



## PRAKTIJKCASE ZELFSTURING

# ZELFORGANISATIE MAAKT BELLBOY LIFTTECHNIEK SNELLER EN FLEXIBELER

Bellboy Lifttechniek koos anderhalf jaar geleden voor een aanpak van gestructureerde zelforganisatie en heeft Het Eerste Huis gevraagd om dit proces te ondersteunen. “Zelforganisatie zie ik als dé manier om het hele Bellboy team en dus de totale organisatie verder te brengen”, aldus directeur Rien van Nieuwenhuizen.

Ruim anderhalf jaar geleden is Bellboy gestart met zelforganisatie en sindsdien is er veel veranderd. Er was behoefte aan een snellere en flexibelere organisatie. Dit kun je alleen realiseren met de inzet, kennis en creativiteit van het hele Bellboy team. Rien van Nieuwenhuizen (directeur): “Het doel was het creëren van verantwoordelijkheid voor iedereen, waarbij we sneller kunnen schakelen en in actie komen. Zelforganisatie zie ik als dé manier om het hele Bellboy team en dus de totale organisatie verder te brengen.” Medewerkster Sonja: “Ik heb meer het gevoel dat ik mijn eigen bedrijfje run. Ik heb meer verantwoordelijkheidsgevoel voor mijn rollen en dat is prettig. En ik ben meer gaan samenwerken met mijn collega's. Er is meer openheid over elkaars werk en knelpunten, je bent veel meer een team. Bovendien is er meer en beter contact met de klant.”

## DUIDELIJKE ROLVERDELING

Bellboy koos anderhalf jaar geleden voor een aanpak van gestructureerde zelforganisatie en heeft Het Eerste Huis

gevraagd om dit proces te ondersteunen. Eerst werd het werk van de verschillende teams in kaart gebracht en vertaald naar rollen en verantwoordelijkheden. Deze rollen en verantwoordelijkheden zijn verdeeld over de personen in de teams. Tegelijkertijd speelden er wensen om zaken tussen teams anders en logischer te verdelen. Het team Verkoop ging zich meer richten op koude acquisitie en de rolverdeling tussen team Bedrijfsondersteuning en de teams Verkoop en Service zijn opnieuw besproken en vastgelegd. Dat geeft meer duidelijkheid over wie wat doet. Accountmanager Antonio voegt toe: “Met het Team Verkoop hebben we een wijziging in rollen doorgevoerd op basis van ieders kwaliteiten en interesses. Hierdoor veranderde ook de structuur van het team. Met je team krijg je ruimte om te laten zien dat het werkt.”

## WENNEN AAN SLIMMER OVERLEG

Het Eerste Huis heeft de teams een nieuwe, efficiënte manier van overleg en besluitvorming aangeleerd. Zo kwam er vaker werkoverleg, waarbij de teams zelf de voortgang van het werk in de gaten houden en met elkaar oplossingen vinden voor concrete knelpunten. Medewerker Gerben: “Je moet in het begin wennen aan de nieuwe manier van vergaderen. Maar wat er erg prettig aan is, is dat ik tijdens de vergadering agendapunten met mijn eigen knelpunten en ideeën kan inbrengen. Deze komen dus ook echt aan bod en er wordt geluisterd naar jouw zienswijze en mening.”

## ZELF AAN DE SLAG?

Neem gerust contact op met Het Eerste Huis om verder over zelfsturing in je eigen organisatie te praten.

Het Eerste Huis geeft richting in complexe en dynamische vraagstukken. Ze bieden moderne aanpakken voor verandering en ontwikkeling.

Geïnteresseerd geraakt?

Neem contact op via [contact@heteerstehuis.nl](mailto:contact@heteerstehuis.nl) of +31(0)30-6772513.

Neem ook eens een kijkje op de [trainingspagina: www.heteerstehuis.nl/nl/trainingen/implementeren-van-zelfsturing](http://www.heteerstehuis.nl/nl/trainingen/implementeren-van-zelfsturing).

