



E-book



Hoe meet je Employee Engagement? 101 vragen voor je medewerkers

Introductie

Betrokken werknemers zijn de ruggengraat van elke succesvolle organisatie. Ze houden je organisatie dagelijks draaiende, staan klaar om samen met jou uitdagingen aan te gaan en voegen waarde toe aan het bedrijf. Kortom: betrokken medewerkers bepalen in grote mate het succes van een organisatie.

Daarnaast zijn betrokken medewerkers loyaal aan je organisatie. In plaats van je te focussen op het vinden van nieuwe medewerkers, loont het daarom om je aandacht te richten op het worden van het soort bedrijf waar medewerkers graag willen werken en blijven werken.

Maar, hoe weet je of jouw medewerkers betrokken zijn? Hoe ziet zo'n betrokken medewerker er eigenlijk uit? En hoe verhoog je de betrokkenheid van je medewerkers (de employee engagement)? Dat begint bij het achterhalen van hoe je medewerkers zich voelen. Niet alleen als ze lange tijd in dienst zijn, maar ook al tijdens de onboarding.

101 vragen aan jouw medewerkers

Om te zorgen dat jij het wiel niet opnieuw hoeft uit te vinden, delen we een lijst met 101 vragen die je kunt stellen om de engagement binnen jouw organisatie te meten. Met deze informatie weet je waar je moet beginnen om de betrokkenheid in jouw organisatie te verhogen.

Bovendien laat je door het vragen naar de mening van jouw werknemers ook zien dat je hun mening waardeert. En daardoor voelen je medewerkers zich ook weer meer betrokken. Een win-win situatie dus!

Inhoud

- | | | |
|----------|---|----|
| 1 | Wat is Employee Engagement? | 04 |
| 2 | Waarom is Employee Engagement belangrijk? | 06 |
| 3 | Hoe meet je Employee Engagement? 6 thema's van betrokkenheid | 09 |
| 4 | 101 Vragen om Employee Engagement te meten | 12 |
| 5 | Als laatste: aan de slag met de resultaten | 20 |

Inhoud

Wat is Employee Engagement?

1

Wat is Employee Engagement?

Employee engagement is de betrokkenheid en het enthousiasme van medewerkers in hun werk en binnen de organisatie.

Werknemers raken betrokken wanneer zij in hun basisbehoeften worden voorzien. Wanneer zij de kans hebben om bij te dragen aan de organisatie, en mogelijkheden hebben om te leren en te groeien.

Dit heeft zowel betrekking op materiaal dat je nodig hebt om je werk goed te doen, als emotionele en sociale behoeften. Betrokken medewerkers:

- Zijn blij en enthousiast om te werken voor jouw organisatie;
- Hebben het gevoel dat ze bijdragen aan het succes van de organisatie;
- Begrijpen de missie, visie en doelen. En andersom: de organisatie begrijpt de waarden en doelen van de medewerker;
- Hebben waardevolle relaties met collega's en hun leidinggevende.



Waarom is Employee Engagement belangrijk?

2



Waarom is Employee Engagement belangrijk?

Employee engagement is een maatstaf voor hoe gemotiveerd, verbonden en geïnspireerd een werknemer is om het beste werk voor de organisatie te leveren. Het heeft een direct effect op de productiviteit en motivatie van de werknemer. Het geeft aan hoezeer een werknemer interesse heeft in het werk en hoe groot de kans is dat deze persoon bij de organisatie blijft.

De voordelen van werknemersbetrokkenheid zijn verrassend breed: van minder veiligheidsincidenten tot de winstgevendheid van bedrijven. En veel van deze factoren hangen met elkaar samen, waardoor de betrokkenheid van werknemers een krachtige voorspeller is van het succes van een organisatie.

Dat blijkt ook uit decennialang onderzoek van [Gallup](#): betrokken medewerkers leveren betere bedrijfsresultaten op. In alle sectoren, bedrijfsgrootten en nationaliteiten, en in goede en slechte economische tijden.

