

NVP PRESENTEERT EMPLOYEE EXPERIENCE CHALLENGE OP 14 MAART

GA JIJ DE UITDAGING AAN?

De NVP organiseert een spetterend event voor iedere HR-professional die de beste Employee Experience wil creëren. Reserveer **donderdag 14 maart** in je agenda en kom naar KPMG in Amstelveen voor de NVP Employee Experience Challenge.

Een gelukkige werknemer is een productievere werknemer. Dat onderstrepen verschillende wetenschappelijke studies. In een digitale wereld met toenemende transparantie en de groeiende invloed van millennials verwachten werknemers een productieve, boeiende en plezierige werkomgeving. Ze willen een 'totaalervaring', waarbij het niet alleen gaat om wat de medewerker tijdens zijn employee journey doet, maar ook om wat hij voelt.

Van levensbelang

Organisaties worstelen om mensen te binden en te behouden. Traditionele systemen en tools zijn niet langer toereikend om medewerkers en teams gemotiveerd en betrokken te houden. Om als organisatie geweldige resultaten te blijven realiseren, is het creëren van de beste Employee Experience op dit moment voor HR – en dus voor jou – van levensbelang.

Laat je meenemen

Als HR Professional sta jij in de voorhoede van innovatie van de bedrijfscultuur en performance management. Hoe ga jij de beste Employee Experience creëren? En daarmee de impact van HR bij jouw organisatie vergroten?

Om je kennis te verrijken, organiseert NVP de Employee Experience Challenge. Met een gevarieerd programma, boordevol kennis, ervaringen en ideeën over Employee Experience. Laat je tijdens dit event meenemen in deze boeiende materie door sprekers die de zaken scherp voor je neerzetten, zodat je geïnspireerd en met de juiste bagage de vertaling naar jouw medewerkers en organisatie kunt maken.

Line-up sprekers

Erik Dirven (Time to Change, zie de rubriek '5 vragen aan' op pagina 22), Kay Formanek (KAY Diversity & Performance), Heleen Mes, Bas Kodden (Nyenrode), Rutger Steyerberg (Top Employers Institute), Amber Smeulders (SAP), Olav Provily (Exact, zie interview op pagina 38), Ties Molenaar (Effactory), Wenda Bolink (Proof), Mark van Stol (Deloitte), Maggie Ammerlaan & Jelderik Schutz (Schiphol Group).

Laatste inzichten

In één dag word je volledig op de hoogte gebracht van de laatste inzichten over Employee Experience. Met actuele trends, ontwikkelingen en aansprekende voorbeelden die relevant en nuttig zijn voor het creëren van de beste Employee Experience. Bovendien geven de sprekers hun prikkelende visie op de rol van HR in het proces van employee experience. Uiteindelijk ga je met praktische bagage naar huis, waarmee je concreet aan de slag kunt.

Hoe ga jij de beste
Employee Experience creëren?

KAY FORMANEK, KAY DIVERSITY & PERFORMANCE

“IN NEDERLAND IS MAAR 12 PROCENT VAN DE WERKNEMERS BETROKKEN EN BEVLOGEN”

Kay Formanek, oprichter/CEO van KAY Diversity & Performance, heeft 25 jaar gewerkt bij organisatieadviesbureau Accenture, doet veel onderzoek, coacht bedrijven en is gastdocent bij een aantal business-scholen. Haar topic op 14 maart: “Betrokkenheid verschilt van generatie tot generatie. Het is belangrijk om de factoren te begrijpen die leiden tot betrokkenheid en bevlogenheid van de jongere generatie en de komende stroom van ‘digitale inboorlingen.’”

“De wereld van HR verandert, maar veel bedrijven hebben nog steeds een klassiek beeld van leiderschap. De werkgever is niet meer ‘de baas die alles beter weet’, de werkgever is eerder coach en gesprekspartner. Veel bedrijven hebben te maken met zogenaamde ‘sleepwalkers’, werknemers die op de automatische piloot naar het werk gaan en passieloos aan de slag gaan. Dat gaat ten koste van positieve bedrijfsresultaten als creativiteit en innovatie, maar ook van het welzijn van de werknemers thuis. Wat is het geheim van employee engagement in deze veranderende wereld? Hoe krijgen werknemers passie voor hun werk? Het begint allemaal bij de relatie tussen werknemer en werkgever.”

Geen formule

“In Nederland is maar 12 procent van de werknemers geëngageerd, 75 procent is ‘slaapwandelaar’ (zij werken wel, maar zonder energie en passie) en 13 procent ondermijnt actief het werk van hun collega’s. Er is geen formule voor betrokken- en bevlogenheid. Je bent geslaagd als de werknemer denkt: ik vind dit leuk, ik kan me ontwikkelen, ik ben van belang, ik heb een doel, ik geloof in wat dit bedrijf doet, mijn normen en waar-



den passen bij dit bedrijf, ik kan mezelf zijn, ik voel dat ik mijn talenten kan benutten en delen met anderen. Ze moeten voelen dat ze op een magische plek terecht zijn gekomen. 75 Procent – de slaapwandelaars – komt nooit in deze situatie terecht. Deze werknemers hebben de instelling: ik ga naar mijn werk, want dat brengt brood op de plank en dan kan ik op vakantie.”