Medewerker Peter: “Ons Team Service moest wat langer wennen en we zijn daardoor onlangs pas echt begonnen met de nieuwe manier van vergaderen. We kregen coaching van een collega uit het Team Verkoop. Deze nieuwe manier is prettig omdat het voorkomt dat er langdradig over één onderwerp wordt doorgespraakt zonder resultaat.” Team Service ging tegelijkertijd werken met een nieuwe Planningsapp. Deze App zorgt voor meer inzicht in de planning van de servicemonteurs, het onderhoudsverleden van de liftinstallatie en de werkvoorraad. Servicemonteurs kunnen nu zelf servicebonnen aanmaken en makkelijker onderling het werk verdelen. Dat versterkt de zelforganisatie onderling.

## MEER INZICHT IN DE VOORTGANG

Daarnaast zijn de teams getraind om zelf hun processen te verbeteren in het ‘roloverleg’. In de loop van de maanden zijn allerlei taken herverdeeld tussen en binnen de teams. Toen er personele wisselingen waren, werd dit benut om taken slimmer en duidelijker te beleggen in de teams. Het werken met rollen maakte dit eigenlijk vrij makkelijk. Uit de rol-overleggen kwam de behoefte aan meer inzicht in belangrijke indicatoren voor het bedrijf, zoals bijvoorbeeld het aantal binnen-

gekomen storingen, het aantal nieuwe klanten en de voortgang van het onderhoud. Om deze indicatoren op te zetten en gestructureerd aan te kunnen leveren is er een nieuwe rol gecreëerd. Deze ‘monitorrol’ in het team Bedrijfsondersteuning draagt bij aan meer duidelijkheid voor de mensen in alle teams en over de voortgang van de hele organisatie.

## MEER AFSTEMMING

Organisatiebreed is er een ‘Lead Link overleg’ opgezet, waar de onderlinge afstemming tussen de verschillende zelforganiserende teams plaatsvindt. Voorheen waren er allerlei wekelijkse overleggen gericht op taken binnen een bepaalde afdeling. Er werden beslissingen genomen zonder dat er gekeken werd naar de consequenties voor de andere afdelingen. Er was veel wandelgangoverleg zonder verdere actie of afstemming met elkaar. Rien: “Door het Lead Link overleg is de hele organisatie in één overleg vertegenwoordigd. Alle teams zijn daardoor betrokken in de besluitvorming.” Projectleider Joop voegt toe: “Het is voor mij een manier om de knelpunten voor te leggen en vanuit verschillende invalshoeken van gedachte te wisselen en input te krijgen voor oplossingen. Het geeft energie waar je na het overleg weer mee verder kunt.”

## WEG MET KNELPUNTEN

En wat is er nu veranderd, na een jaar van begeleide transformatie naar zelforganisatie? Sonja: “Buiten het feit dat ik meer het gevoel heb dat ik mijn eigen bedrijfje run en meer verantwoordelijkheidsgevoel heb, merk ik ook dat je jezelf kunt specialiseren en ontwikkelen in je rollen omdat het heel duidelijk is wat er van je verwacht wordt. En ik ben meer gaan samenwerken met collega's door inhoudelijk beter te communiceren in de werk- en rol-overleggen.”

Peter: “Wat mij betreft mag de impact van zelfsturing in het Team Service nog groter worden. Daarvoor hebben we elkaars inzet nodig zowel binnen als buiten ons Team. Ik wil mezelf ook verder ontwikkelen als begeleider van de vergaderingen.”

Rien: “De basis is er en iedereen krijgt steeds meer vertrouwen in het zelfsturen. De afwachtende houding is stap voor stap gedraaid naar een meer actieve en ondernemende houding. We blijven vasthouden aan de nieuwe manier van vergaderen zodat de zaken die niet organisch verlopen, inzichtelijk worden en met elkaar worden opgepakt en opgelost.”

## DE KLANT

Uiteraard is ook de vraag wat klanten merken van de veranderingen. Rien: “De klanten merken dat door onze nieuwe manier van werken het tijdstip van de afspraak over het onderhoud aan de liftinstallaties nog beter wordt nagekomen. Er is ook meer rechtstreeks contact tussen de klant en de servicemonteur. Tijdens het verkoopproces werd er door de accountmanagers al zelfsturend gewerkt. Daarin zal de klant weinig verschil ondervinden. We willen nog meer vanuit de rollen gaan werken, de App finetunen, een actieve bijdrage van iedereen blijven stimuleren en vooral ook ervoor zorgen dat iedereen gewoon veel lol heeft in zijn werk.”



Team Service



Team Verkoop