

Werkgeluk meten met apps

Apps om werkgeluk te meten schieten de laatste tijd als paddenstoelen uit de grond. Of het nu kant-en-klare platforms zijn of op maat gemaakte oplossingen. Wat is het voordeel van continue feedback van medewerkers?

Tekst Hedwig Wiebes



De wereld verandert snel. Niet alleen brengen technologieën allerlei mogelijkheden met zich mee, ook werknemers zelf hebben steeds meer behoefte aan flexibiliteit. Als werkgever wil je niet alleen graag inspelen op toenemende vrijheid en verantwoordelijkheden, je wilt je mensen de beste versie van henzelf laten zijn.

Werkgeluk is een win-winsituatie, zijn we inmiddels achter. Daarbij is het wenselijk een vinger aan de pols te kunnen houden: burn-outklachten en psychische vermoeidheid lijken alleen maar erger te worden. Vooral jongeren onder de 35 jaar zijn kwetsbaar.

Hoe was je werkdag?

Apps waarop een werknemer kan vastleggen hoe hij zijn werkdag heeft ervaren, zijn populair. In plaats van eenmalig een onderzoek voor te leggen, peilt de app doorlopend hoe er wordt gedacht. Het proces is laagdrempelig en terugkerend, zonder al te veel moeite van de werknemer te vergen. Alexander van der Heijden beaamt dat er een ware hype aan het ontstaan is rondom feedback-apps. Hij is medeoprichter van VIGO, een van de nieuwe apps die zijn gelanceerd. Al sinds de jaren negentig komt Van der Heijden als business-trainer over de vloer bij grote organisaties. Al te vaak wordt hem verteld hoe belangrijk het personeel wordt gevonden, want mensen zijn nu eenmaal het grootste kapitaal. “Dan is mijn logische vraag: hoe monitoren jullie dan of mensen lekker in hun vel zitten? Hoe werk-fit ze zijn? Dan antwoorden ze steevast dat ze één, soms twee keer per jaar, een betrokkenheids-onderzoek houden en een beoordelings-systeem hebben met een jaarlijks functioneringsgesprek. Dat is natuurlijk heel gek, een machine wordt nog vaker periodiek

onderhouden.” Daarbij, vervolgt hij, als je werkgeluk dagelijks meet komt het belang daarvan pas in iemands systeem.

Zes pijlers

In de VIGO-app kan iemand binnen twee minuten een werkdag beoordelen door een aantal scores in te vullen, verdeeld over zes pijlers. Deze betreffen belangrijke elementen die mensen energie geven of kosten, zoals of iemand zich geïnspireerd voelt, wordt uitgedaagd en een prettige werkplek heeft, maar ook of er zichtbaar resultaat is en of dit in verhouding staat tot de moeite die erin is gestopt. De resultaten variëren van donkergroen voor positieve antwoorden tot donkerrood voor negatieve. Op een mobiel dashboard kan de gebruiker binnen een oogopslag van dag tot dag of per periode zien hoe hij of zij ervoor staat, en verschijnen er praktische tips.

Werknemer centraal

Opvallend in dit geval is dat het aan de gebruiker is om te bepalen of de informatie met de werkgever wordt gedeeld. Van der Heijden gelooft in een bottom-up aanpak, waarbij juist de medewerker zelf meer regie krijgt over zijn of haar werkgeluk en gestimuleerd wordt om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen duurzame inzetbaarheid. Met andere woorden: als je de werknemer centraal wil stellen, moet je dat ook daadwerkelijk doen. Uitgebreide

testperiodes hebben ongelooflijk positieve reacties opgeleverd, aldus de initiatiefnemer van de app. “Vooral van millennials. De jongere generatie werkers is er eentje die heel bewust keuzes maakt. Met zo'n initiatief voelen zij zich serieus genomen.” Ze willen zelf namelijk ook zo gelukkig mogelijk zijn en de resultaten geven hen precies de inzichten die hen aan het denken zetten. De app werkt in die zin als een dagboekje waarin je schrijft wat van toepassing is – niet wat sociaal wenselijk is.

Tot de kern komen

Van der Heijden heeft het dan ook liever over een empowerment-tool of bewustwordingsinstrument. Zo behoren inefficiënte beoordelingsgesprekken tot het verleden en komt de werknemer vaak zelf binnen enkele minuten al tot de kern, omdat hij of zij gefundeerd aan kan geven waar het goed en minder goed gaat. Daarbij blijken mensen het verrassend leuk te vinden om hun dashboards te delen met collega's of leidinggevend. “Zelfs als de statistieken behoorlijk confronterend zijn worden ze gedeeld. Of juist dan, om een signaal af te geven.” Geanonimiseerd weliswaar, want alle vertrouwelijke data loopt via eigen beveiligde en gecertificeerde servers, zodat niemand anders erbij kan.

