

Waarde voor onze medewerkers

Medewerkers nog meer in hun kracht

Werken bij Jaarbeurs betekent werken in een dynamische werkomgeving. Dynamisch door de producten en diensten die we leveren aan onze klanten, maar ook dynamisch door de transitie die Jaarbeurs ondergaat. We bouwen aan een hechte organisatie met specialistische medewerkers, die in hun kracht zijn en die zich richten op een intense klantfocus. Zij zetten zich in om niet alleen fysieke ontmoetingen te faciliteren en te accommoderen, maar ook om van iedere ontmoeting een waardevolle en bovenal bijzondere ontmoeting te maken.

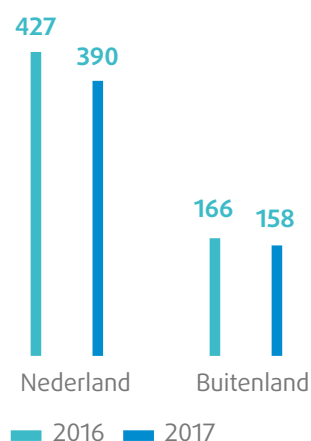
Reorganisatie

In december van 2016 is tegelijk met de nieuwe strategie een ingrijpende reorganisatie, met een voorgenomen personele reductie van 50 medewerkers, aangekondigd door de CEO. Verbetering van de efficiëntie en een kostenbesparing van zes miljoen waren het hoofddoel om daarmee de continuïteit van de organisatie te waarborgen. Vorig jaar zomer is de reorganisatie afgerond. De kostenbesparing is gerealiseerd en de personele reductie is uitgekomen op 45 FTE. In 2017 kwam het gemiddelde aantal FTE's uit op 390 (2016: 427) voor Jaarbeurs in Nederland en 158 FTE (2016: 166) in het buitenland.

Ondanks dat de personele reductie kon worden beperkt, hebben de effecten van de reorganisatie een stevige impact op de organisatie gehad. De veerkracht

van de huidige medewerkers is dan ook bewonderenswaardig. De medewerkers die boventallig zijn verklaard, hebben allen gebruik kunnen maken van het sociaal plan, dat met de vakbond FNV en de Ondernemingsraad overeengekomen is gekomen. Hierbij is uitgegaan van een zogenoemd cafetariasysteem. Boventallig verklaarde medewerkers konden hiermee zelf invulling geven aan de beëindigingsregeling. Het sociaal plan is op 31 december 2017 geëxpireerd.

Aantal medewerkers (FTE)*



Inzetbaarheid

Naast de bedrijfsbrede reorganisatie is er in 2017 een belangrijk besluit genomen om de flexpoule van onze businessunit Hospitality & Service uit

te besteden. Een vaste kern blijft in eigen dienst, maar om de inzetbaarheid van medewerkers op een aantal primaire functies te verbeteren zal de flexpoule worden beheerd.

Voor de gehele organisatie is eveneens vastgesteld dat werk moet worden gemaakt van inzetbaarheid. Het verzuimpercentage is gestegen naar 4,57% (3,6% in 2016, 4,0% in 2015). Dit is geen gewenste ontwikkeling. Vooralsnog wordt aangenomen dat de met de reorganisatie samenhangende onzekerheid verzuim als gevolg heeft gehad. Daarnaast wordt met minder medewerkers veel werk verzet en is de lat met elkaar ook hoger gelegd ten behoeve van de klantwaardering. Voor 2018 zal zowel op het gebied van verzuimpreventie als -begeleiding sterker worden gestuurd. Uitgangspunt daarbij is dat Jaarbeurs haar medewerkers wil uitdagen om ervoor te zorgen dat ze energiek en gemotiveerd zijn en gedurende hun carrière continu de aansluiting zoeken met de organisatie en haar klanten.

Medewerkersonderzoek

Medio 2017 vond het medewerkersonderzoek plaats, waarmee we wilden achterhalen wat er goed gaat binnen de organisatie, maar ook wat er beter kan. Het doel van het onderzoek is dan ook om samen te verbeteren, zodat we niet alleen beter gaan presteren, maar ook een leuker bedrijf worden

om voor te werken. De respons was 82,9% en het onderzoek liet duidelijke verbeterpunten zien op de diverse hoofdthema's. Hoogste score was er voor 'betrokkenheid' met een 7,7. Medewerkers geven aan dat zij trots zijn op het werk dat zij doen en trots zijn op Jaarbeurs. 'Ik zit in mijn kracht' kwam uit op 6,5. Het is één van onze strategische pijlers om medewerkers weer in hun kracht te zetten, dus het cijfer is een duidelijk signaal dat daar verbeterkansen liggen. Wat volgens de medewerkers ook verbeterd

ontwikkeltrajecten is, reeds gestart in 2016, de Academie voor Intense Klantfocus opgezet. Dit collectieve sales trainingsprogramma, waaraan meer dan 100 medewerkers deelnamen, is in 2017 afgerond. Ook is er in gemengde groepen, samen met de directie, gesproken over het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en hoe we toewerken naar 'de dikke 9', 'wat synoniem staat voor een zo goed als perfecte klantervaring.