Bij het vergelijken van de niveaus van werknemersbetrokkenheid bij business units en team in het top- en bottom-kwartiel, vond Gallup bovendien een verschil van:

- -81% in verzuim
- -33% in verloop
- +10% in klantentrouw
- +18% in productiviteit
- +23% in winst

Het ontwikkelen van betrokken teams resulteert dus in minder negatieve resultaten, meer positieve resultaten en meer succes voor jouw organisatie.

Ondanks al deze positieve resultaten, blijkt dat het merendeel van de medewerkers niet betrokken is. Bijna 80% van de werknemers wereldwijd is niet betrokken, aldus [Gallup](#).

Hoe zit dat in jouw organisatie?



Inhoud

Hoe meet je Employee Engagement?

3

Hoe meet je Employee Engagement?

Dat je betrokken medewerkers wilt is duidelijk, maar hoe weet je of jouw medewerkers dat ook zijn? Je bent ongetwijfeld bekend met het traditionele, jaarlijkse medewerkersvredenheidsonderzoek (MTO). Een goed begin natuurlijk, maar een jaarlijkse peiling is te weinig: de betrokkenheid kan in die tijd omslaan. En de klassieke MTO kost jou en de medewerker veel tijd.

Betrokkenheid meten met de employee Net Promotor Score (eNPS)

Wil je snel inzicht in hoe het met je mensen gaat, dan geeft de employee Net Promotor Score (eNPS) een goede indicatie. Dit is een variant op de Net Promoter Score (NPS) die veel organisaties gebruiken om klantloyaliteit te meten.

De eNPS meet de mate van werkgeluk en tevredenheid van medewerkers op basis van één centrale vraag:

“Hoe waarschijnlijk is het dat je ons als werkgever aanbeveelt bij vrienden of kennissen (op een schaal van 0 tot 10)?”

Op basis van de antwoorden wordt een medewerker ingedeeld in een van de volgende 3 groepen:

- Promotors (score van 9-10): dit zijn medewerkers met de hoogste betrokkenheid binnen de organisatie.
- Passieven (score van 7-8): zeer tevreden medewerkers, maar er is ruimte voor verbetering.
- Detractors (score van 0 t/m 6): deze medewerkers zijn niet gelukkig in hun werkzaamheden.

De uiteindelijke eNPS van een bedrijf is het relatieve verschil tussen het aantal promotors en detractors binnen je bedrijf. Dit geeft een beeld van hoe medewerkers in de race staan. Het is slim om deze score meerdere keren per jaar te meten.

Maar je wilt waarschijnlijk meer de diepte in: hoe komt de score tot stand?

→ [Lees meer over de eNPS](#)

Korte enquêtes met aanvullende vragen

Om te weten waarom medewerkers wel of niet betrokken zijn, kan je naast de centrale vraag ook aanvullende vragen stellen. Korte enquêtes van ongeveer 10 verdiepende vragen met prikkelende stellingen geven je meer informatie. Het helpt om in die enquêtes gericht vragen te stellen over bepaalde thema's.

Dialog onderscheidt zes gebieden die de betrokkenheid van medewerkers beïnvloeden. Vijf daarvan zijn opgesteld op basis van de tekst "Becoming irresistible: New Model for Engagement" van Josh Bersin. Het zesde thema (Gezondheid en Welzijn) komt ook voort uit onderzoek van deze HR-expert.

Dit zijn de 6 thema's die betrokkenheid beïnvloeden:

Betekenisvol werk

Groeimogelijkheden

Sterk management

Gezondheid en welzijn

Positieve werkruimte

Vertrouwen in de organisatie

De vragenlijst die je in het volgende hoofdstuk vindt, is gebaseerd op de 6 thema's. Meer lezen over deze thema's?

