

Interview met klant

**Throug~~h~~ether in gesprek
met Peter Specht**



VERANDERMAGEMENT

Verandermanager Tineke Pacqué: doelgericht met oog voor de mens

Het zijn tegenpolen. OPS-directeur Peter Specht en verandermanager Tineke Pacqué. En juist die chemie had resultaat: losse afdelingen werden met succes samengevoegd tot een doelgerichte en klantgerichte organisatie.

De beginsituatie Ordina Professional Support, kortweg OPS. Dat was de naam van het nieuwe servicebedrijf binnen het automatiseringsconcern Ordina. De medewerkers van het nieuwe OPS kwamen vanuit de verschillende vestigingen. Elk met hun eigen werkwijze, systemen en cultuur. Directeur Peter Specht had de taak om deze 150 individuen samen te voegen tot één bedrijf dat zijn naam eer aan deed: professioneel ondersteuning verlenen.

Specht riep hierbij de hulp in van Tineke Pacqué. Waarom juist Tineke?

Specht: "Ik ben heel pragmatisch, soms misschien zelfs wat hard. Tineke is een professional die naar mensen kijkt en hun mogelijkheden ziet. Juist vanwege die verschillen geloofde ik in de samenwerking."

Klantenarena's

De veranderingen binnen OPS hadden twee aspecten: de onderlinge samenwerking en de klantcontacten. Dat laatste was nieuw. Medewerkers van OPS moesten leren hun collega's binnen Ordina als klant te zien en de interne organisatie moest wennen aan de rol van OPS als leverancier. Tineke bedacht daarvoor de klantenarena's. Peter vertelt: "Tineke zette de klanten in het midden en de medewerkers eromheen. Het eerste uur mocht de klant vertellen wat er mis was en pas daarna mochten de OPS-medewerkers reageren en goede oplossingen bedenken." "Tineke leidt de sessies zo dat beiden partijen ervan leerden. Zo ontdekten de OPS-ers dat de klanten ze graag zagen komen, juist omdat ze liever face-to-face contact hebben met hun interne leverancier.

MBTI – betere samenwerking

Beter samenwerken start met jezelf en elkaar beter leren kennen. Pacqué liet de OPS-ers kennismaken met de MBTI-methode. "Zo wisten directe collega's welke types in hun team zaten en hoe ze elkaar aanvulden. Het effect was dat mensen uiteindelijk beter samen gingen werken." Daarbij bleek Tineke steeds uit te gaan van de mogelijkheden van mensen. Peter herinnert: "Als ik geen andere mogelijkheid zag dan afscheid te nemen van een bepaalde medewerker, zag Tineke hoe deze met de juiste begeleiding of training toch zijn plek zou kunnen vinden. Ja, daarmee is heel wat ervaring en kennis voor de organisatie bewaard gebleven."

Mensgericht met oog voor resultaat

Terugkijkend op de samenwerking is Specht uitgesproken positief over de bijdrage van Tineke aan het verandertraject dat leidde tot een servicecentrum. Zowel de medewerkerstevredenheid als de klanttevredenheid was al na een jaar aanzienlijk verbeterd. "De doelstelling was om na drie jaar een organisatie neer te zetten die ook buiten Ordina service zou kunnen verlenen. Al na twee en een half jaar hadden we onze doelstelling bereikt. Een betere en efficiëntere organisatie met een heel positieve klantenbinding".

Aanrader

"Tineke zegt waar het op staat, zodat het allemaal helder en duidelijk wordt. Ze weet de klantvraag te vertalen en de medewerkers te motiveren om daarmee aan de slag te gaan. Ja, ik zou Tineke Pacqué zeker aanraden voor dit soort verandertrajecten. Juist als je inzicht wil krijgen