

DUE NORTH
**EX-
CHECKLIST**



EMPLOYEE EXPERIENCE METEN

Beste vakgenoten,

Bedankt voor het downloaden van de EX checklist van Due North Consultancy. Deze checklist is bedoeld voor alle leiders en professionals die willen toetsen of hun organisatie voldoende in staat is om de belangrijkste signalen van medewerkers op het gebied van medewerkersbeleving om te zetten in:

- Verbetering in medewerkersbetrokkenheid (engagement)
- Verbetering in motivatie en momentum, voorwaartse beweging behouden
- Vermindering van verzuim
- Voorkomen van onnodig verloop
- Aantrekken van talent
- Voorkomen van onnodige foutkosten
- Verbeteren van de kwaliteit van werk
- Verbeteren van de productiviteit van de organisatie

In deze checklist lees je de belangrijkste vragen die jij aan jouw organisatie kunt voorleggen om op een betrouwbare manier de signalen van medewerkers om te zetten in concrete acties. Mochten wij jou hierbij kunnen helpen neem dan gerust vrijblijvend contact met ons op of kijk op www.duenorthconsultancy.com.

Checklist

Deze checklist bestaat uit 40 vragen die je met ja of nee moet kunnen beantwoorden. De term checklist komt uit de luchtvaart en dient een eenvoudig maar zeer belangrijk doel; controleren of alle noodzakelijke stappen voor bijvoorbeeld een veilige take-off zijn genomen. Bij het opstijgen van een vliegtuig mag er dus geen enkele twijfel bestaan over het feit dat alle stappen daadwerkelijk zijn doorlopen. Daarna is het aan de piloot om het vliegtuig veilig te laten vertrekken. Wij hebben er alles aan gedaan om een checklist te maken waarin we op basis van onze expertise alle vragen die jij jezelf en je team zou kunnen stellen wanneer jullie aan de slag gaan met het meten van de beleving van medewerkers. Vanaf nu zullen we deze beleving afkorten met de term EX wat staat voor Employee Experience. We wensen jullie veel succes en een prettige vlucht.

EX - Checklist "Take-off"

- Is het duidelijk welke (strategische) doelen moeten worden bereikt of ondersteund met het verbeteren van de EX?
- Is er een heldere en eenduidige definitie van EX binnen de organisatie?
- Is het duidelijk in hoeverre het verbeteren van de EX een prioriteit is in de organisatie?
- Is het duidelijk hoeveel tijd en middelen kunnen worden geïnvesteerd in het verbeteren van de EX?
- Is het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor het verbeteren van de EX binnen de organisatie?
- Is er een aanpak voor het meten van de EX?
 - Is de aanpak getoetst op effectiviteit?
 - Is de aanpak getoetst op validiteit*?
 - Is de aanpak getoetst aan de GDPR?
- Is het duidelijk bij wie de EX gemeten moet worden?
- Is het duidelijk hoe vaak de EX gemeten moet worden op individueel, team en organisatieniveau?
- Is het duidelijk hoe de resultaten van de meting worden gerapporteerd?
- Is het duidelijk hoe de communicatie over de EX meting gaat plaatsvinden?

EX - Checklist "Flight"

- Is er een proces voor het versturen van de EX meting?
 - Is het duidelijk wanneer het handig is om de EX te meten?
 - Is het duidelijk welke berichten (herinneringen etc.) de medewerkers krijgen?
 - Is het duidelijk via welk kanaal het handig is om de EX te meten?
 - Is het duidelijk hoe de leidinggevenden worden geïnformeerd over de EX meting?
- Is er toegang tot de contactgegevens van de medewerkers?
- Is het duidelijk welk responspercentage nodig is voor een betrouwbare meting?
- Is er een aanpak voor het analyseren van de EX data?
 - Is de aanpak getoetst op effectiviteit?
 - Is de aanpak getoetst op validiteit*?
 - Is de aanpak getoetst aan de GDPR?
- Is er informatie beschikbaar voor de medewerkers over de EX meting en analyse?

EX - Checklist "Landing"

- Levert de meting een betrouwbaar beeld op van de huidige EX?
- Is het duidelijk wat de belangrijkste drijfveren zijn voor het verbeteren van de EX?
- Is het duidelijk welke invloed de EX drijfveren hebben op de (strategische) doelen?
 - Is het duidelijk welke invloed de EX heeft op verzuim?
 - Is het duidelijk welke invloed de EX heeft op verloop?
 - Is het duidelijk welke invloed de EX heeft op klantbeleving (CX)?
 - Is het duidelijk welke invloed de EX heeft op financiële doelen?
- Is het duidelijk welke concrete acties voortkomen uit deze meting?
- Is er een duidelijke eigenaar van de acties die voortkomen uit deze meting?
- Is het duidelijk hoe de resultaten op de meting worden gerapporteerd aan de organisatie?
- Is het duidelijk hoe de resultaten op de genomen acties worden gerapporteerd aan de organisatie?

EX - Checklist "Emergency"

- Is het duidelijk in hoeverre het verbeteren van de EX (wederom) een prioriteit is in de organisatie?
- Is het duidelijk in hoeverre het aantal metingen moet worden aangepast?
- Is het duidelijk in hoeverre de vragen in de meting moeten worden aangepast?
- Is het duidelijk in hoeverre de concrete acties die voortkomen uit de meting kunnen worden opgevolgd?

**Een valide aanpak heeft een goede theoretische basis en een onderbouwing op basis van empirisch onderzoek.*

Checked practices

In aanvulling op deze checklist hebben we 6 “checked practices” voor je verzameld uit verschillende organisaties en een review van vakliteratuur.

- ⇒ **Koppel de verbetering van de EX altijd aan een strategisch doel**
- ⇒ **Concentreer je op de belangrijkste drijfveren voor het verbeteren van de EX**
- ⇒ **Gebruik gevalideerde vragenlijsten voor het vergroten van de betrouwbaarheid van de meting**
- ⇒ **Koppel de frequentie van metingen aan het doel dat je wilt halen (continu verbeteren = continu meten)**
- ⇒ **Koppel de inzichten aan concrete acties die te vertalen zijn naar veranderingen in gedrag**
- ⇒ **Prioriteer implementatie (actie ondernemen) boven inzicht (nog meer onderzoek doen)**