de interne en externe samenwerking, de transitie naar een kwaliteitsbedrijf en de focus op gezonde financiële resultaten. Door te starten met 'De Impactgroep' houden we de lijnen kort tussen directie en management en daarmee ook met de medewerkers. Zij informeren elkaar vroegtijdig over ontwikkelingen. Resultaten van de sessies hebben bijgedragen geleverd aan de formulering van de nieuwe HR-strategie, de herstructurering van onze horeca, service en hospitality-activiteiten en de 10% kostenreductie.

“We bouwen aan een hechte organisatie met specialistische medewerkers, die in hun kracht zijn en die zich richten op een intense klantfocus.”

moet worden is voldoende en open communicatie tussen management en medewerkers. De resultaten krijgen uiteraard een opvolging in de teams. Tijdens de teambesprekingen gaat gewerkt worden aan concrete actieplannen. Daarnaast bekijkt het management hoe hier ook bedrijfsbreed op een constructieve manier opvolging aan kan worden gegeven. Op een aantal vlakken, waaronder verbetering van interne communicatie, is daar al invulling aan gegeven. In 2019 zal wederom een extern medewerkersonderzoek plaatsvinden.

Goed werkgeverschap en medewerkerontwikkeling

Werk maken van goed werkgeverschap staat hoog op de agenda. Als dienstverlenende organisatie is Jaarbeurs er alles aan gelegen om medewerkers te blijven ontwikkelen. Jaarbeurs wil medewerkers nog meer in hun kracht zetten door blijven te investeren in opleidingen en trainingen, waarbij verder wordt gewerkt aan hun competenties. Naast de individuele opleidings- en

Om de saamhorigheid te bevorderen zijn er in 2017 ook een aantal activiteiten voor en door medewerkers georganiseerd. Voorbeelden daarvan zijn het 'on boarding' programma, een maandelijkse ontmoeting met de CEO en nieuwe medewerkers, jamsessies waarbij medewerkers samen met de directie de toekomst van Jaarbeurs bespraken en aantal sportieve activiteiten onder de noemer 'Jaarbeurs naar de top'.

De Impactgroep

In 2017 zijn we van start gegaan met 'De Impactgroep'. Deze bestaat uit circa 30 medewerkers, waaronder leidinggevend en een aantal talenten. De leden van de groep zijn, naast hun eigen werk, aanjager van de noodzakelijke verandering. Deze geselecteerde collega's worden getraind in nieuw leiderschap en in het toepassen van 'verander-impact' passend bij de nieuwe bedrijfsstrategie en visie van Jaarbeurs. 'De Impactgroep' is in 2017 vijf keer bij elkaar gekomen en heeft onder andere gesproken over een verbetering van

Een nieuwe Human Resources strategie

Voor de toekomst van ons Human Resources (HR) beleid is het zeker dat onzekerheid een constante factor zal blijven. De komende jaren zal er geïnvesteerd worden door Jaarbeurs, maar kostenreductie en kostenefficiëntie blijven aan de orde. Onze medewerkers zijn hoe dan ook ons belangrijkste kapitaal, dus het is onze verantwoordelijkheid om goede zorg voor hen te blijven waarborgen. Conform de strategieuitwerking is medio 2017 een 'Jaarbeurs HR-strategie 2021' opgesteld, die aansluit bij de geformuleerde bedrijfsstrategie. De HR-strategie wordt in het eerste kwartaal van 2018 definitief vastgesteld, waarna de uitvoering wordt ingezet.

Jaarbeurs wil met de nieuwe HR-strategie de stap maken van 'reactief' naar 'business partnership'. De beweging naar partnership tussen HR en de business biedt HR de positie om snel en adequaat te reageren op vragen vanuit de business. Door de nauwe samenwerking met de business zijn de geboden oplossingen duurzamer en meer op lange termijn gericht. Thema's in de strategie gericht op HR-dienstverlening zijn: Talent & Leiderschapsontwikkeling, Vitaliteit & Gezondheid, Performance Management & Rewards, Recruitment & Employer Brand en Workforce planning & Rapportages.