→ [Download het e-book 'Hogere betrokkenheid? Focus op deze 6 thema's'.](#)

Inhoud

101 vragen om betrokkenheid te meten

4

101 vragen om betrokkenheid te meten

Tijd voor de volgende stap: het opstellen van een vragenlijst om betrokkenheid te meten. Om je daarmee te helpen, delen we een lijst met vragen die zijn onderverdeeld in de 6 thema's van betrokkenheid met subthema's.

Het is natuurlijk niet de bedoeling om alle 101 vragen tegelijkertijd te stellen aan je medewerkers. En je hoeft ze zeker niet allemaal te gebruiken. Gebruik ze ter inspiratie voor het opstellen van de korte enquêtes, voeg naar eigen inzicht vragen toe, en varieer met vragen door het jaar heen.



Betekenisvol werk

Autonomie

- Ik bepaal zelf hoe ik mijn werk doe
- Ik krijg de vrijheid om doelen op mijn eigen manier te behalen
- Ik krijg de vrijheid om manieren te bedenken om mijn werk effectiever uit te kunnen voeren
- Ik bepaal zelf of ik thuis of op kantoor werk
- Ik krijg voldoende vrijheid in het bepalen van mijn planning

Functie-inhoud

- Ik vind mijn werk betekenisvol
- Ik weet wat er van mij wordt verwacht in mijn functie
- Ik weet welke (functies) mijn collega's hebben en wat ik daarin van hen mag verwachten
- Mijn functie geeft mij genoeg variatie in werkzaamheden
- Mijn functie geeft mij genoeg uitdaging

Samenwerken

- Ik voel mij onderdeel van een team
- Ik kan rekenen op hulp van mijn collega's
- Er wordt goed samengewerkt binnen ons team
- Successen worden samen gevierd
- Kennis wordt goed gedeeld binnen ons team

Motivatie

- Ik ben gemotiveerd om te werken voor [naam organisatie]
- Ik vind de werkzaamheden voor [naam organisatie] leuk om te doen
- Ik streef ernaar om mijzelf continu te verbeteren in mijn werk
- [Naam organisatie] motiveert mij om meer te doen dan er van mij wordt verwacht
- Het is mij duidelijk met welke werkzaamheden ik mij bezig moet houden

Gezondheid en welzijn

Financiële waardering

- Ik maak mij geen zorgen over mijn financiële situatie
- Het salaris wordt op een eerlijke manier vastgesteld
- Ik krijg een goed salaris
- Eventuele bonussen worden op een eerlijke manier vastgesteld

Psychologische veiligheid

- [Naam organisatie] geeft om hoe het met mij gaat
- Mijn leidinggevende vraagt regelmatig of ik stress ervaar
- [Naam organisatie] is in staat om mij te ondersteunen als het emotioneel of psychologisch even minder goed met mij gaat
- Als het een periode minder goed met mij gaat, krijg ik de tijd en ruimte om voor mijzelf te zorgen
- [Naam organisatie] geeft medewerkers de vrijheid om zichzelf te zijn

Fysieke veiligheid

- Ik kan mijn werkzaamheden in een veilige werkomgeving uitvoeren
- Ik ben in staat om voldoende uit te rusten na mijn werk
- Mijn leidinggevende vindt mijn gezondheid en welzijn belangrijk
- Mijn leidinggevende geeft het goede voorbeeld van een gezonde werk- privébalans
- Er is geen sprake van (mondelinge) agressie binnen de organisatie

Werkdruk

- Ik kan mijn werk loslaten na de werkdag
- Ik heb geen of weinig last van een te hoge werkdruk
- Ik heb een goede werk-privébalans
- Mijn manager vraagt regelmatig naar mijn werkdruk
- De werkdruk die ik ervaar is acceptabel voor mijn functie

