



ITS, Postbus 80125, 3508 TC Utrecht

**Bezoekadres**

Information and Technology Services  
Universiteit Utrecht Heidelberglaan 8  
3.61 , 3584 CS Utrecht T. 030 253  
8810

<b>Telefoon</b>	030 253 88 10
<b>E-mail</b>	
<b>Website</b>	d.j.axten@uu.nl www.uu.nl
<b>Datum</b>	2 juni 2015
<b>Onderwerp</b>	Testimonium BD2.0 voor UU

## **Wat BD2.0 mij het afgelopen jaar gebracht heeft en wat het mij heeft opgeleverd**

Ik ben 16 juni 2014 als IT-beheerder bij UU komen werken. Ik was nieuw bij de organisatie, veel te leren en ontdekken. Wist wel van soft skills af, maar niet veel.

Door het ontwikkelingsprogramma 'BD2.0 voor UU' heb ik mijn 11 collega's en leidinggevende steeds beter leren kennen. Wij zijn het afgelopen jaar als teams en afdeling gegroeid. Wij spreken ons uit, spreken aan en zijn aanspreekbaar.

Ik weet nu dat ik mijn werk en omstandigheden zelf kan veranderen en dat dit andere disciplines vraagt dan alleen maar hard technische skills. SMART afspraken maken en duidelijk communiceren spelen een belangrijk rol in mijn functie. BD2.0 heeft laten zien dat deze skills te leren zijn.

Ik heb geleerd dat er een groot verschil is tussen klantvriendelijk zijn en klantgericht zijn. Met kritisch doorvragen en kernachtig samenvatten, bereik ik sneller en meer resultaat. Hiervoor de tijd nemen, maakt zaken helder en resulteert in tevreden klanten. Ik krijg nu mails met bedankjes voor het doorgeven van voldoende en juiste informatie of het leveren van het juiste product of dienst.

Ook ben ik van twee slechte gewoonten af: (ver)oordelen vanuit mijn persoonlijke normen en generaliseren en aannemen. Daardoor deed ik zelf te vaak te veel alleen en was ik niet productief en efficiënt. Ik ben hier nu alert op en weet hoe ik mezelf uit deze valkuilen kan houden.



Waar ik het meest blij mee ben, is dat ik nu zelf invloed heb op hoe ik me voel. Daardoor heb ik meer vertrouwen en rust. En ik ervaar veel minder druk en spanning.

Bijvoorbeeld: Waarom voel ik me zo gejaagd? Ik ben laat, ik voel me rot.

Dit omzetten in: Ik ben laat, jammer. Kan gebeuren.

Laatste keer dat ik laat was, is twee maanden geleden.

Zou fijn zijn als ik altijd op tijd ben, maar ik heb geen controle over de trein verkeer/ filevorming.

Ik bel mijn klant op en leg uit wat er hand is.

Mijn resultaat: weg spanning en schuld gevoel. ☺

Hoe ik me voel en mijn emoties onder controle hebben en houden, is een voortdurend proces van kijken en luisteren naar mijzelf en irrationele gedachten veranderen in rationele gedachten.

Dit vraagt mijn consequente aandacht, maar de positieve resultaten voor mezelf en anderen zijn die inspanning dubbel en dwars waard.

David Axten,  
ICT Beheerder Information and Technology Services-Basic Services

