



# Universiteit Utrecht

Utrecht, 3 juni 2015

Betreft: Testimonium 'BD2.0 voor UU'

Beste Margriet,

Samen met mijn collega's heb van zomer 2014 tot zomer 2015 het jaarprogramma 'BD2.0 voor UU' gevolgd. Ondanks mijn aanvankelijke bedenkingen over nut en noodzaak ben ik heel blij met alles wat ik geleerd heb.

Dankzij dit programma ben ik me nog meer bewust van mijn handel en wandel binnen de UU en mijn functioneren. Maar ook bewuster geworden van mijn directe omgeving en hoe zij denken, voelen en zich gedragen. Dat heeft goede resultaten opgeleverd.

Het samenspel tussen Margriet en Harold was goed en evenwichtig en liet me zien hoe de behandelde theorie er in de praktijk uitziet. Door hun continue feedback kon ik anders naar mijn eigen gedragingen en overtuigingen leren kijken en mezelf ontwikkelen in meer constructief en samenwerkend gedrag.

Waar ik het meest blij mee ben, is dat ik nu weet hoe ik mijn boodschap over kan brengen zonder anderen te irriteren. Met to the point zijn, ik-taal, actief luisteren, samenvatten en doorvragen, kom ik veel sneller met de ander waar ik wil zijn, dan met mijn langdradige en onduidelijke monologen van voorheen.

Ik ben daardoor pro-actiever geworden bij de invoering van een nieuw platform (callcenters) en heb nog steeds het gevoel dit goed in de hand te hebben. Betere omgang met belanghebbenden heeft er voor gezorgd dat de acceptatie versneld is en de doorlooptijd daardoor drastisch verkleind.

Voor teams die hun klant kwaliteit willen leveren zonder verspilling van tijd, geld en energie kan ik een jaarprogramma met Margriet en FFT van harte aanbevelen. Je knapt er als mens en als team enorm van op.



Met vriendelijke groet,

Pieter Vogel  
Beheerder ICT, Team Telefonie  
Information and Technology Services – Basisdiensten