Groeimogelijkheden

Doorgroeimogelijkheden

- Er zijn mogelijkheden om door te groeien bij [naam organisatie]
- Ik heb het gevoel dat ik mijzelf continu ontwikkel
- Ik weet hoe ik kan doorgroeien in de organisatie
- Ik word aangemoedigd om (naar andere functies) door te groeien binnen of buiten [naam organisatie]

Ontwikkelmogelijkheden

- Ik krijg genoeg mogelijkheden om mezelf te ontwikkelen
- [Naam organisatie] geeft iedereen de kans om zich te ontwikkelen, ongeacht de functie die je hebt
- Ik heb het gevoel dat ik mijzelf professioneel ontwikkel

Feedback

- Mijn leidinggevende spreekt regelmatig met mij over mijn functioneren
- Collega's geven elkaar regelmatig feedback
- We praten met elkaar over fouten en proberen hiervan te leren
- Feedback van mijn leidinggevende gaat niet alleen over mijn huidige prestaties, maar ook over mijn ontwikkeling.

Waardering

- Mijn prestaties worden eerlijk beoordeeld
- Als ik mijn werk goed doe, krijg ik hiervoor de erkenning die ik verdien
- Als medewerkers minder goed presteren, wordt hun functioneren eerlijk geëvalueerd
- Ik krijg voldoende persoonlijke ondersteuning om goed te kunnen functioneren

Sterk management



Feedback

- Mijn leidinggevende neemt genoeg tijd om met mij te praten over mijn functioneren
- [Naam organisatie] voert veranderingen door op basis van feedback van medewerkers
- Ik krijg voldoende feedback op mijn functioneren
- Mijn mening wordt gewaardeerd door mijn leidinggevende
- Fouten worden door mijn leidinggevende bespreekbaar gemaakt om hiervan te leren

Management

- Ik heb vertrouwen in het hoger management van [naam organisatie]
- Mijn leidinggevende is open, transparant en eerlijk in zijn/haar communicatie
- Mijn leidinggevende vraagt regelmatig hoe het met ons als team gaat
- De kernwaarden van [naam organisatie] worden duidelijk uitgedragen door mijn leidinggevende

Doelstellingen

- Het proces van doelen opstellen is duidelijk en gebeurt regelmatig
- Ik weet hoe mijn werk bijdraagt aan de doelen van de organisatie
- Ik voel waardering voor goede prestaties of behaalde doelen
- Ik krijg de vrijheid om doelen op mijn eigen manier te behalen
- Ik weet wat de strategie en organisatiedoelen zijn van [naam organisatie]

Positieve werkruimte

Werksfeer

- Ik kan mijzelf zijn bij [naam organisatie]
- De missie en visie van [naam organisatie] passen bij mij
- Ik ben trots dat ik bij [naam organisatie] werk
- Ik kan tijdens mijn werk trouw blijven aan mijn persoonlijke waarden en overtuigingen.
- Ik voel mij prettig op mijn werkplek

Diversiteit en inclusie

- Mensen van verschillende achtergronden hebben gelijke kansen binnen [naam organisatie]
- [Naam organisatie] stimuleert diversiteit op de werkvloer
- Ik voel mij thuis bij [naam organisatie]
- [Naam organisatie] straft discriminerend gedrag af
- [Naam organisatie] bevordert een omgeving waar iedereen zich thuisvoelt

Waardering

- Mijn prestaties worden erkend door [naam organisatie]
- De mensen die het verdienen, krijgen de waardering waar ze recht op hebben
- Als ik goed werk heb geleverd, krijg ik hier ook complimenten over

Middelen

- Ik heb de middelen om mijn werk goed uit te kunnen voeren
- Mijn werklocatie is een prettige plek om te werken
- De middelen om mijn werk goed uit te kunnen voeren zijn makkelijk verkrijgbaar
- Ik heb de middelen om mijzelf te kunnen ontwikkelen

