

maart 2024

Conversie en tevredenheidsmeting opleiding Gespreksvaardigheid

Deze activiteit
is mede mogelijk
gemaakt door:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Tim Knaapen
Annemarie Sachs

Markteffect

Voorwoord

Eind 2022 is een opleiding voor leidinggevenden gestart, gericht op het voeren van jaargesprekken.

Vanuit de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is de vraag ontstaan hoe effectief deze opleiding is geweest in het stimuleren en faciliteren van leidinggevenden om jaargesprekken in te plannen en te voeren. Met andere woorden, wat is de conversie hiervan geweest kijkende naar de deelnemers van de opleiding.

Het onderzoek hiernaar is gehouden onder deelgenomen leidinggevenden en werkgevers die de opleiding hebben aangeboden aan hun leidinggevenden.

Markteffect B.V.

Tim Knaapen

Annemarie Sachs



Tim Knaapen

Client Consultant

T 06 – 124 744 57

t.knaapen@markteffect.nl



Annemarie Sachs

Research Expert

T 06 35 60 65 56

annemarie@directresearch.nl

Inhoudsopgave

Conclusies	4
Werkgevers	6
Leidinggevenden	14
Onderzoeksverantwoording	23
Colofon	25



Conclusies

Conclusie

De opleiding Gespreksvaardigheden heeft geleid tot betere communicatie tussen leidinggevenden en werknemers en meer en betere jaargesprekken. Bijna alle deelnemende organisaties en leidinggevenden houden jaargesprekken. 67% van de werkgevers en 50% van de leidinggevenden hielden deze al voor de cursus. Bij de groep die deze nog niet hield, heeft de opleiding bij 50% (werkgevers) tot 77% (leidinggevenden) van hen geleid tot het wel houden van jaargesprekken. De jaargesprekken die men houdt of gaat houden, worden in bijna alle gevallen schriftelijk vastgelegd.

De meeste werkgevers zien na de workshop betere communicatie, en meer en betere jaargesprekken. 83% van de organisaties houdt jaargesprekken: 67% deed het al en 17% nu ook door de opleiding. De conversie (het gaan voeren van jaargesprekken door de training) is 50%.

Werkgevers laten leidinggevenden deelnemen om hun competenties te versterken en om het houden van jaargesprekken te stimuleren.

67% van de organisaties hield al jaargesprekken. De helft van de organisaties die nog geen jaargesprekken hielden, doen dit nu wel naar aanleiding van de workshop. Alle organisaties die jaargesprekken (gaan) houden, leggen deze schriftelijk vast.

Door de workshop zeggen 7 op de 10 organisaties nu betere jaargesprekken te houden en zegt 1 op de 10 nu te kunnen starten met jaargesprekken.

8 op de 10 werkgevers geven aan dat de communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers door de opleiding is verbeterd, wat leidt tot betere samenwerking.

6 op de 10 organisaties geven aan dat ook de medewerkers ervaren dat het leidinggeven is veranderd, met name dat de communicatie beter is.

De meeste leidinggevenden merken door de workshop een positief effect op de relatie met hun medewerkers. 89% van hen houdt jaargesprekken: 50% deed het al en 39% nu ook door de opleiding. De conversie (het gaan voeren van jaargesprekken door de training) is 77%.

7 op de 10 deelnemers volgden een incompany training, 3 op de 10 de open training. Eén derde geeft leiding aan 40 of meer werknemers, twee derde aan minder. Beide groepen zijn hierin gelijk verdeeld. Men deed name mee op verzoek van de werkgever en om hun kennis en vaardigheden op het gebied van leidinggeven te vergroten.

50% van de deelnemers hield al jaargesprekken. 77% van de leidinggevenden die nog geen jaargesprekken hielden, doen dit nu wel naar aanleiding van de workshop. Degenen die geen jaargesprekken houden, hebben meestal zelf geen functie waarin zij dit zelf doen, maar doen anderen dit. Van de 89% die jaargesprekken houdt of gaat houden, legt 94% de gesprekken schriftelijk vast.

6 op de 10 geven aan dat de workshop de relatie met hun medewerkers positief heeft beïnvloed. 9 van de 10 zou de opleiding aanbevelen aan collega's. Er zijn geen significante verschillen in de resultaten tussen deelnemers aan de in-company training en de open training of op basis van het aantal medewerkers dat men aanstuurt, of functietype.

A hand is holding a white spray bottle with a blue trigger, positioned over a blue plastic basket. The basket contains several other cleaning products, including a large white bottle with a red cap and a smaller white bottle with a red cap. The background is a blurred indoor setting with a light-colored wall and a dark floor. The overall image has a teal and blue color cast.

