

WHITE PAPER

Bedrijfscultuur verbeteren: tips voor meer betrokkenheid op de werkvloer

TIPS



Cultuur eet strategie als ontbijt.

Zoals de Oostenrijks-Amerikaanse managementconsultant, docent en auteur **Peter Drucker** al stelde: zelfs met de meest briljante strategie of het grootste talent blijft het succes van een organisatie onder de maat als de cultuur niet klopt. Medewerkers verlaten niet alleen bedrijven of leidinggevendenden... ze vertrekken vooral vanwege een ongezonde organisatiecultuur.

Bedrijfscultuur is één van de belangrijkste onderscheidende factoren tussen goede en écht uitstekende organisaties. Toch slagen de meeste organisaties er niet in om de juiste cultuur te bouwen. Vaak komt dit door een te beperkte aanpak, halfslachtige betrokkenheid of simpelweg door de onduidelijkheid rondom hoe je een sterke cultuur überhaupt creëert.

In deze whitepaper onderzoeken we waarom het bouwen van een gezonde bedrijfscultuur cruciaal is voor **frontline medewerkers**. Ook krijg je concrete handvatten en praktische manieren aangereikt om een sterke en toekomstbestendige cultuur voor frontline teams te realiseren.

Wat is bedrijfscultuur?

Volgens Forbes omvat de cultuur van een organisatie alles wat te maken heeft met de gewoontes en normen die zich van nature binnen een bedrijf vormen. Het gaat om de optelsom van alle uitgesproken en onuitgesproken overtuigingen en gedragingen die de motivatie, productiviteit en retentie van medewerkers beïnvloeden.

”

Bedrijfscultuur is de lijm van elke organisatie en helpt om die belangrijke verbindingen tussen collega's te creëren. Als medewerker wil je voelen dat het bedrijf in jou investeert als individu.

Patrick van der Mijl, Founder & CEO bij Speakap

Waarom focussen op bedrijfscultuur voor frontline medewerkers?

Tegenwoordig is 88% van de organisaties afhankelijk van een frontline workforce. Dit gaat om alle medewerkers die de directe schakel vormen tussen het bedrijf en de eindklant—vaak buiten het hoofdkantoor en verspreid over meerdere locaties.

Frontline medewerkers dragen grote verantwoordelijkheden en leveren een significante bijdrage aan waardecreatie. Toch ervaren zij vaak een scheve verhouding tussen hun bijdrage en de waarde die zij terugkrijgen. Dat blijkt uit de volgende cijfers:

- Slechts 61% van de werknemers in Nederland voelt zich daadwerkelijk “betrokken” bij het werk, waarmee ons land wereldwijd in de onderste 30% terechtkomt.
- 47% van de werknemers heeft overwogen hun baan op te zeggen door stress en hoge werkdruk. Stress blijft daarmee een belangrijke drijfveer van verloop.
- In de horeca verlaten medewerkers de sector gemiddeld al rond hun 25e levensjaar — vaak vanwege onduidelijke carrièreperspectieven en een gebrek aan ondersteuning.
- 38% van de werknemers ervaart hun werk als stressvol, 19% heeft burn-outklachten en 47% heeft overwogen te stoppen door werkdruk.

- Vrouwen en jongere medewerkers worden onevenredig zwaar getroffen: één op de vier werknemers tussen 18 en 34 jaar kampt met burn-outverschijnselen.
- Verzuim door stress en burn-out is kostbaar: gemiddeld 4,5%, goed voor bijna 10 miljoen verloren werkdagen per jaar, wat werkgevers miljarden kost.
- Ziekteverzuim door “bore-out” (mentale uitputting door verveling en lage werkprikkeling) is sinds 2021 zelfs vervijfvoudigd.

Ondanks de huidige economische onzekerheid blijft het probleem van verloop onder frontline-medewerkers hardnekkig bestaan. Een sterke bedrijfscultuur is daarbij een krachtig middel om talent aan te trekken én te behouden.