Vertrouwen in de organisatie



Cultuur

- De kernwaarden van de organisatie worden duidelijk uitgedragen door alle leidinggevenden
- Ik heb vertrouwen in [naam organisatie]
- [Naam organisatie] bevordert dat iedereen zich thuisvoelt
- [Naam organisatie] stimuleert diversiteit en inclusie op de werkvloer
- Ik voel mij verbonden met mijn collega's

Werknemerstevredenheid

- Mijn werk geeft mij voldoening
- Ik ga met plezier naar mijn werk
- Mijn werk komt overeen met mijn interesses
- Ik zou [naam organisatie] aan vrienden of bekenden aanbevelen als een fijne plek om te werken
- Ik zou [naam organisatie] niet verlaten voor een beter aanbod bij een andere organisatie

Organisatie match

- Ik ben mij bewust van de kernwaarden van mijn organisatie
- Mijn persoonlijke missie en visie komt overeen met die van [naam organisatie]
- Ik weet hoe mijn werk bijdraagt aan de doelen van [naam organisatie]
- Ik zie mijn werk als een belangrijk onderdeel van mijn identiteit
- Ik ben blij dat ik bij [naam organisatie] werk

Inhoud

Aan de slag met de resultaten

5

Aan de slag met de resultaten

Als het goed is heb je nu genoeg inspiratie opgedaan om een enquête op te stellen. Of wellicht heb je deze zelfs al verspreid onder je medewerkers. Goed bezig! Maar dat betekent niet dat je al klaar bent. Zoals we al aangaven raden we je aan om diverse keren in het jaar enquêtes te versturen. Zo weet je of de betrokkenheid stabiel is, of niet.

Maar het allerbelangrijkste is dat je daadwerkelijk iets doet met de resultaten. De uitslag van de enquêtes is natuurlijk anoniem, maar waarschijnlijk zijn er antwoorden die opvallen, zowel positief als negatief. Ga het gesprek aan met je medewerkers, in 1-1's en in teamverband.

Laat zien dat je de mening van jouw medewerkers waardeert door naar hen te luisteren en terug te koppelen wat je met de resultaten doet. Dit is een geweldige manier om een positieve werkomgeving te creëren. Zo weet jij wat er speelt, en voelen je medewerkers zich gerespecteerd en betrokken.

→ Wil je ook weten hoe je om feedback vraagt in je onboardingprogramma? Lees onze blog

['De 7 C's van Onboarding: Hoe pas je 'Checkback' toe?'](#)



Bronnen

Appical. De 7 C's van Onboarding: Hoe pas je 'Checkback' toe? Geraadpleegd via:

<https://www.appical.net/nl-nl/kennisbank/blog/de-7-cs-van-onboarding-hoe-pas-je-checkback-toe>

Bersin, Josh. (2015, 27 Jan.). Becoming irresistible: A new model for employee engagement. Geraadpleegd via:

<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/deloitte-review/issue-16/employee-engagement-strategies.html>

