

# Gedrag rond veilig en gezond werken versterken? Ga op reis met de medewerker!

Maak een afspraak met één of meerdere medewerkers in een team om samen met het thema dat jullie gekozen hebben aan de slag te gaan.

## LEG UIT DAT JE EEN MEDEWERKERSREIS WILT GAAN MAKEN MET ZE ROND HET THEMA.

1. Baken het thema af (beeldschermwerk bijv aanscherpen tot instellen kijkhoogte en afstand scherm).
2. Bepaal samen de doelstelling (wat wil je bereiken) (dat iedereen zijn scherm goed instelt)
3. Breng de medewerkersreis in kaart Hoe gaat het proces van aankomen op het werk, kiezen werkplek, etc tot moment van naar huis gaan)
4. Vertaal de reis naar plan en middelen ten aanzien van beeldscherm instellen.

### 1. AFBAKENEN THEMA

- ✓ Thema in scope,
- ✓ Onderdeel van het thema in scope,
- ✓ Risico's die niet (nu) aandacht krijgen.

### 2. BEPALEN DOELSTELLINGEN

- ✓ Doelstellingen management,
- ✓ Doelstellingen arboprof,
- ✓ Doelstelling leidinggevende.

### 3. IN KAART BRENGEN MEDEWERKERSREIS

- ✓ In kaart brengen scope medewerkersreis,
- ✓ Formuleren van de episode van de medewerkersreis,
- ✓ Formuleren van Touch points per episode,
- ✓ Creëren overview Touch Points
- ✓ Identificeren Moments of Truth (MoT) en beschrijven van de reis,
- ✓ Bepalen emotie per episode en MoT's.

### 4. VERTALEN NAAR PLAN EN MIDDELEN

- ✓ Vertalen bevindingen naar conclusies,
- ✓ Verwerken in plan,
- ✓ Bepalen welke middelen nodig zijn op welk moment in de reis.

**Afbeelding 1.** De aanpak om het gewenste kwaliteitsniveau in beeld te brengen bestaat uit vier fasen: afbakening thema, bepalen/ identificeren doelstellingen, in kaart brengen medewerkersreis en vertalen naar eisen en wensen.

## IN KAART BRENGEN MEDEWERKERSREIS IN 6 STAPPEN

### Stap 2. Formuleren van de stapjes (episodes) van de medewerkersreis

In een medewerkersreis is onderscheid mogelijk tussen Episodes, Touch Points en Moments of Truth (MoT's). De episodes van de medewerkersreis zijn de hoofdstappen die de medewerker in zijn reis doorloopt. Het is belangrijk om de hele medewerkersreis mee te nemen. Dat kan dus al zijn voordat maar ook nadat de medewerker op het werk verschijnt. Als vuistregel geldt dat er niet meer dan zeven episodes zijn.

Neem als voorbeeld de cateringbeleving van een medewerker. Die kan bestaan uit de volgende episodes: 1. Route naar lunchruimte – 2. Binnenkomst lunchruimte – 3. Kiezen van maaltijd – 4. Afrekenen – 5. Nuttigen maaltijd – 6. Opruimen van afval – 7. Route terug naar werkplek. *Zie ook afbeelding 2.*

### Stap 3. Formuleren van touch points per episode

De vervolgstap is om touch points per episode in kaart te brengen. Dit is het concrete moment waarop de medewerker een beleving ervaart ten aanzien van het thema. Dat kan in een directe ervaring zijn, maar kan indirect, bijvoorbeeld dat hij collega's gedrag ziet vertonen of er over hoort spreken door anderen.

Touchpoints zijn als volgt te noteren: 'Ik [werkwoord] om(dat) [reden]'. Een voorbeeld: Ik loop de kantine binnen om te lunchen. Naast dat dit een korte en volledige beschrijving geeft, heeft het als voordeel dat altijd gereedeneerd wordt vanuit het 'ik'-perspectief.

### Stap 4. en 5. Touchpoint overview, MoT's en het verhaal

De volgende stappen zijn het creëren van een touch point overview, het inzichtelijk maken van de Moments of Truth (MoT's) en het ontdekken van het verhaal. Deze stappen hangen met elkaar samen. Touchpoints worden vervolgens gegroepeerd en gecontroleerd: zijn alle touch points volledig opgeschreven, staat er overal een kanaal bij? Om de MoT's te bepalen zal de groep de belangrijkste touch points selecteren die samen het verhaal van de medewerkersreis moeten vertellen. Het gaat er hier om het meest voorkomende verhaal te kiezen. Dit zijn vaak een of twee scenario's.