Werkgevers

Belangrijkste redenen om leidinggevenden deel te laten nemen: competenties versterken en stimuleren jaargesprekken te houden.

Redenen om leidinggevenden te laten deelnemen (%)

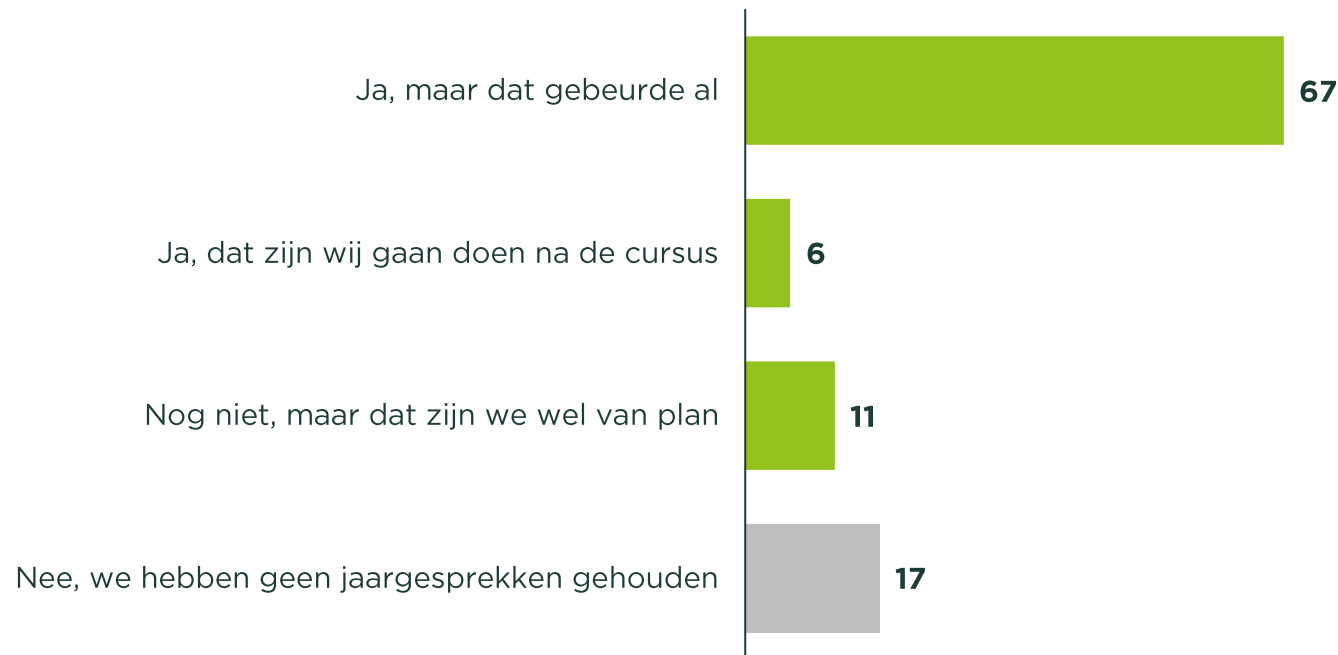


De vraag kwam ook uit de leidinggevenden zelf: meer dan een kwart van de werkgevers geeft aan dat aan aantal leidinggevenden er om vroeg hen in te schrijven.

Een kleiner deel (17%) geeft aan dat de subsidie een aanleiding was.

De helft van de organisaties die nog geen jaargesprekken hielden, doen dit nu wel naar aanleiding van de workshop.

Jaargesprekken gehouden (%)



**50%
conversie**

Van de organisaties die nog geen jaargesprekken hielden (33%) gaat de helft **naar aanleiding van de workshop** jaargesprekken houden of heeft dat al gedaan.

Alle organisaties die jaargesprekken (gaan) houden, leggen deze schriftelijk vast.

Schriftelijk vastleggen jaargesprekken (%)



"Wij gaan er nog mee beginnen. Zodra wij beginnen met de jaargesprekken wordt dit schriftelijk vastgelegd."



Door de workshop voeren 7 op de 10 organisaties nu betere jaargesprekken, en kan 1 op de 10 nu starten met jaargesprekken.

Effect workshop op de organisatie (%)



Andere positieve gevolgen:

"Leidinggevenden praten erover **onderling**, en pikken toch de voor hen **handige tips** mee."

"Gesprekstechniek vaardigheden bij leidinggevenden **vergroot** of herhaling van kennis teweeg gebracht."

"Men **voelt zich sterker** in de gesprekken."

10

8 op de 10 geven aan dat de opleiding impact heeft gehad op het gedrag en de werkwijze van de deelgenomen leidinggevenden.

Impact van opleiding op gedrag en werkwijze leidinggevenden (%)



De communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers is door de opleiding verbeterd, wat leidt tot betere samenwerking.