Magie

“Er zijn veel inspirerende voorbeelden van bedrijven die géén one way relationship hebben met hun werkgever. Want betrokkenheid is tweerichtingsverkeer. Het is een relatie tussen de organisatie en haar werknemer en beide partijen hebben de verantwoordelijkheden om betrokkenheid te bereiken en zo te genieten van de magie die daaruit voortkomt. Ik heb veel onderzoek gedaan naar dé manier om werkgevers en werknemers te verbinden en passioneren. Ik kijk hierop terug en behandel de best practices. Ik nodig ‘de zaal’ uit om de magie van betrokkenheid te proeven.”

RUTGER STEYERBERG, TOP EMPLOYERS

“BEST PRACTICES VAN EMPLOYEE JOURNEYS WERKEN AANSTEKELIJK”



Top Employers Institute certificeert en erkent werkgevers die uitstekende arbeidsvoorwaarden bieden. Het certificeringsprogramma, gericht op HR, identificeert wereldwijd toonaangevende werkgevers en zet ze in de spotlights.

“De Employee Experience is het resultaat van de opbouw van wat wij de employee journey noemen. Vanuit deze zienswijze word je met een bedrijfskundige benadering meegenomen om de toegevoegde waarde van jouw HR-beleid nog beter vorm te

geven. Ik neem je mee in deze reis; de employee journey. Die begint bij het bereiken van potentiële medewerkers, waarna de kandidaat vervolgens het recruitmentproces doorloopt tot en met de eerste echte kennismaking als werknemer, de periode van onboar-

ding. Hierna sta ik stil bij een paar aansprekende best practices en trends die de employability van medewerkers ondersteunen. Erover praten is leuk en nuttig, maar aantonen waar dit daadwerkelijk succesvol in de praktijk wordt gebracht, werkt aanstekelijk.”

HELEEN MES, HAPPINESSBUREAU

HOE KAN HR HET VOORTOUW NEMEN IN EMPLOYEE EXPERIENCE?

Als het aan Heleen Mes ligt, wordt ‘gelukkig werken’ de norm in Nederland (en daarbuiten) en iedere werkgever een topwerkgever. Heleen schreef samen met Gea Peper het boek *Employee Experience* (zie ook pagina 42), ze adviseren organisaties en HR over geluk op de werkvloer, zijn (internationale) keynote speakers en geven opleidingen en workshops over employee experience, employee journey mapping & design en gelukkig werken.



Heleen Mes (links) en Gea Peper.

“Wat zijn state-of-the-artsystemen en -procedures waard als medewerkers er niet gelukkig van worden? Niet veel. Maar waar ligt dan wel het antwoord? Waar worden medewerkers wél gelukkig van? Draai het perspectief 180 graden en neem de medewerker bottom up als vertrekpunt en denk en handel niet top down vanuit de organisatie. En doorgrond met empathie zijn behoefte.”

HEART

Wat zijn de geheimen van topwerkgevers?

Wat kunnen organisaties doen om het werk-geluk van hun medewerkers te vergroten? Hoe kan HR het voortouw nemen? Door medewerkers op de eerste plaats te zetten en een topwerkgever te worden! Daarvoor is een goede employee experience vereiste nummer 1. Heleen en Gea hanteren vijf factoren die de beste employee experience creëren. Afgekort: HEART. **H**appy cultuur. **E**nergiegevende werkplekken. **A**gile leiderschap en organiseren, **R**edesign de employee journey. **T**echnologie die voor je werkt.



Sascha Becker en Wenda Bolink (rechts).

WENDA BOLINK, PROOF

“DE EMPLOYEE JOURNEY IS NOOIT AF”

Wenda Bolink (Proof) schreef samen met Sascha Becker het boek *De Employee Journey* (zie ook pagina 42), met als ondertitel ‘Creëer een optimale employee experience’. Eén van de kernpunten is het vertellen van een consequent verhaal.

Maar hoe breng je dit als organisatie in de praktijk?

Wenda Bolink: “Voor de perfecte invulling van de employee journey bestaat geen ‘one size fits all.’ Wel kunnen we een aantal contactmomenten benoemen in de drie fases van de employee journey: oriënteren en solliciteren, werken bij de organisatie en uitstroom. Zoals een bezoek aan de ‘werken bij’-site, een sollicitatiegesprek, de eerste werkdag, het contact met de leidinggevende of een exitgesprek.”

Maar wie is nou de eigenaar van de employee journey?

Wenda: “Aan HR en communicatie de taak om de top hiervan bewust te maken en eigenaarschap te stimuleren. Dat kost tijd. In Nederland komen we van ver. En op basis van onze ervaring moet je veel lobbywerk verrichten; je bent op missie... Als je dat commitment van je top eenmaal binnen hebt, werken HR en communicatie samen aan de verdere invulling en uitwerking van de journey.”