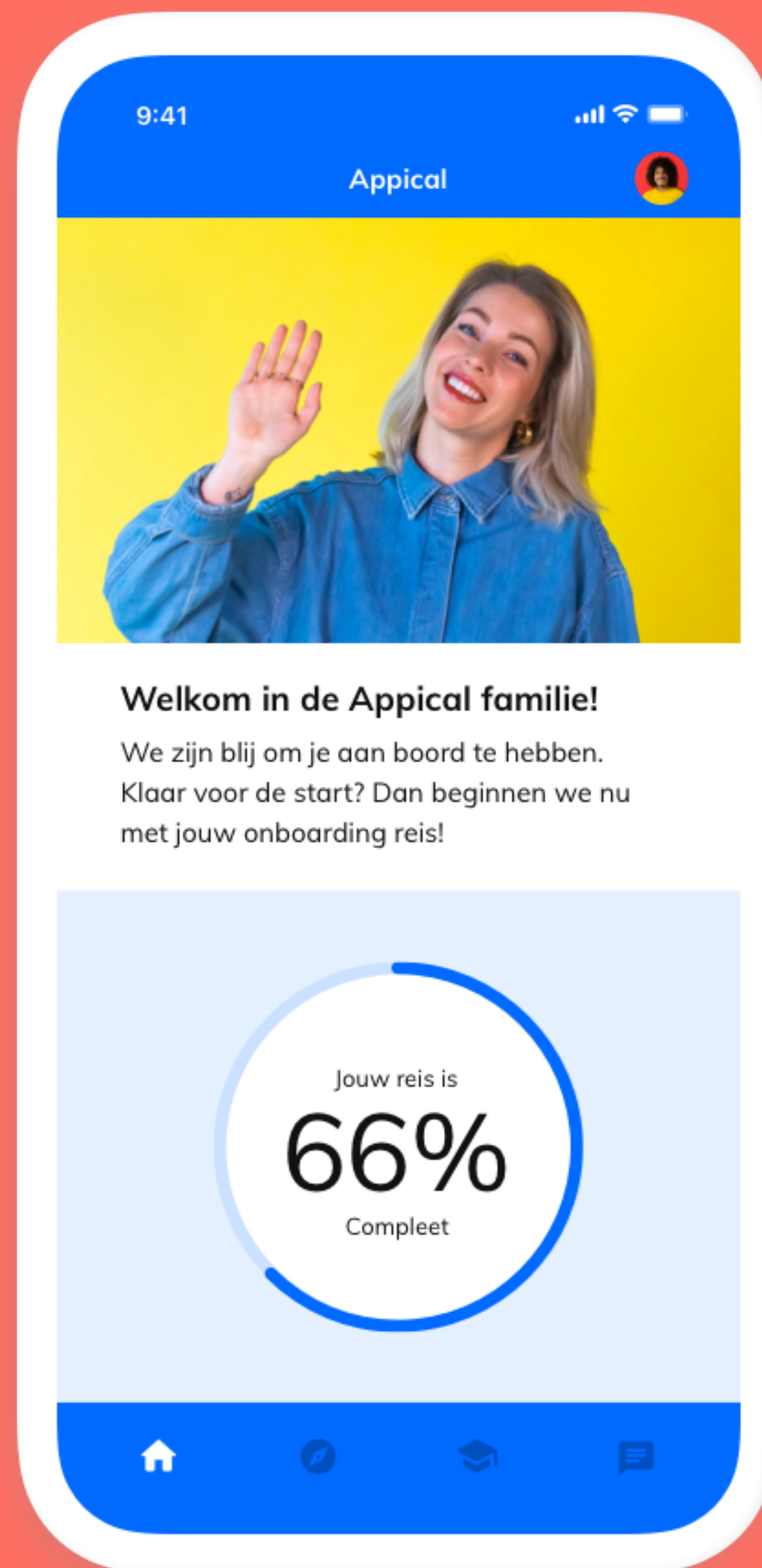
Dialog. 110 vragen voor meer engagement: Alle tools voor jouw nieuwe HR-cyclus. Download via:

<https://www.dialog.nl/e-book-110-vragen-voor-meer-engagement/>

Dialog. Hogere betrokkenheid? Focus op deze 6 thema's. Download via: <https://www.dialog.nl/betrokkenheid/>

Gallup. What Is Employee Engagement and How Do You Improve It? Geraadpleegd op 21 april 2023 via:

<https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagement-workplace.aspx>



Digitaliseer en verbeter jouw onboarding ervaring

- Bouw gemakkelijk pre- en onboardingprogramma's
- Creëer interactieve en gepersonaliseerde content
- Volg de voortgang van nieuwe medewerkers en de voltooiing van taken
- Verzamel feedback en verbeter jouw onboardingprogramma's
- Integreer met andere HR-systemen

Neem contact met ons op:
info@appical.net
[+31 20 820 8706](tel:+31208208706)
appical.com