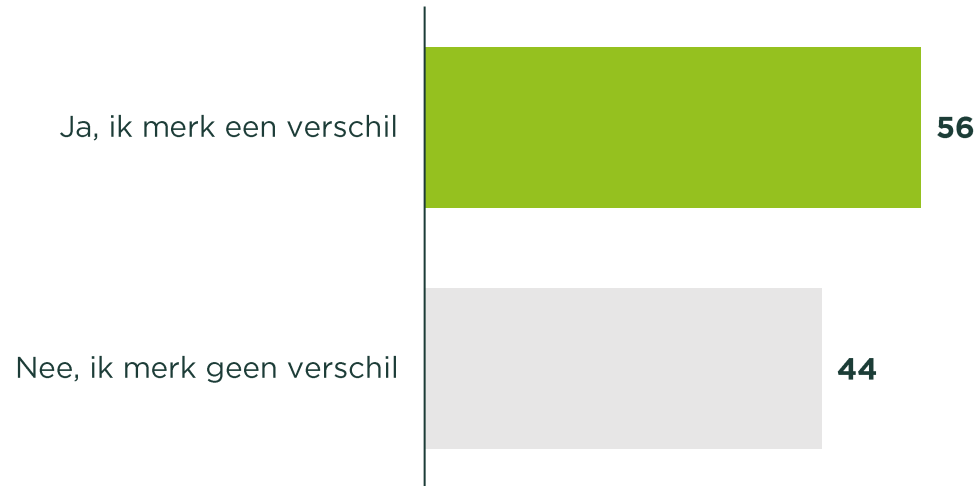
Impact van opleiding op gedrag en werkwijze leidinggevenden (toelichting)

83%
merkt
impact

- *Het volgen van de opleiding gespreksvaardigheid heeft aanzienlijke impact gehad op het gedrag en de werkwijze van de leidinggevenden binnen onze organisatie. Allereerst heeft het geleid tot een verbetering in de communicatievaardigheden van de deelnemers. Ze zijn nu beter in staat om effectief te luisteren, de juiste vragen te stellen en helder te communiceren, wat heeft bijgedragen aan een verbeterde samenwerking en betere relaties binnen teams. Daarnaast zijn leidinggevenden nu meer bedreven in het voeren van lastige gesprekken.*
- *Kennis.*
- *Rustiger omgaan met werknemers.*
- *Gesprekken gaan nu beter.*
- *Gesprekken gaan beter.*
- *Het is lastig meetbaar, maar bij sommige wel merkbaar in kleine dingen.*
- *Leidinggevenden zijn zich meer bewust geworden van de impact van hun begeleiding naar de medewerkers toe.*
- *Betere communicatie.*
- *Qua gespreksvaardigheden.*
- *Ze zijn zekerder met het voeren van gesprekken met klant en medewerkers.*
- *Zij proberen nu andere manieren om medewerkers te motiveren en te begrijpen.*
- *Meer tools om de gesprekken te voeren Zeker voor leidinggevenden die nieuw in deze rol zijn.*
- *Gebruiken template voor borging van gesprekken.*
- *Leidinggevenden voelen zich na dit soort cursussen altijd sterker dan daarvoor.*

6 op de 10 organisaties merken dat medewerkers het leidinggeven anders ervaren nadat hun leidinggevende de workshop heeft gevolgd. De communicatie is verbeterd en leidinggevendenden voelen zich zekerder.

Effect op de wijze van leidinggeven (%)



Verskil dat men merkt:

- *In algemene zin meer het gesprek aan durven gaan (sommigen).*
- *Meer overleg met PZ over inzet en begeleiding van de medewerkers.*
- *Beter overleg. Meer respect naar elkaar toe.*
- *Ze gaan het gesprek makkelijker aan en zetten gespreksvaardigheden in.*
- *Er wordt meer overleg en vaker naar de leidinggevende gestapt.*
- *Zekerder in gesprek.*
- *Medewerkers voelen zich verantwoordelijker.*
- *Borging van informatie en manier van het gesprek aangaan met medewerkers.*
- *Leidinggevendenden voelen zich na dit soort cursussen altijd sterker dan daarvoor.*

Leidinggevend

A hand is shown holding a white spray bottle with a blue trigger, positioned over a blue plastic basket. The basket contains several other cleaning products, including a large white bottle with a red cap and a smaller bottle with a red cap. The background is a blurred indoor setting, possibly a kitchen or a cleaning area, with a light-colored wall and some furniture visible. The overall image has a teal and blue color palette.

