



Voorjaar 2011

Allround assurantiëkantoor

Noordwest Nederland

11 medewerkers

1. Welke problemen hebben we bij u helpen oplossen?

Jullie hebben geholpen om onze processen te verbeteren bij het team zakelijk en het team particulier. We probeerden dat al een tijdje te verbeteren, maar dat lukte niet goed. Duurde te lang, achterstanden en mensen namen zelf te weinig initiatief. We dachten dat het goed zou zijn om daar iemand van buiten bij te halen, die er net wat anders tegen aankijkt en andere dingen doet. Jullie hebben bovendien ervaring bij andere tussenpersonen met soortgelijke hobbels.

2. Hoe hebben we dat gedaan?

Jullie zijn 3 keer bij ons op kantoor geweest. In al de sessies zijn we met alle mensen aan de slag gegaan. Wij als vennoten hebben ook deelgenomen, wat af en toe confronterend kon zijn. We hebben twee processen in kaart gebracht en zijn toen gaan kijken waar we konden verbeteren. We werkten in 2 groepen en we lieten vooral veel uit de mensen zelf komen. Dat was nieuw voor ze, om op deze manier met elkaar naar de processen te kijken.

Tijdens de tweede sessie zijn we op de afdeling zelf gaan kijken om te zien hoe iedereen werkt en waar je tegenaan loopt. Dan zie je al snel dat iedereen op z'n eigen manier werkt. En zie je dat mensen nooit werk van elkaar kunnen overnemen. Misschien logisch als we dat niet goed hebben afgesproken.

Tijdens de laatste sessie hebben we ook gekeken waarom andere projecten niet goed gelukt zijn. Toen hebben we een oude nabelactie besproken. Het was mooi om te zien dat één van de medewerkers heel open en eerlijk vertelde waarom ze er nooit veel mee heeft gedaan. Terwijl zij normaal gesproken gesloten is en niet snel haar mening zal geven! Daardoor kregen we de bevestiging dat dit de juiste stap was, om jullie als externe in te huren.

We hebben duidelijke afspraken gemaakt over het werkoverleg. Iedere week een kwartiertje met een vaste agenda. Even met elkaar bespreken hoe dingen lopen.

3. Voor welke doorbraak heeft onze begeleiding gezorgd?

Voordat jullie kwamen werkte iedereen als het ware op zijn eilandje. Er was weinig overleg, iedereen werkte op zijn eigen manier en er was weinig eigen initiatief.

Dat is nu anders. Er is veel meer overleg, mensen pakken zelf dingen op en lossen het met elkaar op. Het team van de binnendienst is bijna zelfsturend geworden en we merken veel meer van de volwassenheid van de mensen.

4. Welke concrete resultaten hebben wij voor u opgeleverd?

Concreet een paar procesverbeteringen, waardoor we wat efficiënter zijn gaan werken. Komt vooral doordat we beter van elkaar weten wie wat doet en hoe we dat doen. Dat betekent veel minder zoekwerk en sneller het werk doen. Medewerkers tonen ook meer initiatieven om de processen te vereenvoudigen. We merken wel dat het eigenlijk noodzakelijk is om een vervolgtraining te doen om het geleerde en besprokene op te frissen. Alles bij elkaar denk ik dat we dankzij de training 0,5 FTE besparen, wat goed uitkomt in deze tijd waarin we steeds efficiënter moeten werken om ons geld te verdienen.

“Door jullie betrokkenheid en inlevingsvermogen herkennen jullie heel snel wat het probleem is”

5. Hoe omschrijft u de manier waarop wij u hebben geholpen?

Jullie geven duidelijk sturing aan wat er moet gebeuren. Het is duidelijk dat jullie weten waarover het gaat en geven dat ook terug. En je levert een stuk maatwerk. Door jullie betrokkenheid en inlevingsvermogen herkennen jullie heel snel wat het probleem is en op welke wijze dat bij ons kantoor succesvol aangepast kan worden. Jij voelt wat er leeft bij je klant en speelt daar goed op in. Je kunt een klant goed lezen. Voor mij als leidinggevende was het goed om af en toe een spiegel voor gehouden te krijgen over de manier waarop we dingen doen.