

De tevredenheid, dat zijn wij!

Ondersteuning en controle werkt actieplan uit voor meer tevredenheid

Jean-Luc Malvoisin

■ De dienst Ondersteuning en controle heeft net een oefening afgerond om de samenhang te verstevigen en de tevredenheid in de entiteit te vergroten. Alle medewerkers werden betrokken bij een denkoefening die concrete maatregelen opleverde. Het proces startte na de tevredenheidsenquête van vorig jaar. Dat bleek nog opportuener toen de cel fuseerde met de voormalige Administratieve dienst van de drukkerij.



Stefan Van De Velde - die vanaf 1 april senior adviseur wordt bij IT-klantendiensten -, Hugues Maillard (Ondersteuning en controle), een externe consultant en Luc Lagae (Opleiding) steken de koppen bij elkaar: "Om de tevredenheid te vergroten, zijn concrete en duurzame acties nodig."

Amper enkele maanden na de tevredenheidsenquête 2012 fuseerde de cel Ondersteuning en controle met de Administratieve dienst van de drukkerij. Deze herschikking kwam boven op de onzekerheid over de toekomst van de bijzettendruk. Omstandigheden die niet onmiddellijk de sereniteit bevorderden.

Stefan Van De Velde, dienstchef: "We zijn vertrokken van de overtuiging dat de tevredenheid in de ploeg niet alleen de verantwoordelijkheid van de hiërarchie was. Iedereen moet zich van de vraag stellen hoe hij kan bijdragen om de werking van de groep te verbeteren... en er zich toe engageren om dat ook te doen!"

Zodra de resultaten van de enquête in juni vorig jaar bekend werden, hadden we ons deze oefening voorgenomen. Ze moest echter worden uitgesteld tot er meer duidelijkheid was over een groot deel van onze activiteiten die afhangen van de toekomst van de drukkerij. Vandaar dat we er dus pas in

november mee zijn kunnen beginnen.

Het proces zelf bracht al een positieve dynamiek teweeg. Ieder lid van ons team kreeg de kans om zich uit te spreken, wat erg motiverend is gebleken. Sommigen bekenden dat het pas de eerste keer in hun loopbaan was dat hun mening werd gevraagd!"

Brainwriting

De dienst klopte aan bij de Opleiding om de beste werkwijze te vinden. Uiteindelijk werden met de hulp van een externe consultant drie thema's vastgelegd:

- Hoe de fusie tussen beide entiteiten doen slagen?
- Hoe onze onderlinge communicatie verbeteren?
- En ten slotte, hoe de tevredenheid in de groep opkrikken?

Doel: tot concrete en duurzame acties komen. Het mocht allesbehalve een 'one shot' worden, een eenmalige oefening, die verder niets oplevert.

"De consultant heeft een 15-tal teamleden ondervraagd over vijf domeinen: communicatie, wederzijds vertrouwen, het gevoel van rechtvaardigheid, motivatie en de fusie tussen beide entiteiten. Het team van zijn kant bereidde zich voor door een boekje te lezen over hoe men reageert op veranderingen: Wie heeft mijn kaas gestolen?"

Nadien begonnen we met een brainwriting over de vijf thema's. Dat is vergelijkbaar met een brainstorming, maar dan ieder voor zich en neergeschreven. Dat leverde in totaal meer dan 400 verschillende ideeën op. En dat met een 40-tal personen, niet slecht!"

Concretiseren

Die ideeën moesten nadien in concrete acties omgezet worden. Eind januari kwamen de consultant, kaderleden en omkadering samen in het Clubhuis. En hoewel er in de namiddag teambuildingactiviteiten op de agenda stonden, werd er in de voormiddag hard gewerkt: er werden

vijf regels voor samenwerking vastgelegd (zie kaderstuk) en een lijst met 35 concrete acties.

"De acties werden ter stemming voorgelegd aan de medewerkers van de dienst. Om te voorkomen dat we te veel richtingen uit zouden gaan, vroegen we onze medewerkers om er tien te kiezen die dit jaar prioritair zouden zijn. Degene die niet werden geselecteerd, worden niet weggegooid, maar komen weer op tafel zodra we een nieuwe evaluatie maken. Toen we met deze oefening begonnen, hadden we niet verwacht zo ver te geraken. Onze mensen vonden het aangenaam om hieraan mee te werken. Ik heb de indruk dat iedereen echt heeft meegewerkt. Behalve de gelegenheid om hun mening te geven, hebben ze gevoeld dat er iets aan het bewegen was. Onze acties zullen daarom nog meer resultaat opleveren. We moeten ze nu in gang zetten en opvolgen zodat ze betekenis krijgen."

CONCRETE ACTIES

Ruim 400 ideeën leidden tot 35 concrete actieplannen. Daarvan worden er 10 dit jaar uitgerold. We kunnen ze hier niet allemaal opsommen, maar we geven er toch enkele mee:

- **Projectopvolging en beter uitgewerkte plannings:** om de betrokkenheid te vergroten, iedereen beter op de hoogte te houden, de werklast evenwichtiger te verdelen en meer verscheidenheid in het werk te bereiken.
- **Stage lopen bij collega's:** iedereen gaat ermee akkoord om drie keer per jaar twee dagen lang een collega mee te nemen zodat die zijn werk kan leren kennen. Op die manier leer je elkaar beter kennen, beter begrijpen, en het stimuleert de zin om eens van job te veranderen.
- **De feestmomenten bundelen:** in plaats van elke verjaardag, bevordering, enz. apart te vieren, wordt alles één keer per maand samen gevierd. De feestvakens zorgen samen voor de organisatie.
- **Een "Away day":** één keer per jaar trekken ze er samen op uit, buiten de Bank. Iedereen uit de dienst kan daartoe het initiatief nemen. Dit jaar trekken ze op zaterdag 1 juni naar Brugge.

5 REGELS OM BETER SAMEN TE WERKEN

De oefening van de dienst Ondersteuning en controle leidde tot een samenwerkingscharter met vijf punten. Iedereen verbindt er zich toe ze toe te passen. En er collega's op te wijzen als ze die dreigen te vergeten. Deze vijf regels werden afgedrukt en iedereen kreeg een exemplaar:

- **Ik doe mee:** ik geef mijn mening, ideeën, opmerkingen...
- **Ik heb recht op een antwoord:** als ik een vraag stel, heb ik recht op een echt antwoord, binnen een redelijke termijn
- **Ik ben open en oprecht:** ik hou er geen geheime agenda op na, ik pak een probleem aan als het zich voordoet
- **De sfeer, dat zijn wij:** wat doe ik om de ambiance op het werk te verbeteren?
- **1+1=3:** ik denk na over de impact die mijn gedrag op derden heeft