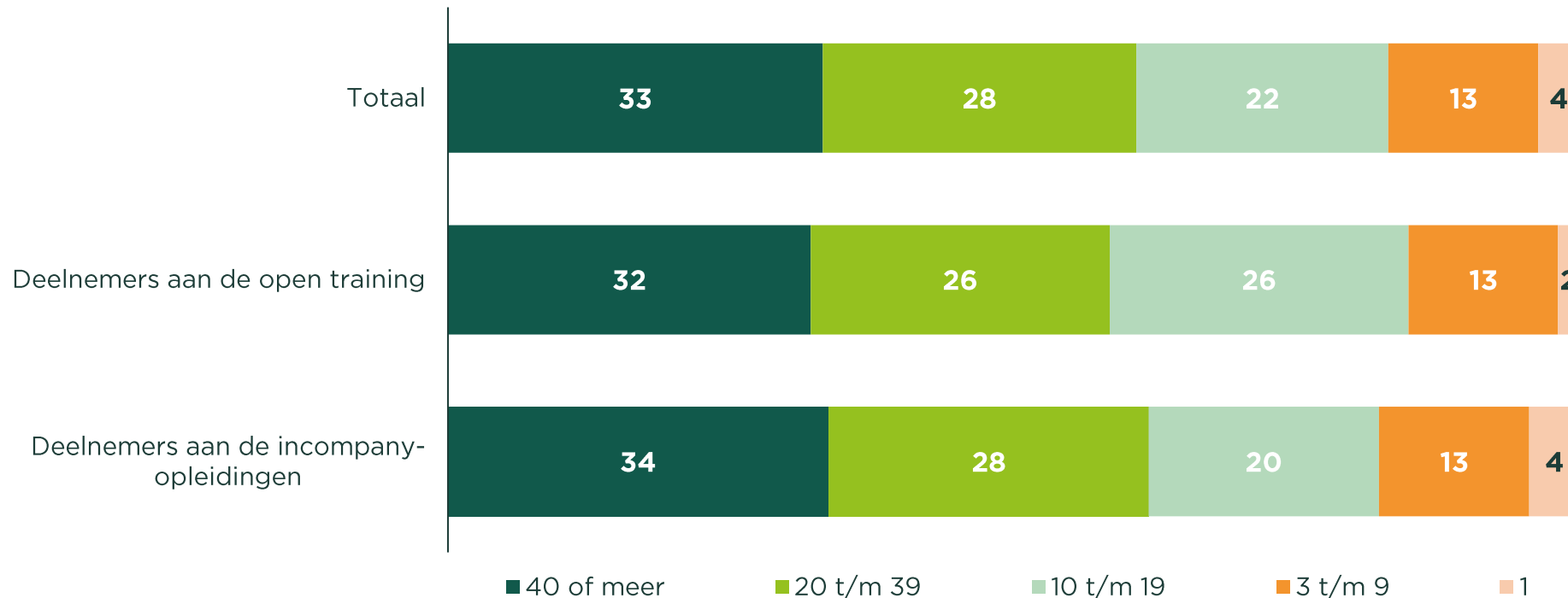
7 op de 10 leidinggevenden namen deel aan een incompany training, 3 op de 10 aan de open training.

Type opleiding (%)



Eén derde geeft leiding aan 40 of meer werknemers, twee derde aan minder. Beide groepen zijn hierin gelijk verdeeld.

Aantal medewerkers aan wie men leiding geeft (%)



16

Een aantal HR functionarissen volgde de training om hem zelf te ervaren.

Reden deelname "anders, namelijk" (toelichting)

6%
andere
reden

"Als voorbereiding, **vergroten van kennis** voor het voeren van gesprekken in het algemeen."

"**Opfris cursus** & kijken hoe collega's hier mee omgaan binnen de schoonmaak wereld."

"Was niet nodig, **ik had dit al gevolgd**."

"Als **voorbereiding** op het voeren van alle gesprekken."

"Ik heb deelgenomen aan de cursus gespreksvaardigheid om mijn **persoonlijke ontwikkeling** te bevorderen. Het voeren van gesprekken is een zwak punt van mij."

"Om **vanuit HR te bekijken** hoe de operatie gesprekken voert en wat ze aangeleerd wordt."

"Wij wilden als bedrijf allemaal dezelfde training gevolgd hebben en het geeft mij als **HR Manager** inzicht in welke kennis is vervaardigd."

"Door hoofdkantoor **opgegeven**."

"Ik heb deelgenomen om mijn **kennis te vergroten**. We hebben dit ook met het hele kader gedaan was ook **leuk om met elkaar dit te doen**."

"Ik **mocht in plaats van mijn leidinggevende**."

Men deed name mee op verzoek van de werkgever en om hun kennis en vaardigheden op het gebied van leidinggeven te vergroten.