CASE STUDY

Waarom Domino's bedrijfscultuur centraal stelt in interne communicatie

In een recent interview met **Dennis Batbayli, Head of People and Culture bij Domino's Duitsland**, werd duidelijk hoe het wereldberoemde pizzamerk zijn frontline medewerkers – grotendeels uit de jongere generatie – betrekt via een sterke bedrijfscultuur.

”

Alleen omdat er een Domino's-logo aan de muur hangt, betekent dat nog niet dat onze franchisepartners zich verbonden voelen met het merk. En als onze frontline medewerkers, die dagelijks contact hebben met klanten, zich niet verbonden voelen met of trots voelen op Domino's, dan is dat slecht voor de business.

Dennis Batbayli, Head of People and Culture bij Domino's Duitsland



Wat Domino's deed om de bedrijfscultuur te versterken:

✓ **Persoonlijke bezoeken aan alle Domino's-vestigingen in Duitsland**

Dennis reisde door het hele land om frontline medewerkers te trainen in de bedrijfscultuur en vertrouwen op te bouwen.

Ik was lange tijd onderweg om frontline medewerkers te trainen in onze cultuur. Het was vermoeiend, maar absoluut de moeite waard. ””

✓ **Quizen en spellen via Domino's Chat (hun white-label medewerkersapp gebouwd met Speakap)**

Waar voorheen alleen een foto van een nieuwe winkel werd gedeeld, zetten ze nu een quiz in en geven ze een cadeaubon van €100 voor Domino's-merchandise aan de winnaar. Zo creëren ze meer betrokkenheid en enthousiasme.

Een cultuur die ook voor franchisepartners werkt

We willen ook onze franchisenemers stimuleren om hun bedrijf uit te breiden. Dat kan niet alleen draaien om wat Domino's wil. We moeten een sfeer creëren die voor beide partijen voordelig is. ””

Een excellente bedrijfscultuur creëren voor frontline medewerkers: zo pak je het aan





Verhoog de waardering van medewerkers

Onderzoek toont aan dat **51% van niet-leidinggevende frontline medewerkers zich ondergewaardeerd voelt**. Twee manieren om dit te verbeteren zijn **meer flexibiliteit bieden en veiligheid verhogen**.

Vooraf de millennial-dominante workforce verwacht dat werkgevers helpen bij het bereiken van werk-privébalans. Volgens CNBC waarderen werknemers het evenveel om hun werktijden zelf te bepalen als het ontvangen van een salarisverhoging van 10%. Dat betekent dat werkgevers die flexibiliteit mogelijk maken via procedures en technologie aantrekkelijker zijn voor talent.

Wat betreft **veiligheid** moeten organisaties een cultuur van zowel fysieke als psychologische veiligheid stimuleren. Fysieke veiligheid kan worden gewaarborgd met trainingen en investeringen in veiligheidsprogramma's, waarbij het belonen van goed veiligheidsgedrag helpt om dit te verankeren in de bedrijfscultuur. Tegelijkertijd is psychologische veiligheid cruciaal: medewerkers moeten zich veilig voelen om fouten te maken, vragen te stellen en risico's te nemen. Onderzoek bevestigt dat teams die psychologische veiligheid ervaren, beter presteren.



Bied netwerk- en mentormogelijkheden

Maar liefst **80% van de frontline medewerkers zegt dat hun organisatie beperkte mogelijkheden biedt om verbinding te maken**. Sinds 2022 geeft bijna 66% aan dat ze minder dan één keer per maand of zelfs nooit actief netwerken. Daarnaast meldt 72% dat ze weinig sponsoring ervaren en 69% dat ze weinig mentorschap krijgen.

Hoewel frontline medewerkers veel contact hebben met hun directe collega's en leidinggevenden, zoeken maar weinig van hen actief loopbaanadvies of sociale interactie met collega's. Door te investeren in **mentoring, netwerken en community-building** kunnen organisaties de betrokkenheid én cultuur versterken. Dit kan door middelen in te zetten die laagdrempelige, open communicatie mogelijk maken—ongeacht de locatie van de medewerker.



80% van de frontline medewerkers zegt dat hun organisatie beperkte mogelijkheden biedt om verbinding te maken.