Is die reis eigenlijk ooit ‘af’?

Wenda: “Eigenlijk is er voor zowel medewerkers als de organisatie geen concreet eindpunt. In een ideale journey houd je namelijk ook contact met medewerkers die vertrokken zijn. Bijvoorbeeld via alumni-activiteiten. Ook voor de organisatie zelf houdt de journey nooit op. Investeren in de employee journey is iets voor de lange termijn. Behoeftes van medewerkers veranderen continu, nieuwe generaties komen op de arbeidsmarkt en al die ontwikkelingen zijn niet bij te benen.”

AMBER SMEULDERS, SAP SUCCESFACTORS:

“HOE KOM JE AAN DE BOARDTAFEL?”



“We weten allemaal dat Analytics belangrijk zijn. En welke HR-Analytics we willen, is ook duidelijk. Maar op welke inzichten zit een Board of Directors nu te wachten? Wanneer zijn de HR-data écht strategisch? Ik geef jullie een inkijkje in een Digital Boardroom waarin HR-gegevens van strategisch belang zijn. Zo laat ik zien hoe deze eenvoudig gecombineerd kunnen worden met bijvoorbeeld Supply Chain informatie en data uit het Finance-systeem. En daarmee dus ook hoe je als HR écht aan die Boardtafel zit.”

NOBCO PARTNER NVP OP 14 MAART

De Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) is de grootste beroepsorganisatie van professionele coaches in Nederland. Steeds meer coaches sluiten zich aan bij de NOBCO en kiezen voor onze EIA-certificering. Omdat ze waarde hechten aan kwaliteit en zichzelf willen blijven ontwikkelen als coach. Ook steeds meer organisaties kiezen voor de NOBCO. Naast de inzet van externe coaches, maken organisaties steeds vaker gebruik van interne coachpools. Deze pools kunnen zich nu ook aansluiten bij de NOBCO. Dit biedt veel voordelen. Denk aan de toegang tot NOBCO-kwaliteitsinstrumenten, tools en een kennisbank. Op 14 maart is NOBCO speciale partner van NVP tijdens de Employee Experience Challenge, naast alle andere samenwerkingspartners.

www.nobco.nl



BAS KODDEN, NYENRODE

“SELECTEER NIET OP TEVREDEN-, MAAR BEVLOGENHEID!”

Toen de Amerikaanse baseball-coach Billy Bean (bekend van de Brad Pitt-vertolking in *Moneyball*) zijn team selecteerde op basis van big data in plaats van onderbuikgevoel, werd 'ie met minimaal budget kampioen. Een succesformule in de topsport was born en werd door Bas Kodden (Nyenrode) doorvertaald in het bedrijfsleven.



Welke rol speelt bevologenheid in dat wervingsmodel?

Bas: “Dat komt meer in de volgende fase aan bod: het presteren. Meer bevologenheid is meer effectiviteit. En hoe blijf je bevologen? Daar gaat mijn presentatie op het congres over waar ik de mensen het belang van de juiste motivatie laten zien.”

Waarop moeten werkgevers volgens jou selecteren?

“Er wordt tot op de dag van vandaag nog

altijd in mate van tevredenheid gemeten, maar dat betekent helemaal niks. Ik ben ook tevreden geweest met mijn baan, maar niet bevologen. En juist daarop moet je selecteren.”

Hoe kun je bevologenheid eigen maken?

“Dat heeft te maken met twee bronnen: de verantwoordelijkheid van de werkgever, bestaand uit autonomie, sociale steun, crossing en feedback. En op persoonlijk gebied: optimisme, eigenwaarde, stressbestendigheid en zelfeffectiviteit.”

Burn-outs nemen toe, waar ligt dat aan?

“Werknemers worden teveel als gelijken gebruikt, ze vallen onder dezelfde functie en doen dezelfde dingen terwijl hun talenten misschien wel heel erg verschillend zijn. Eén op de vier jongeren heeft werkstress. Ze zijn hoogopgeleid, maar functioneren op een vast ritueel. En daar wordt door leidinggevend niet goed op gereageerd.”

MIS HET NIET....

- **Ontmoet ruim 200 professionals, collega's, ervaringsdeskundigen en partners**
- **12 sprekers en experts**
- **3 keynotes & 9 parallelsessies, inclusief praktijkcases**

TIJD

Ontvangst/inloop: 09.15 uur

Start programma: 10.00 uur

Afsluitende borrel: 17.00 uur

AANMELDEN

activiteiten@nvp-hrnetwerk.nl

Eunice Coli of Sonja Kuijer:

033 247 34 81

GRATIS VOOR NVP-LEDEN

Voor leden van het NVP-netwerk is de Employee Experience Challenge gratis. Wil jij collega's of netwerkrelaties meenemen die nog niet zijn aangehaakt bij ons NVP netwerk, dan kan dit voor € 199,- voor de gehele dag, inclusief borrel.