

# Meer kracht aan de basis: Ondersteuning en flexibiliteit voor eerstelijnsmedewerkers in Nederland

Deze infographic laat de belangrijkste behoeften zien van werknemers zoals die naar voren komen uit UKG's laatste Frontline Worker Survey, een enquête onder eerstelijnsmedewerkers naar de balans tussen werk en privé, erkenning, autonomie, communicatie en ontwikkeling. De enquête biedt bruikbare inzichten voor het bevorderen van een prestatiegerichte cultuur waarin eerstelijnsmedewerkers zich gesteund en gewaardeerd voelen en zich kunnen ontplooiën.

## Bevindingen over de werk-privébalans en erkenning

Het werk van eerstelijnsmedewerkers is veeleisend en gaat vaak gepaard met lange werkdagen, waarbij weinig gelegenheid is om opnieuw op te laden. Zonder voldoende ondersteuning ligt een burn-out op de loer.



van de eerstelijnsmedewerkers voelt zich opgebrand



verkiest meer vrije tijd boven een loonsverhoging

Het salaris is een bijkomende stressfactor en eerstelijnsmedewerkers merken dit aan den lijve:



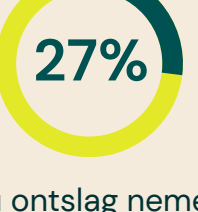
voelt zich gedwongen om harder te werken zonder dat daar een passende beloning tegenover staat



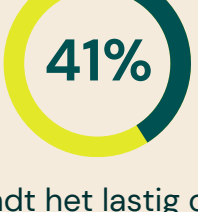
zou ontslag nemen als het salaris te laag was



Flexibiliteit is een belangrijke factor voor personeelsbehoud en -ondersteuning, en beïnvloedt de tevredenheid van werknemers.



zou ontslag nemen bij een gebrek aan flexibiliteit



vindt het lastig om vanwege een privéreden van dienst te veranderen

Werkgevers vertellen echter een ander verhaal



zegt dat werknemers de flexibiliteit hebben om binnen hun functie beslissingen te nemen

Zouden betere communicatie, transparantie en verbinding het antwoord kunnen zijn op deze discrepantie?

## Bruggen bouwen binnen en met het team voor betere communicatie

Communicatie is de brug die ervoor zorgt dat eerstelijnsmedewerkers verbonden blijven met hun team en de overkoepelende missie ervan. Wanneer informatie vrij en transparant stroomt, voelen medewerkers zich gewaardeerd en onderdeel van hun team.



vertrouwt erop dat ervaren leidinggevendend duidelijk communiceren



bevestigde dat informatie in hun voorkeurstaal wordt gedeeld

Maar veel werknemers zouden graag zien dat technologie meer dan nu het geval is wordt ingezet voor communicatie- en planningsdoeleinden.



van de werknemers wil dat er meer geïnvesteerd wordt in werkplektechnologie

Ondanks de vele voordelen maakt slechts 9% van de eerstelijnsmedewerkers gebruik van eenvoudige, veilige en mobielvriendelijke communicatietechnologie. De meeste managers gebruiken persoonlijke e-mails en telefoongesprekken, sms-berichten of onveilige apps om te communiceren, wat de betrokkenheid van werknemers niet ten goede komt en de beveiliging van informatie in gevaar brengt.

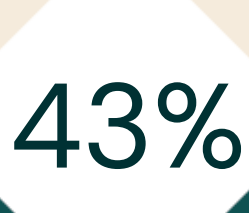


Slechts 25% van de werknemers gebruikt op AI gebaseerde hulpmiddelen, wat wijst op een lacune in de technologie waarmee samenwerking bevordert en werkzaamheden gestroomlijnd zouden kunnen worden, en waarmee tijd zou kunnen worden vrijgemaakt voor ontwikkeling.

## Investeren in ontwikkeling voor blijvende kracht

Net als andere professionals waarderen eerstelijnsmedewerkers training en ontwikkeling. De mogelijkheid zich in hun functie en loopbaan te ontwikkelen geeft zowel extra vaardigheden als zelfvertrouwen, het gevoel de moeite waard te zijn en voorbereid op de uitdagingen die het werk biedt.

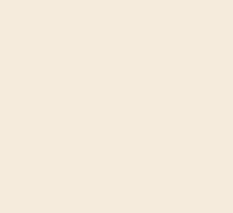
Gevraagd naar hun voorkeuren voor scholingsondersteuning door de werkgever:



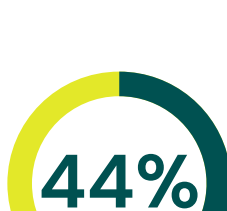
vond tijd tijdens werkuren voor scholing en het ontwikkelen van vaardigheden het allerbelangrijkst



gaf de voorkeur aan een bijdrage aan of volledige vergoeding van het lesgeld



zag toegang tot leermiddelen als het belangrijkste



gaf aan dat zelfplanning het makkelijker maakt om tijd vrij te maken om te leren, waaruit blijkt dat autonomie en vertrouwen essentieel zijn bij de ondersteuning van eerstelijnsmedewerkers.

## Sterkere relaties tussen managers en werknemers tot stand brengen

Om optimaal te kunnen presteren, moeten eerstelijnsmedewerkers zich zeker voelen in hun functie. Daarbij spelen bedrijfscultuur, welzijn en relaties een belangrijke rol.

Meer dan de helft van de eerstelijnsmedewerkers heeft het gevoel dat er twee verschillende culturen bestaan binnen hun organisatie: een voor eerstelijnsmedewerkers en een voor alle anderen.

En als het gaat om relaties op de werkplek:

74% wordt goed gecoacht door de leidinggevende. Maar...

Bijna 20% gaf aan dat de interactie met hun leidinggevende een negatieve invloed had op hun fysieke en mentale gezondheid.

Goed leiderschap is cruciaal voor het tot stand brengen van een gepersonaliseerde prestatiegerichte cultuur waarin werknemers zich betrokken en gesteund voelen, en richting kunnen geven aan hun loopbaan.

## Echte verandering begint met eerstelijnsmedewerkers op de eerste plaats zetten

Het bieden van autonomie aan eerstelijnsmedewerkers met flexibele roosters, duidelijke communicatie, zinvolle trainings- en ontwikkelingsmogelijkheden, en betrouwbare ondersteuning door hun manager is essentieel voor het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van de werkzaamheden en het verbeteren van de algehele betrokkenheid van werknemers.

UKG People Operations Solutions spelen effectief in op deze essentiële behoeften en stellen organisaties in staat om hun personeelsbestand te optimaliseren en de effectiviteit van hun bedrijfsvoering te maximaliseren.

UKG People Operations Solutions