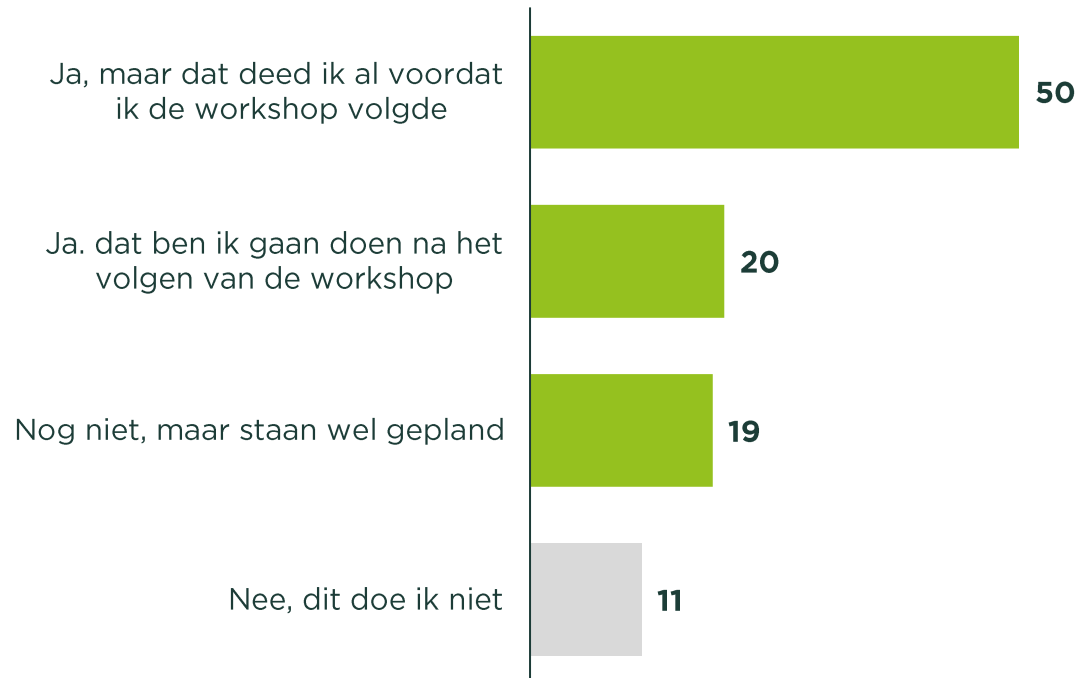
Redenen deelname (%)

Je hebt deelgenomen aan de workshop Gesprekvaardigheid. Wat is de reden hiervoor?				
	Totaal	Deelnemers aan de open training		Deelnemers aan de incompany-opleidingen
Ik heb de workshop gevolgd op verzoek van mijn werkgever	48	25	* 59	
Ik wilde hieraan deelnemen om mijn leidinggevende kennis en vaardigheden te vergroten	43	58	35	
Als voorbereiding op het voeren van jaargesprekken	15	19	13	
Anders, namelijk:	6	8	5	

* significant hoger dan de deelnemers aan de open training (p<0,05)

89% van de deelnemende leidinggevenden houdt jaargesprekken: 39% naar aanleiding van de opleiding en 50% deed het al.

Jaargesprekken gehouden naar aanleiding van de opleiding (%)



77%
conversie

Van de organisaties die nog geen jaargesprekken hielden (50%) gaat de 39% **naar aanleiding van de workshop** jaargesprekken houden of heeft dat al gedaan.

Meest genoemde reden om zelf geen jaargesprekken te houden, is dat een (andere) manager dat doet. Daarnaast ook soms omdat men met ZZP'ers of uitzendkrachten werkt.

