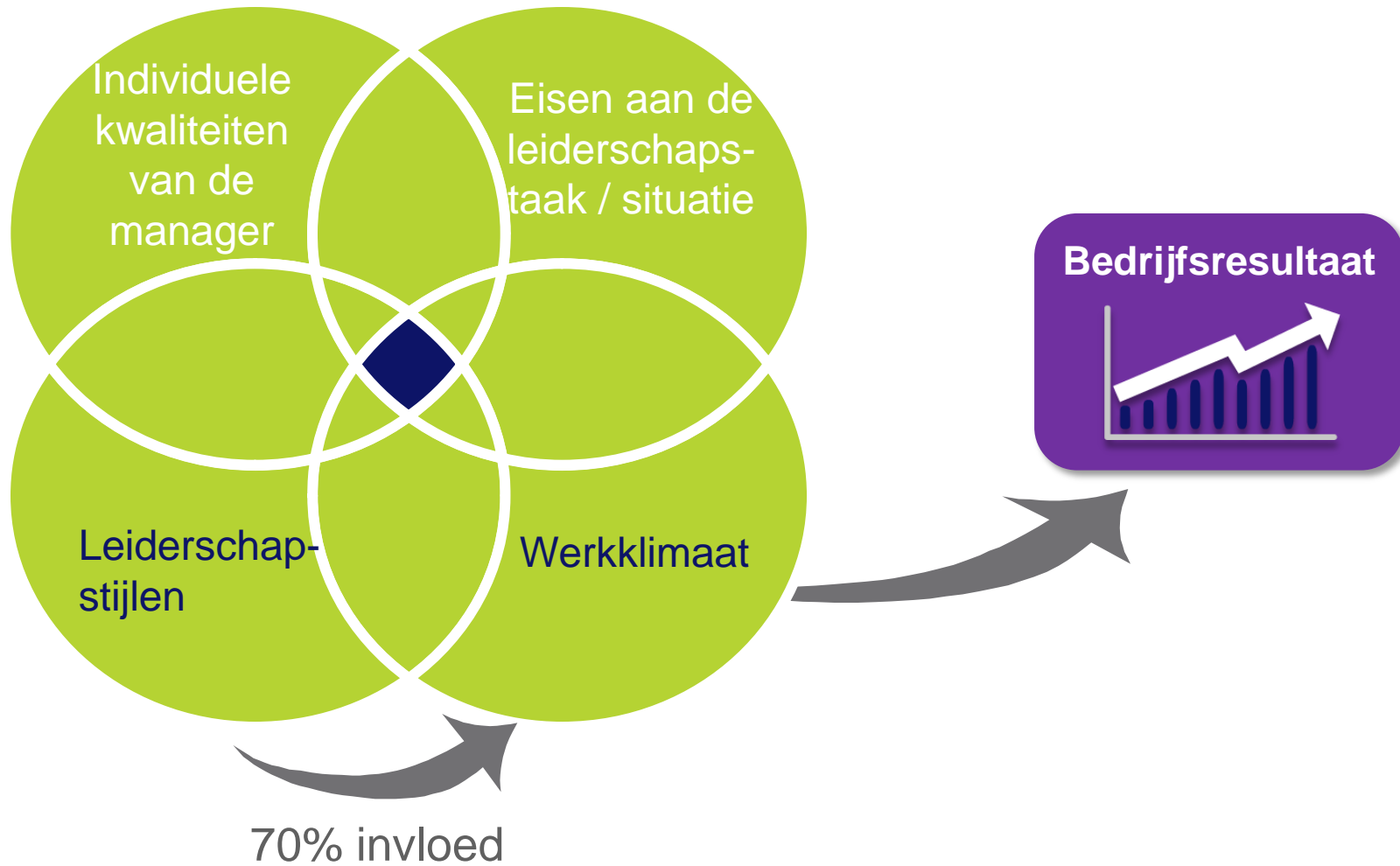


**Bedrijfsresultaat**



**Leiderschap:** een  
effectieve knop om  
aan te draaien

# Leiderschap



# Geef aandacht aan de eerstelijns managers

Doen een zware klus....

Zij zorgen voor

- Klantenservice
- Productiviteit
- Kosten
- Flexibiliteit
- Personeelsverloop
- Betrokkenheid

....Met veel impact

...Zonder veel hulp

# Conclusies

Meer dan  
een survey

Focus

Stuurt  
dialogoog en  
acties

Rol van  
leiderschap

**Heleen van Essen**

t  
m  
@

**+31 30 6929.929**

**+31 6 12918154**

**Heleen.van.Essen@haygroup.com**

**[www.haygroup.nl](http://www.haygroup.nl)**