



## WDM vond zijn tweede adem



### CASE STUDY



“Dat tevredenheidsenquêtes positief werken, daarvan ben ik als HR-directeur van overtuigd. De medewerkers appreciëren dat je hen bevaart en dat op basis van hun antwoorden acties worden opgezet.”

*Kathy Vansintjan  
Directeur Human Resources  
WDM Belgium*

<b>Klant</b>	WDM Belgium
<b>Land</b>	België
<b>Werknemers</b>	150
<b>Project</b>	Tevredenheids- en engagementonderzoek

## Tijd winnen en toetsen aan een benchmark

WDM verzamelt en beheert consumentengegevens die bedrijven in staat stellen gerichte commerciële acties te voeren. In 1995 was WDM begonnen met eigen metingen van de medewerkerstevredenheid. Directeur Human Resources Kathy Vansintjan: “De interne aanpak vergde veel tijd en inspanning. Dus besloten we een beroep te doen op een specialist. Na een korte marktverkenning opteerden we voor Securex. Securex beschikt over een benchmark. We wilden onze resultaten kunnen toetsen aan gemiddelden.”

## Workshops op basis van de meetresultaten

Om de twee jaar brengt Securex de personeelstevredenheid bij WDM in kaart. In 2009 vond de vierde meting plaats. Tegelijk werd een eerste engagementonderzoek gevoerd, dat als nulmeting zal dienen voor later.

Kathy Vansintjan: “Eerst presenteert Securex de resultaten aan ons directiecomité. Daarna trekken we naar alle afdelingen en organiseer ik workshops waarin de medewerkers hun kijk op resultaten geven en voorstellen doen. Dit is een tijdsintensieve, maar verrijkende oefening. Pas daarna maken we een actieplan.”

## “We konden het gevoel van identiteit herstellen”

De meting van 2005 toonde een dip in de betrokkenheid en de motivatie. Dat was kort na de overname door een Nederlands bedrijf met een andere focus. De enquête van Securex bracht een gevoel van verlies van identiteit aan het licht. Men vroeg zich af waarvoor en voor wie men werkte. Deze Securex-meting leidde tot een project over de waarden van de onderneming.

“Nadat onze waarden uitgeklaard waren”, legt de HR-directeur uit, “zagen we de gunstige effecten in de metingen van 2007 en 2009. De nieuwe overname, door een Zweeds bedrijf in 2007, heeft deze trend niet onderbroken. Voor elke dimensie scoren we vandaag hoger dan de benchmark. Nu we zover zijn, focussen we meer op onze specifieke troeven. En na de meting van 2009 zijn we de communicatie tussen de afdelingen beginnen verbeteren.”

## Waarom Securex?

WDM wou de tevredenheidsmeting en -rapportering uitbesteden aan een specialist, en wou de resultaten toetsen aan die van andere bedrijven. Securex bood de oplossing. De samenwerking loopt nu al sinds 2003.

Kathy Vansintjan: “Door bij dezelfde partner te blijven, kunnen we goed vergelijken met de vorige metingen en met de externe benchmark. Alles verloopt vlot en we zijn goed op elkaar ingespeeld. Vorige keer vroeg ik ook het engagement te meten, en Securex heeft er meteen op ingespeeld.”

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)

