



WERKbedrijf

Post/retouradres

Postbus 51200, 3007 GE Rotterdam

Aan

Fit For Thought - denkadviesing
T.a.v. mevrouw M. Taams
Bruggestraat 15
2377 BC OUDE WETERING

Datum

5 oktober 2010

Onderwerp

Referentie

Behandeld door

M. van Ooijen
Monique.van.ooijen@uwv.nl
T 010 - 7537270
F 010 - 7537282

Ons kenmerk

DIR/2010-008

Blad

1 van 1

Geachte mevrouw Taams, Beste Margriet,

Op jouw verzoek een bundeling van mijn e-mails van 27 september 2009 en 11 februari 2010 om als referentie te dienen voor geïnteresseerden in jou en jouw FFT-diensten.

Uit mijn mail van 27 september 2009:

Halverwege 2008 ben ik met jou in gesprek geraakt over een op te zetten managementprogramma voor mijn nieuwe managementteam (MT) in Rijnmond voor UWV WERKbedrijf.

Binnen dit nieuwe MT zitten managers van ex-CWI en managers van UWV. Met de samenvoeging van de organisaties zijn ook twee culturen bijeengekomen binnen één organisatieonderdeel van UWV. Een nieuw organisatieonderdeel wat zich richt naar een nieuwe, andere rol op het werkdomein, met de kernwaarden GUTS (gedreven, uitnodigend, trots en slagvaardig).

Redenen voor mij om een managementprogramma op te starten waren de volgende:

- te komen tot 1 team;
- intern en extern een herkenbare uitstraling in houding en gedrag van management en medewerkers;
- individuele ontwikkeling naar een nieuwe rol;
- dit alles met als doel resultaat te bereiken (effectief worden).

Vanaf januari 2009 zijn we echt met het programma gestart, waarvoor de voorbereidende gesprekken al vanaf half 2008 liepen.

Ik ben met jou (FFT) in zee gegaan vanwege jouw heldere, duidelijke visie op houding en gedrag en op de ontwikkeling van mensen. Daarnaast heb je bij de samenstelling van het programma goed naar mijn wensen en doelstellingen geluisterd en deze meegenomen in het programma.

Hiermee is het gerealiseerde traject een gezamenlijk programma geworden wat echt op maat is gemaakt voor mij en mijn MT. Ook aanpassingen tijdens de duur van het programma zijn telkens snel en in goed overleg gebeurd, zonder daarbij het eindresultaat uit het oog te verliezen.

Het traject leverde mij zicht op de ontwikkelpunten van het team, van de individuele managers en van mijzelf. De intensiteit van het traject (4x5 en 3x3 dagdelen exclusief voorbereiding en follow-up), maar zeker ook de constante koppeling naar het eigen werkveld, maakten dat we hier snel resultaat in hebben kunnen boeken als team.

Jouw persoonlijke inzet, Margriet, kan ik het best omschrijven als betrokken, bevlogen, vasthoudend, kundig, zakelijk, maar vooral duidelijk. Niets blijft onbesproken. In het begin voelt dat onwennig, maar gaande het traject wordt het iets vanzelfsprekends.

Door jouw inzet ben ik er van overtuigd dat ik met mijn MT grote stappen vooruit gezet heb in onze persoonlijke en collectieve ontwikkeling. En dat dit merkbaar zal zijn voor onze klanten in Rijnmond.

Uit mijn mail van 11 februari 2010:

Waar staat mijn team na een jaar teamontwikkeling met FFT?

Inzet bij de start van het programma waren voor mij de volgende zaken: teamvorming, ontwikkeling en effectiviteit.

Over teamvorming:

Binnen het district wil ik eenzelfde uitstraling van het MT, zowel intern als extern. Er moet herkenbaar gedrag getoond worden. Uiteraard niet alleen door het MT, maar ook door medewerkers.

