

Platina vuurtoren voor Manpower Business Solutions

De prijs voor de grootste stijging in medewerkertevredenheid bij twee achtereenvolgende metingen is uitgereikt aan Manpower Business Solutions, een bedrijf dat onder andere arbeidsintensieve processen van grote organisaties overneemt.



Onderzoeksbureau de MonitorGroep reikt jaarlijks een prijs uit aan de organisatie die in twee achtereenvolgende jaren de grootste stijging in medewerkertevredenheid heeft gerealiseerd. Manpower Business Solutions (MBS), dat in 2008 voor de derde keer een medewerkertevredenheidsonderzoek uitvoerde, zag de algemene tevredenheid tweemaal achtereen met 0,4 punt stijgen. Dat dit een uitzonderlijke stijging is, bevestigt Arie Pieter Veldhoen, de directeur van de MonitorGroep.

Bij de 30 bedrijven die een vervolgmeting naar de medewerkertevredenheid hebben uitgevoerd, kwam Manpower Business Solutions als beste uit de bus. Dat is voor het bedrijf echt iets om trots op te zijn. "Juist MBS richt zich op HR-dienstverlening. We optimaliseren de processen rond de kernactiviteit van onze klanten. Dan is het geweldig als je kan laten zien dat dit succes heeft en dat we zelf doen wat we anderen adviseren." vertelt HR Manager Jeroen Kerkhof. Voor hem is een tevredenheidsonderzoek vanzelfsprekend: "Natuurlijk wil je weten hoe de vlag erbij hangt bij je medewerkers!"



HR Manager Jeroen Kerkhof (links) ontvangt de platina vuurtoren uit handen van Arie Pieter Veldhoen, directeur van de MonitorGroep.

"Alles wat je aandacht geeft, groeit"

De stijging van de medewerkertevredenheid komt niet uit de lucht vallen, want het lijkt erop dat MBS 'volgens het boekje' te werk is gegaan. Jeroen Kerkhof: "De resultaten zijn uitgebreid besproken met het managementteam en de medewerkers. We hebben geluisterd naar het verhaal achter de uitkomsten. Vervolgens hebben we geanalyseerd hoe de organisatie kon worden verbeterd."

Het actieplan dat hieruit voortkwam heeft veel effect gehad. HR Specialist Carola ten Camp: "Bij één van onze bedrijfsonderdelen, het callcenter van H&M, hebben we onder andere gewerkt aan

het verbeteren van interne communicatie, baan zekerheid en arbeidsvoorwaarden. Op deze punten was de afgelopen keer een enorme stijging in tevredenheid zichtbaar. Daaruit kunnen we opmaken dat deze aanpak werkt!"

MBS, dat in 2008 zo'n 350 medewerkers telde, investeerde in een leadership development programma voor het middle management. "En alles wat je aandacht geeft, dat groeit. De managers ontdekten in dat programma bijvoorbeeld dat medewerkers niet doen wat de manager vraagt, maar wat hij of zij doet! Voorbeeldgedrag is dus heel belangrijk," zegt Jeroen Kerkhof, "want dat gaat automatisch door naar de volgende laag."



Manager HR operations Jeroen Kerkhof (links) en HR Specialisten Carola ten Camp en Marianne van Berloo (rechts).

Beoordeling

De grootste stijging in tevredenheid was te zien op het gebied van de beoordeling. "Daar zijn we heel blij mee, want we zijn drie jaar geleden begonnen met de beoordelingssystematiek." zegt Marianne van Berloo. Als HR Specialist richt ze haar aandacht vooral op TVcN (Tolk- en Vertaalcentrum Nederland) een ander bedrijfs onderdeel van MBS. "Met alle leidinggevenden hebben we doorgenomen wat je nu eigenlijk bespreekt bij een beoordeling: hoe zit het met die formule, waar moeten mensen aan voldoen? De beoordelingsgesprekken verliepen daarna steeds beter en de medewerkers zagen dat zo'n gesprek geen bedreiging voor ze is, maar dat ze hiermee juist kunnen groeien. En dat geeft weer een grotere betrokkenheid."

Is leiderschap cruciaal voor de medewerkertevredenheid? Jeroen Kerkhof: "Dat is belangrijk, maar het gaat ook om bewustzijn. Heel bewust in contact staan met de mensen."