Stimuleer een leergerichte omgeving

Met technologische innovaties is het gemakkelijker dan ooit om medewerkers te ontwikkelen en nieuwe vaardigheden aan te leren. Toch krijgen frontline medewerkers, vaak verspreid over locaties, beperkte mogelijkheden om kennis uit te wisselen. Dit leidt tot **kennissilo's**.

Uit cijfers blijkt dat **37% van de bedrijven nog steeds geen communicatie- en samenwerkingstools voor frontline medewerkers inzet**. Minder dan 30% gebruikt groepschats of samenwerkingstools voor deze doelgroep. Hierdoor missen frontline medewerkers vaak toegang tot cruciale kennis en informatie.

De oplossing ligt in het faciliteren van **eenvoudige, mobiele communicatie en kennisdeling**. Dit vraagt om tools die mobiel-first zijn, verschillende bestandsformaten ondersteunen en intuïtief werken. Tegelijk is het essentieel om frontline medewerkers formeel te trainen in het gebruik van deze technologie. Momenteel heeft **55% van de frontline medewerkers nieuwe technologie moeten gebruiken zonder enige training**, wat de kans op frustratie en ineffectief gebruik vergroot.

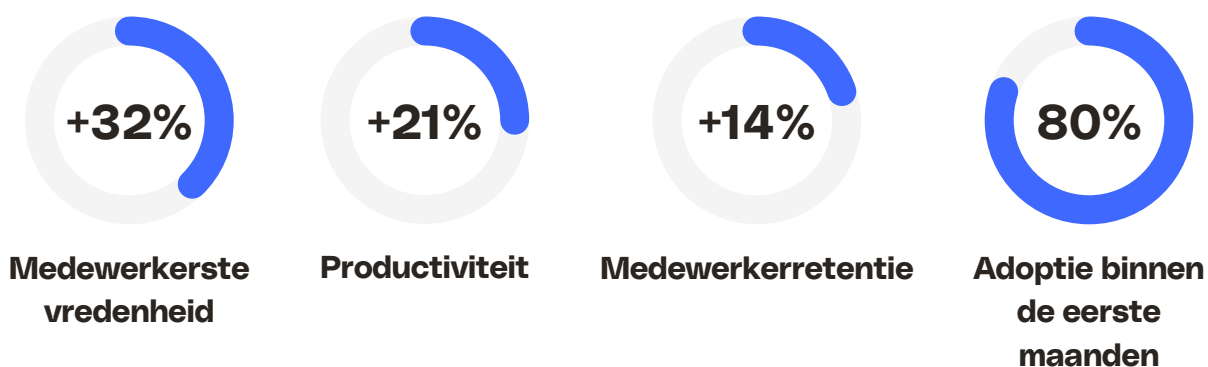
Kort samengevat: **een sterke bedrijfscultuur begint bij het faciliteren van betrokkenheid**

Frontline medewerkers spelen een cruciale rol in het functioneren van een organisatie. Hun welzijn en tevredenheid zijn daarom essentieel voor motivatie en succes. Een efficiënte en gemotiveerde frontline workforce is alleen mogelijk wanneer er een sterke bedrijfscultuur aanwezig is.

Het opbouwen van een gezonde bedrijfscultuur voor frontline medewerkers komt neer op het faciliteren van soepele **tweerichtingscommunicatie** en het stimuleren van **betrokkenheid**. Dit kan variëren van seminars en trainingen tot teambuildingactiviteiten en regelmatige enquêtes om echte zorgen te adresseren. Er zijn verschillende manieren om dit te realiseren, maar één solide en gebruiksvriendelijke communicatieinfrastructuur vormt de meest effectieve basis.

Met het **employee experience platform van Speakap** kunnen organisaties hun frontline en kantoorteams veilig met elkaar verbinden. Het platform is gebruiksvriendelijk en fungeert als één centrale plek voor alle interne communicatie en informatie-uitwisseling.

De succesvolle implementatie van Speakap heeft geleid tot:



Benieuwd hoe dit werkt in de praktijk?

Plan 30 minuten met een product specialist.

Plan een demo