In het MT traject eerste half jaar 2009 hebben we samen de "spelregels en normen/waarden" voor Rijnmond vastgesteld. Deze geven weer hoe we met elkaar omgaan en hoe met de klant. Hier worden de GUTS van UWV WERKbedrijf verder uitgediept en SMART gemaakt: Welk gedrag vertoon je als je Gedreven, Uitnodigend, Trots en Slagvaardig bent?

De resultaten hebben we vastgelegd in een A4-plaat, waarmee we onszelf als doel hebben gesteld dat iedere medewerker deze plaat per 1 januari 2010 kent (is ondersteund door o.a. een memoblokhouders voor iedere medewerker met de teksten erop) en ernaar handelt per 1 juli 2010.

Het handelen volgens deze plaat vormt ook de basis om te komen tot resultaten en te werken met de WERKformule. De vestigingen zijn vrij in de wijze waarop ze dit vorm geven. Vijf vestigingen (Rotterdam Dwarsdijk, Hellevoetsluis, Hoeksche waard, Nieuwe Waterweg en Spijkenisse) hebben ook FFT hiervoor ingezet.

Voor de Adjunct Vestigingsmanagers is in de tweede helft 2009 geïnvesteerd in een eigen FFT-traject van 4x5 dagdelen exclusief voorbereiding en follow-up.

Over ontwikkeling: zowel als team en als individu.

Een team van dertien verschillende mensen met verschillende ervaringen en achtergronden. Waarom doet hij/zij zoals hij/zij doet. Kortom elkaar leren kennen en gebruik maken van elkaars sterke punten. Hierdoor worden we als team sterker.

Dit heeft ook geleid voor ieder voor zich in meer inzicht in zichzelf en waar nog te ontwikkelen punten zitten. Het merendeel van het team heeft individuele begeleiding van Margriet of een andere FFT-er gehad. Geheel op vrijwillige basis, geen verplichting vanuit mij, maar vanuit eigen behoefte.

Het kennen van je teamgenoten schept ook een "veilige" omgeving waarbinnen teamgenoten elkaar opzoeken om te sparren, maar ook versterking te zoeken. Zo zijn we gekomen tot een viertal WERKteams van vestigingsmanagers (VM) die onderwerpen oppakken en voorbereiden voor het vestigingsmanagersoverleg (VMO) of anderzins districtsbrede acties oppakken.

Over effectiviteit:

Naast bovenstaande onderwerpen levert structuur ook een belangrijke bijdrage aan effectiviteit. Daarom hebben we niet alleen inhoudelijke thema's, maar ook onze processen onder de loep genomen. Hoe wordt er gecommuniceerd, door wie, met welk doel? Hoe verloopt het VMO? Wie heeft hierin welke rol en inbreng?

Dit heeft geresulteerd in een communicatiematrix voor ons district waarin opgenomen is wie met wie overleg heeft en waarover. Daarnaast is de Districtscoördinator Ondersteuning (DCO) voorzitter geworden van het VMO, is er een format gemaakt waarbinnen stukken worden aangeleverd en besproken en wordt elk VMO aan het einde van de vergadering geëvalueerd op proces.

Overall:

Het FFT-traject van het MT was intensief, zowel qua tijd, maar zeker ook qua impact. Dit maakte wel dat we vanaf september 2009 bezig zijn betere resultaten te boeken. En vooral door houding en gedrag bij management en medewerkers consequent de aandacht te geven. Dit is immers de basis voor betere dienstverlening aan de klant en dus betere resultaten.

We pakken zaken gestructureerd aan, verdelen onderwerpen passend bij iemands sterkte. En pakken zo ook regie op datgene wat er moet gebeuren. In de hectische omgeving waarbinnen UWV WERKbedrijf opereert hebben we vaak last van zaken die ons "overkomen". Dit willen we voor zijn en dus nemen wij zelf regie/initiatief. Zowel op vestigings-, als op districtsniveau.

