



## Hoge tevredenheid bij Renmans



### CASE STUDY



“Wat ons in de rapportering door Securex zo goed meevalt, is de fijnmazigheid van de resultaten. We krijgen niet alleen globale cijfers, maar ook resultaten volgens geslacht, leeftijd, regio, functie enzovoort. Dit stelt ons in staat heel precieze analyses te maken en de juiste initiatieven te nemen.”

*John Lewis  
Communication Manager  
Quality Meat Renmans*

<b>Klant</b>	Quality Meat Renmans
<b>Land</b>	België
<b>Werknemers</b>	2600 in België (600 in Frankrijk en 70 in Luxemburg)
<b>Project</b>	Tevredenheidsenquête
<b>Doelstellingen</b>	Voortdurende verbetering van het personeelsbeleid

## “We besloten het aan de mensen zelf te vragen”

De Renmans-keten van 360 slagerijen, die marktleider is in de vleesverkoop aan particulieren, vertrouwde in 2009 een tevredenheidsonderzoek toe aan Securex.

Zegt John Lewis, Communication Manager en ook voorzitter van de ondernemingsraad: “Als management voelden wij wel aan dat we op personeelsvlak ‘goed bezig zijn’, zoals dat heet. Maar wij wilden een scherp beeld over wat er leefde op de werkvloer. De oplossing lag voor de hand: we besloten het aan de mensen zelf te vragen.”

## Hoge scores zijn geen reden om stil te zitten

Van de 2150 door Securex aangeschreven medewerkers vulden 1101 de vragenlijst. In een responsgraad van 51%. De algemene tevredenheidsscore bedroeg 7,01 op 10, ruim boven het Belgische gemiddelde van 6,74 dat Securex kent via zijn ZebraZone-surveys.

Het onderzoek peilde naar 11 domeinen van tevredenheid. Voor één domein scoorde Renmans merkbaar lager dan de nationale benchmark; in drie domeinen lag de uitslag mooi in lijn met het nationale gemiddelde, en in zeven domeinen – waaronder motivatie en betrokkenheid – lag de score flink boven de benchmark.

Puik cijfers, dus, maar toch besloot het management het rapport niet in een schuif te laten verdwijnen. Bij Renmans geloven we men in permanente, geleidelijke verbeteringen op alle vlakken, het personeelsbeleid inbegrepen. De deskundige manier waarop de tevredenheidsenquête was opgezet en uitgevoerd, maakte het mogelijk nieuwe stappen te zetten.

# Ingrijpend plan voor de vereenvoudiging van de taken

Een boodschap vanop de werkvloer was dat het management de tijdsdruk en het werkvolume onderschat, onder andere omdat er meer klanten komen. John Lewis: "Als antwoord op deze problematiek hebben we gekozen voor een andere strategie die belangrijk is voor de lange termijn: een ingrijpende vereenvoudiging van de taken en een bijkomende verbetering van de ergonomie. Dat is het grote plan waarmee we nu mee bezig zijn. Werkgroepen met alle stakeholders (personeel, management, ...) hebben de verbeterpunten geïdentificeerd. De richtlijnen over nieuwe werkprocedures zijn klaar en in de loop van 2010 starten de opleidingen."

De Securex-enquête leverde nog een verrassing op. John Lewis: "We leerden dat we beter en meer moeten communiceren over onze waarden en cultuur. Daarom legden we uit wat deze onderneming doet op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen – schenkingen aan de Voedselbank, financiële steun aan humanitaire acties enz. De reactie luidde: 'zeg ons dit toch, wij willen graag trots zijn op ons bedrijf'. Dat dit voor onze mensen zo belangrijk is, hadden we niet beseft. Dit pakken we nu dus anders aan."

## Waarom Securex?

Quality Meat Renmans klopte niet aan bij Securex uit een soort automatisme omdat Securex nu eenmaal het sociaal secretariaat van het bedrijf is.

John Lewis: "Wij hebben een grondige analyse gemaakt van wat diverse specialisten aanbieden. Securex is er als de winnaar uit gekomen. Securex was niet de goedkoopste, maar bood de beste 'value for money', de beste verhouding tussen kost en kwaliteit. En de fijnmazige rapportering helpt ons echt de juiste acties op het getouw te zetten."

U heeft nog vragen?  
U wenst meer informatie?

Wij staan voor u klaar.  
Neem vrijblijvend contact via [info@securex.be](mailto:info@securex.be)

[www.securex.be](http://www.securex.be)