*"Dit doet de **rayonleider**."*

*"Doet **object manager**."*

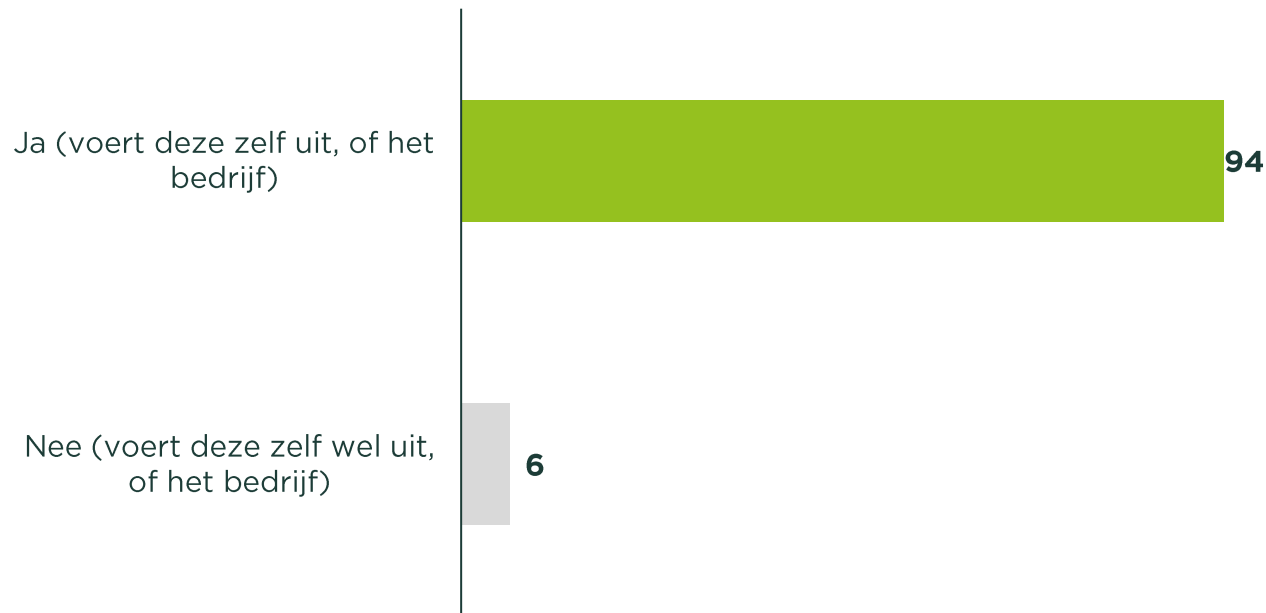
*"Ik ben **geen manager**."*

*"Dat doen nu vooral onze **mensen die op kantoor zitten**. Ik doe het vooral op de werkvloer met de mensen spreken en ook de **zzp ers**."*

*"Omdat ik alleen met **uitzendkrachten** werk."*

Van de 89% die jaargesprekken houdt of gaat houden, legt 94% de gesprekken schriftelijk vast.

Schriftelijk vastleggen jaargesprekken - indien gehouden/van plan te houden (%)



6% houdt jaargesprekken, maar legt deze niet schriftelijk vast, omdat:

"We **iedere** week wel een gesprekje hebben."

"Het **nog niet is ingevoerd** in ons **systeem** van werken."

"Dit nog **niet in ons systeem** staat."

"Hier nog **geen reden toe** was."

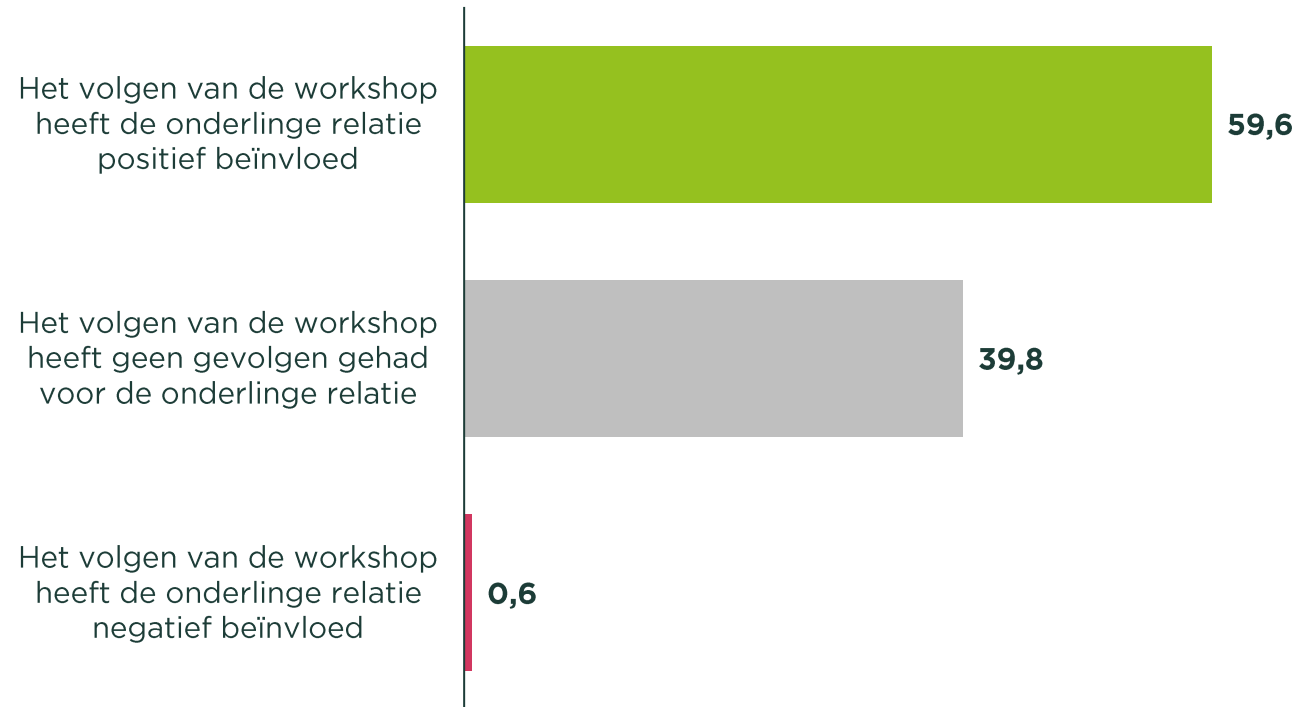
"Ik nu **niet aanwezig** ben op werk wegens persoonlijke redenen."

