

De opmars van employee experience in hr

# St. Anna zet vol in op werkgeluk

Werkgeluk kan weleens dé hr-trend van 2019 worden. En nee, het is geen vage, zweverige theorie. Werkgeluk of employee experience is juist een investering die zich terugbetaalt. Want het leidt tot innovatieve, gemotiveerde, productieve én gezonde medewerkers. Ook in de zorg is het thema “ontdekt”. Bijvoorbeeld door de St. Anna Zorggroep.

Drijvende kracht achter het hr-thema werkgeluk bij de Geldropse St. Anna Zorggroep is Paul Raaijmakers. Hij startte in november 2018 als chieff happiness officer (CHO). Als CHO rapporteert hij aan de raad van bestuur. St. Anna werkt volgens de visie: werkgeluk is essentieel voor een tevreden patiënt. ‘Ons doel is niet een hogere productiviteit of een lager verzuim’, benadrukt Raaijmakers. ‘Onze focus ligt op werkgeluk. Dat mensen plezier hebben in hun werk en langer bij ons blijven. En dat we sterker staan op de arbeidsmarkt. Natuurlijk zal dit ook positief effect hebben op productiviteit en verzuim. Maar dat staat niet voorop. Jarenlang

hebben we de patiënt op één gezet. Nu zetten we naast de patiënt ook de medewerker op die plek.’

## Op de zeepkist

Als CHO heeft Raaijmakers de taak te zorgen voor organisatiebrede aandacht rondom werkgeluk. Hij verzorgt en coördineert hiervoor activiteiten en bekijkt de effecten daarvan. Naast de CHO zijn er meer mensen bij betrokken. Zo is er de focusgroep werkgeluk, samengesteld uit alle lagen van de organisatie. De groep komt regelmatig bijeen om de voortgang te bewaken. En om nieuwe ideeën voor activiteiten te inventariseren. Daarnaast zijn er de ambassadeurs. Raaijmakers’ streven is

dat deze groep steeds groter wordt. Momenteel zijn er veertig ambassadeurs.

Werkgeluk bij St. Anna is geen project, zegt Raaijmakers. ‘Je moet het veel meer zien als een beweging waar je deel van uitmaakt. We werken zonder een officieel programma en planning.’ Best practices zijn belangrijk in de aanpak van de zorgorganisatie. Successen een podium geven, op een zeepkist of via een filmpje. Medewerkers kunnen dan trots vertellen over wat ze bereikt hebben en anderen kunnen ervan leren. Hij geeft een voorbeeld: ‘Eind maart op de internationale dag van het werkgeluk hebben de ambassadeurs onze medewerkers ’s ochtends vroeg op alle locaties welkom geheten. Om ze meteen ook uit te nodigen voor de activiteiten van die dag. Zo konden ze zeepkistsessies bijwonen, waarin



'Jarenlang stond de patiënt op één. **Nu zetten we ook de medewerker op die plek.'**



'**We geven successen een podium,** op een zeepkist of via een filmpje.'



teams die goed scoren op werkgeluk hun ervaringen deelden.'

### **Prestatie-indicator**

St. Anna neemt ook deel aan een onderzoek naar werkgeluk van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het duurt drie jaar en meet hoe gelukkig de 2.200 medewerkers zijn. Vorig jaar november startte het onderzoek met een nulmeting. Daarin kwamen de vijf belangrijkste factoren naar voren die van invloed zijn op het werkgeluk van medewerkers: 1. werk-privébalans, 2. werksfeer en steun collega's, 3. autonomie en inspraak, 4. uitdaging in het werk, en 5. relatie met de leidinggevende. Alle afdelingen hebben een rapportage gekregen met hun score in de nulmeting. Raaijmakers: 'We hebben elke afdeling gevraagd om naar die rapportage te kijken op basis van die vijf factoren. En om vervolgens

met een of twee activiteiten te komen die de score op een van die factoren kunnen verbeteren. Daar zijn ze nu mee bezig.'

Werkgeluk zou een prestatie-indicator kunnen zijn. Zover gaat St. Anna vooralsnog niet. Daarvoor is nog te weinig bekend over de effecten. Raaijmakers: 'Bij de volgende meting van de Erasmus Universiteit in november gaan we wel onze cijfers in verloop, werving, verzuim en werktevredenheid vergelijken. Ik verwacht een verbetering ten opzichte van 2018.'

### **Rode neus**

Het thema werkgeluk leeft inmiddels in de organisatie. Er is wel nog een negatieve onderstroom, weet Raaijmakers. 'Onder andere omdat de term werkgeluk niet bij iedereen past. Er zijn mensen die het te soft vinden. Dan is het vaak een kwestie van beter uitleggen.

Werkgeluk is immers niet met een rode neus op door de gang lopen. Werkgeluk gaat over hoe iemand in zijn vel zit, of hij zich goed voelt op het werk. Daarin investeren, daar kun je natuurlijk niet tegen zijn.' 'Het is ook niet zo dat we de zaken mooier voorstellen dan dat ze zijn. We lopen niet weg voor problemen. Onze medewerkers voelen ook meer ruimte om zich uit te spreken. Dat is positief. We moeten dit thema juist gebruiken om moeilijke vraagstukken aan te kaarten, zoals roosteren en stress. Het is benoemen met een positieve bril op. Het doel is dat je daarna fijner voelt.'

Merkt Raaijmakers ook buiten de organisatie iets van de focus op werkgeluk? 'Het is nog te vroeg om een causaal verband te meten. Maar ik heb het gevoel dat we vacatures de laatste tijd beter ingevuld krijgen.' ✓



Paul Raaijmakers: 'Met de focus op werkgeluk staan we sterker op de arbeidsmarkt'