

Joop Bloem

Manager Organisatie Ontwikkeling Essent N.V.(Holding)

“Meteen een vertrouwd gevoel”

---

Opdracht: Medewerkers onderzoek onder ruim 8000 medewerkers Essent

Periode: Juni 2003 - Januari 2004

Toen Janneke Teeuw in Juni 2003 voor mij kwam werken had ik meteen een vertrouwd gevoel. Ik dacht dat is iemand die kan aanpakken en tot resultaat komt. Die laat zich niet met een kluitje in het riet sturen en brengt een gezonde dosis pragmatisme mee. Wat is er uiteindelijk tot stand gekomen?

Janneke was aangesteld als Programma Manager van het integraal uit te voeren Essent Medewerkers Onderzoek 2003. Het betrof een onderzoek onder ruim 8000 medewerkers, verspreid over de verschillende bedrijfsonderdelen van Essent en het diende in de gehele organisatie tegelijkertijd te worden uitgevoerd. In verschillende delen van de organisatie was al eerder een dergelijk onderzoek gedaan; in andere onderdelen was dit geheel en al nieuw. In nauwe samenwerking met een team HR professionals (Essent) en een Extern Onderzoeksbureau, heeft Janneke voor Essent het onderzoek opgezet, uitgevoerd en ervoor gezorgd dat de resultaten ervan verankerd zijn in de organisatie. Dit houdt in dat de resultaten van het onderzoek, dus de kritische punten die door de medewerkers op deze wijze naar voren zijn gebracht, hebben geleid tot concrete acties per afdeling/bedrijfsonderdeel. Deze acties variëren bijvoorbeeld van een betere toelichting van de ondernemingsstrategie en vertaling naar afdelingsniveau, het uitwerken en implementeren van veiligheidsvoorschriften tot en met het onderzoeken van oorzaken van haperende communicatie binnen specifieke afdelingen. Bij een volgende meting kan worden beoordeeld in hoeverre deze acties ook daadwerkelijk tot verbetering hebben geleid. Om dit te kunnen meten zijn persoonlijke management targets gesteld in de hele organisatie.

Essentieel onderdeel van de projectleiding was het creëren van draagvlak en commitment in de verschillende organisatieonderdelen. Immers, zonder dat zouden werkelijke veranderingen een illusie zijn geweest. Van hoog tot laag in de organisatie moest worden gecommuniceerd, georganiseerd, geregeld en tot resultaat worden gekomen en dit alles in een uiterst strak tijdschema. Het onderzoek vond plaats onder de ruim 8000 medewerkers, waarvan ook daadwerkelijk 84% de vragenlijst heeft geretourneerd. Een uniek resultaat. De credits hiervoor liggen natuurlijk altijd in de organisatie en bij de mensen zelf. Maar het was wel duidelijk: als we Janneke niet hadden gehad dan was de response nooit zo hoog geweest.

Een goed plan ontwerpen is mooi, maar de vraag is of dat vervolgens ook ergens toe leidt? Wel daar zat vooral ook de kracht van Janneke: het vertalen naar implementatie, wat doen we ermee, hoe krijgen we de verantwoordelijke mensen in beweging en hoe neemt iedereen (zowel medewerkers als managers) zijn individuele verantwoordelijkheid. De strakke controle op het proces enerzijds en de uitstekende communicatie, het netwerken en de creativiteit in het oplossen van problemen anderzijds, hebben er ondermeer toe geleid dat het Medewerkers Onderzoek niet alleen een hoge response heeft opgeleverd maar uiteindelijk leidde tot vele verbeteracties. Voordat Janneke wegging, heeft ze alles

goed overgedragen en heeft de organisatie het stokje makkelijk kunnen overnemen. Persoonlijk waardeer ik het dat de organisatie niet afhankelijk is geworden.

Dus kwam mijn voorgevoel uit? Ja. Meer dan dat. Janneke heeft een aantal skills die het zeer prettig maken met haar te werken en die in korte tijd tot een zeer goed resultaat leiden. Resultaat op basis van samenwerking.

Ze voelde zich helemaal één met Essent toen ze weg ging. Het leek of ze er al jaren werkte. Je went snel aan haar en wil haar dan eigenlijk niet meer kwijt. Ik mis haar nog regelmatig en zou haar voor diverse opdrachten kunnen en willen aanbevelen.

Heeft u behoefte aan nadere toelichting, dan nodig ik u van harte uit contact met mij op te nemen.

**Joop Bloem**

Manager Organisatie Ontwikkeling

Essent N.V. (Holding)

Bereikbaar: 026-8511006 of E-mail [Joop.Bloem@Essent.nl](mailto:Joop.Bloem@Essent.nl)