"Niet nodig."

"Bij ons niet van toepassing daar we het **hele jaar gesprekken** met de medewerkers voeren."

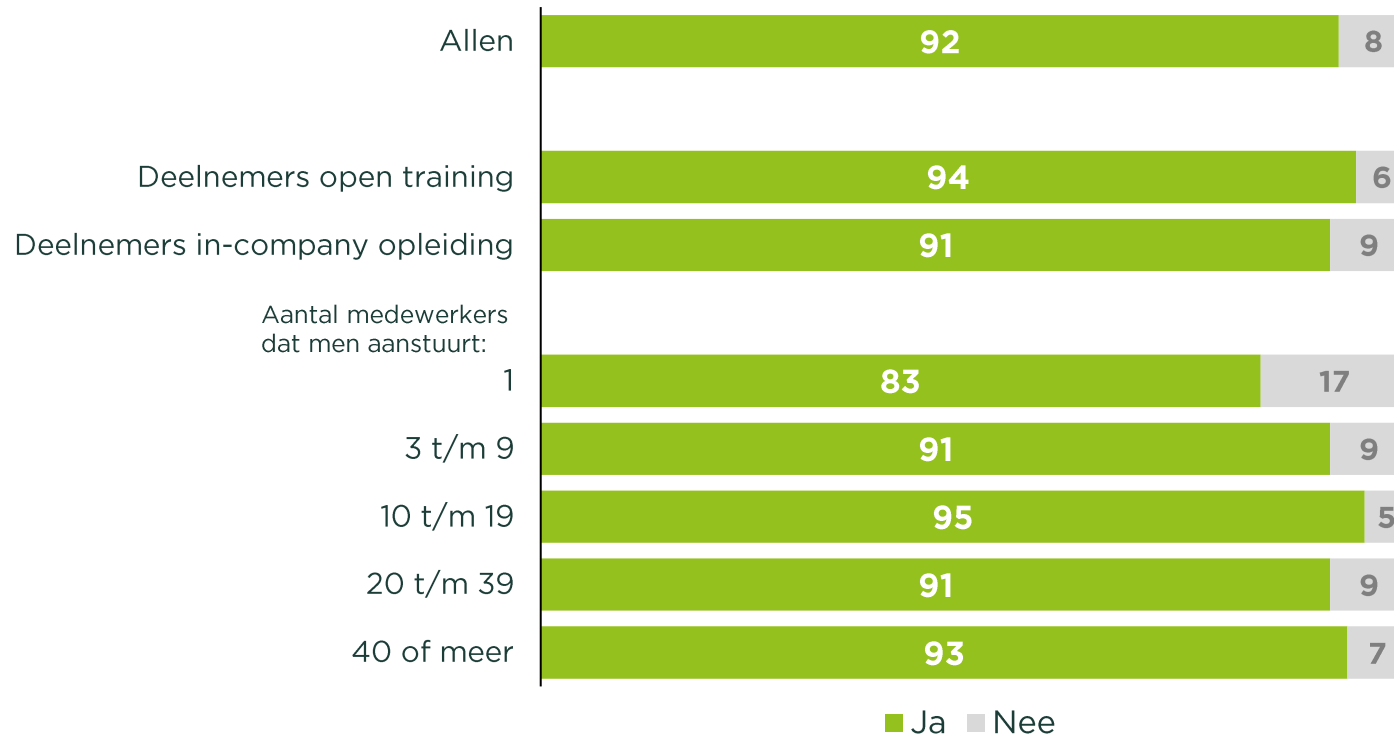
6 op de 10 geven aan dat het volgen van de workshop de relatie met hun medewerkers positief heeft beïnvloed.

Effect van de workshop op de onderlinge relatie (%)



9 van de 10 zou de opleiding aanbevelen aan collega's.