Is het dan zo dat die lange vragenlijsten van medewerkerstevredenheidsonderzoeken maar de prullenbak in moeten? »

‘Een jaarlijks functioneringsgesprek is heel gek. Een machine wordt nog vaker periodiek onderhouden’

» Ja, zegt Lucas Swennen, mede-eigenaar van HappinessBureau. “Eens in de twee jaar meten met een vragenlijst die dertig minuten kost om in te vullen, dat is niet meer van deze tijd. Daarnaast is het prachtig dat we tegenwoordig bijna real-time kunnen monitoren hoe personeel ervoor staat. Dat geeft een hoop extra inzichten. Maar er zitten ook nadelen aan dit soort apps: vaak meten ze alleen iemands gemoedstoestand. Die fluctueert nogal gedurende de dag, terwijl werkgeluk juist gaat over de uitkomst van de som daarvan.” Werkgeluk gaat over zingeving, voldoening, plezier en verbinding, haalt hij de toonaangevende wetenschappelijke bevindingen van de Amerikaanse hoogleraar psychologie Martin Seligman aan. “Dat gaat heel wat verder dan gemoedstoestand. Wat zeggen de resultaten van zulke apps dan precies? Welke rol speelde het moment dat iemand de scores gaf? Had het positieve of negatieve gevoel iets te maken met de manager, een bereikt resultaat of de sfeer in het team? Dat blijft lastig te zeggen.” Een app past volledig binnen de tijdgeest, aldus Swennen: het maakt het mogelijk om snel te kunnen opschalen, het is heel aantrekkelijk er binnen je organisatie gebruik van te maken. “En een score geeft zeker wat weer, maar het zou niet allesbepalend moeten zijn. Daarbij wil je natuurlijk aan de slag met de resultaten, je wil het werkgeluk verbeteren. Die interventies hebben echter niet direct de volgende dag effect, dat maakt

de noodzaak tot dagelijks meten ook minder groot.”

Meerdere methodes

Daarom, vervolgt Swennen, is het goed om aan te sturen op een combinatie van meetmethodes. Bijvoorbeeld door een app te combineren met regelmatig terugkerende overzichtelijke enquêtes die beter in staat zijn te meten hoe het ervoor staat met de bevlogenheid en het werkgeluk. “Informatie daarover haal je echter niet uit de stellingen in traditionele medewerkerstevredenheidsonderzoeken.” Verder bestaan er mogelijkheden als stressmeting door middel van een speciaal horloge, voice recognition of het doorgronden van e-mail op positieve en negatieve woorden. Technieken om het fysieke en geestelijk welzijn van werknemers te meten zijn sterk in ontwikkeling en aan een aantal zaken kunnen zeker ethische en juridische bezwaren kleven, bekent Swennen, maar een ding is duidelijk: je kunt pas met werkgeluk aan de slag als je het ook goed kunt meten en de resultaten kunt duiden.

Vervolgacties

Cijfers zijn leuk, maar realiseer je wel dat het daarmee pas begint. Als je doel is om betere teamresultaten neer te zetten of sneller in te spelen op relevante ontwikkelingen, hoe kristalliseren de uitkomsten dan uit? In hoeverre betrek je medewerkers bij dat proces en ga je écht het gesprek aan? Swennen: “Je kunt wel iedere

dag alles gaan meten, maar wat doe je met alle data? Het gesprek erover voeren is even belangrijk. Hoe zorg je voor het verlagen van de werkdruk, het vasthouden van een goede sfeer en het geven van waardering? Dat doe je door er met elkaar over te praten, een plan te maken en dat uit te voeren. Daarbij kan een app óók heel handig zijn. Je laat de teamleden weten dat hun feedback gedurende die specifieke periode van waarde is en dat je bijvoorbeeld een paar maanden iedere week kijkt hoe het ervoor staat. Dan voorkom je ook dat mensen snel invulmoe worden en het minder serieus nemen.”

Tegenstanders

Alexander van der Heijden van de VIGO-app beaamt dat er altijd een groep mensen is die geen zin heeft zo'n tool te gebruiken. Vaak gaat er veel aandacht naar die mensen. In plaats daarvan stelt hij voor de aandacht voortaan te richten op de mensen die het wel willen. “Onze ervaring is dat zeker tachtig procent zeer gemotiveerd is. Zij willen zich graag ontwikkelen, goede gesprekken over hun werk voeren en beter presteren. Daartussen bevinden zich de parels in je organisatie.”

Coaching

Benieuwd wat de volgende ontwikkeling is na feedback-apps? Van der Heijden zet in op persoonlijke coaching die breed toegankelijk wordt gemaakt, dankzij de waardevolle gegevens die apps verzamelen. Ze werken er zelf ook aan: medewerkers die na afloop van iedere maand een halfuurtje kunnen bellen met een coach die hen helpt reflecteren en ontwikkelen. “Niet een ingewikkeld gesprek, maar met begeleiding waar iemand wat aan heeft. Alle kennis begint bij zelfkennis.” «

‘Als je de werknemer centraal wil stellen, moet je dat ook echt doen’