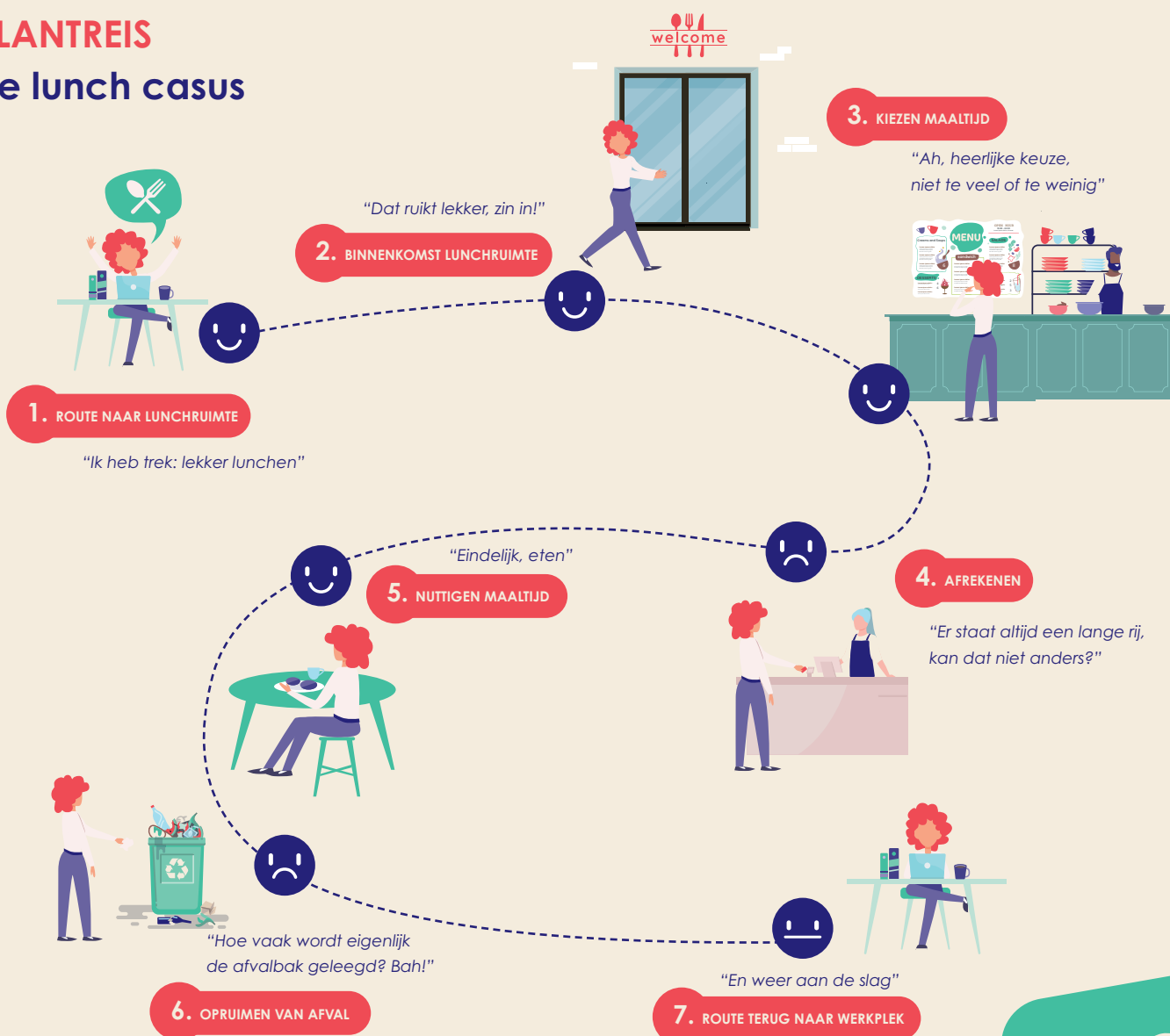
### Stap 6. Bepalen van de emotie(s)

De laatste stap is het koppelen van emoties aan de episodes en eventueel aan de onderliggende MoT's. Op basis daarvan is tot slot de emotiecurve te visualiseren.

*De uitwerking van de medewerkersreis kan goed dienen als onderdeel van een plan van aanpak voor veilig en gezond werken.*

## KLANTREIS

### De lunch casus



Abbeelding 2. Een voorbeeld van een medewerkersreis van een medewerker die in een kantoor wil gaan lunchen (in zeven episodes), inclusief emotiecurve.