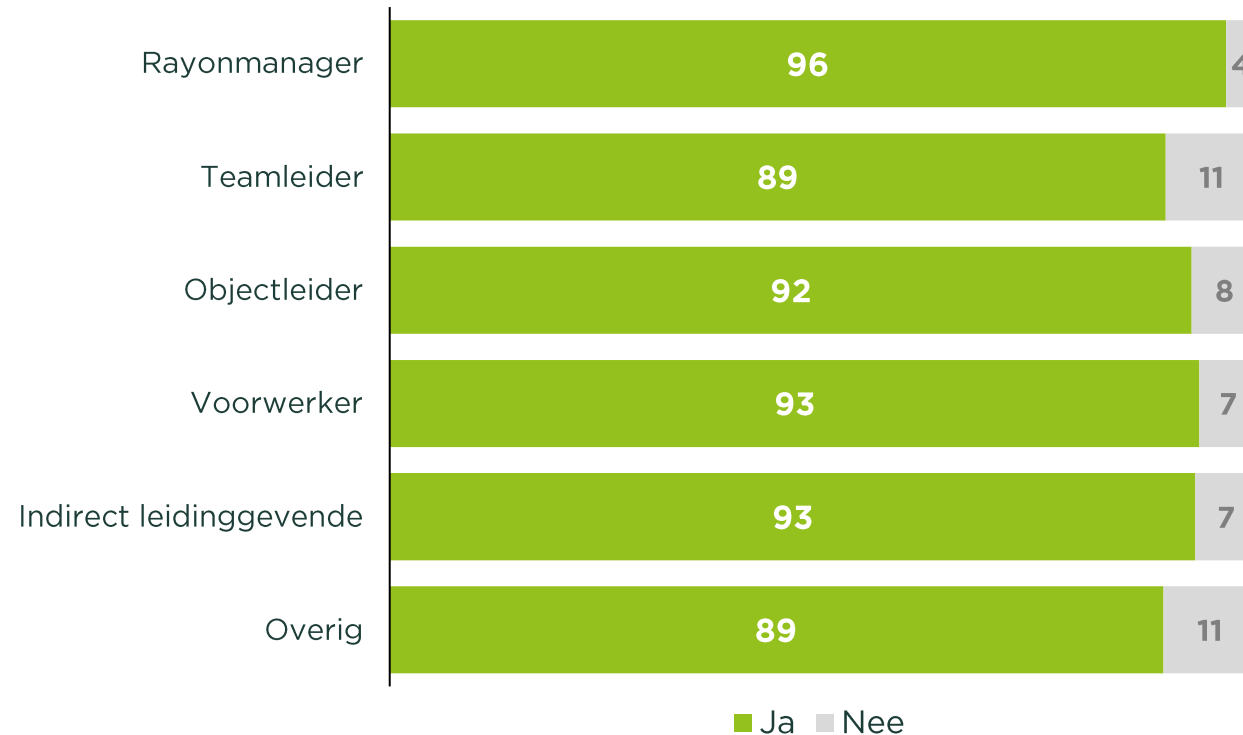
Aanbevelen aan collega's (%)



Er zijn geen significante verschillen op basis van type training (in-company of open) of het aantal werknemers dat men aanstuurt.

Van elke functiegroep zouden ook 9 op de 10 de opleiding aanbevelen aan collega's.

Aanbevelen aan collega's (%)



Er zijn geen significante verschillen op basis van type functie.

Onderzoeksverantwoording

A group of people are gathered around a table, engaged in a collaborative discussion. One person is pointing at a tablet displaying a pie chart and bar graphs. Another person is writing in a notebook. The scene is overlaid with a semi-transparent teal and yellow gradient. The overall atmosphere is professional and focused on data analysis.

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksvraag

Hoofdvraag:

Hoe heeft de training bijgedragen aan het wel voeren van jaargesprekken, en wat is het impact van de training op de wijze van samenwerking.



Doelgroep

- Leidinggevenden die hebben deelgenomen aan de open training of een in-company opleiding.
- Werkgevers die hun leidinggevenden in staat hebben gesteld deel te nemen.



Methode

Kwantitatief online onderzoek via de online survey tool van Matkeffect.

De data is verzameld via een open link in een mailing verzonden vanuit de RAS aan deelgenomen leidinggevenden en werkgevers.



Dataverzameling en respons

19 februari t/m 6 maart 2024

- **Deelnemers open training**
204 e-mails, 26% respons: n=53
- **Deelnemers incompany training**
512 emails, 22% respons: n=112
- **Totaal deelnemers**
716 emails, 23% respons: n=166
- **Werkgevers** n= 18



Colofon

Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

+31 40 239 22 90
markteffect.nl

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief te behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.



Tim Knaapen
Client Consultant
T 06 – 124 744 57
t.knaapen@markteffect.nl



Annemarie Sachs
Research Expert
T 06 35 60 65 56
annemarie@directresearch.nl



Markteffect