

Meer rendement uit ons team

Mark van Oers, Interfood Holding BV

INTERFOOD

Dairy, the source of life.



www.bogersberoepscoaching.nl

Waarom wilde je iets met je team gaan veranderen? Welk knelpunt onderkende je?

Mark: Ik was inmiddels een aantal maanden werkzaam als ICT manager van de interne ICT afdeling binnen Interfood. Ons team, bestaande uit drie personen, geeft eerste- en tweedelijns ondersteuning aan circa 110 gebruikers wereldwijd. Daarnaast hebben wij ook als taak verbeterprojecten in onze ICT infrastructuur te realiseren. De ondersteuning van gebruikers slokte veel van onze tijd op en we kwamen onvoldoende toe aan structurele verbeteringen. Vaak moesten we hiervoor zelfs externe en dus dure capaciteit inhuren. Ik wist dat we met ons team effectiever zouden moeten kunnen werken, zodat we meer tijd over zouden houden om zelf deze verbeterprojecten uit te voeren. De oplossing zat niet in uitbreiding van het team, was mijn overtuiging. Nee, de oplossing zat in het halen van meer rendement uit het team!

Hoe ben je bij Eric terecht gekomen?

Mark: Ik kende Eric al wat langer en toen ik hem uitlegde welk knelpunt ik in mijn team zag, ging hij daar verder op inzoomen. Hij verifieerde in feite, door het stellen van scherpe vragen, of mijn analyse klopte. Eric nam deze input mee en kwam met een voorstel voor een maatwerk workshoptraject met als doel om meer rendement uit mijn team te halen. Het sprak mij meteen aan omdat het mij het gevoel gaf dat dit ons echt kon gaan helpen. Het was zeg maar "de spijker op z'n kop".

Wat vond je kenmerkend aan de aanpak van dit traject?

Mark: In eerste instantie zag ik niet echt iets speciaals in de aanpak. Dat werd mij eigenlijk pas gaandeweg duidelijk. Het traject bestond namelijk uit een workshop waarin Eric veel modellen en tips & trucs "aanbood". Geen advies, maar juist een brede introductie in zaken als time management, verwachtingsmanagement en feedback geven en ontvangen.

Het bijzondere van de aanpak zat vooral in de persoonlijke doelgesprekken die Eric met ieder van ons apart had, een week na de workshop. Vooraf kreeg iedereen een vragenlijst die je uitnodigde (of misschien "dwong") om na te denken over wat je van al het geleerde nu echt zelf wilt gaan gebruiken of veranderen. In het doelgesprek ging Eric, overigens op een prettige en open manier, hierover het gesprek met je aan. Hij wist je bewust te maken van de werkelijke kern waar een ieder zijn persoonlijke belemmering ervaart om efficiënt te werken. En daar kwamen vervolgens voor iedereen heel verschillende inzichten en verbeterpunten uit. Dat was echt een essentieel onderdeel van het hele traject!

En wat heeft het workshoptraject opgeleverd?

Mark: Enkele weken na de doelgesprekken hadden we een evaluatiesessie, waar iedereen een korte presentatie hield van hetgeen hij anders is gaan doen en welke resultaten dit heeft gebracht. Zelfs in zo'n korte periode, kon iedereen al meerdere voorbeelden noemen, waarbij bewust ander gedrag tot concrete resultaten had geleid. De één wist nu te voorkomen dat hij moeilijke taken onnodig uitstelt. De ander wist met ander gedrag, collega's tijdens een overleg sneller te overtuigen of wist op een effectieve manier "nee" te zeggen, zodat er concreet tijd bespaard wordt. Daarnaast geeft elk teamlid aan veel meer rust in het werk te ervaren. En het mooiste is dat we nu tijd vrij gaan krijgen om aan structurele zaken te werken!

Concreet merk ik dus dat mijn team, inclusief mijzelf, nu al méér kan doen in mínder tijd. Ik ben er van overtuigd dat dit nieuwe gedrag van mijn mensen, uiteindelijk nog veel meer extra rendement op gaat leveren. Hoewel het moeilijk is om dit soort zaken te kwantificeren, weet ik zeker dat we de investering in dit traject in een veelvoud gaan terugverdienen!

Mark van Oers, ICT manager Interfood Holding BV, 11 juli 2009