

Project Loopbaan – lessen uit de crisis

Aanleiding

We zien op dit moment dat **gedrag patronen en gewoontes doorbroken** worden: KCC kan goed thuiswerken, mensen worden snel digitaal vaardig etc. We willen deze **flexibiliteit** en veranderbaarheid graag vasthouden op het moment dat het gewone leven weer terugkomt. Als iedereen van zichzelf en van een paar medewerkers 'lessons learned' beschrijft, kunnen we een samenvatting maken hoe deze gedragsverandering tot stand kwam, hoe deze beviel en hoe we de goede aspecten ervan in stand kunnen houden. 40 medewerkers van zes corporaties van uiteenlopende omvang vulden de enquête in.

Samenvatting 'lessons learned'

1. Wat doe ik zelf anders/ en hoe bevalt me dat?

Positief

- Ik werk efficiënter / kan beter plannen / wordt minder gestoord / heb meer focus en concentratie
- Minder reistijd
- Flexibeler in indelen tijd
- Online vergaderen en volgen van webinars scheelt veel tijd
- De drempel om vragen te stellen is hoger waardoor ik zelfstandiger werk

Negatief

- Ik kan moeilijk op tijd stoppen / werk en privé lopen door elkaar heen
- Minder beweging / ik blijf achter bureau 'plakken'
- Ik ben minder effectief en veel met communicatie bezig
- Ik heb meer werk / alles duurt langer online (primair proces)
- Ik mis echt contact met collega's en/of huurders

2. Wat doen mijn collega's anders / en hoe bevalt dat?

Positief

- Er wordt beter geluisterd in video-calls / meer structuur in vergaderingen
- Contact wordt bewust opgezocht / bewust vragen naar elkaars welzijn / delen ervaringen
- Iedereen werkt zelfstandiger / er worden minder vragen gesteld
- Er zijn minder 'onzin-gesprekjes'
- Minder vergaderen
- Grotere bereidheid tot helpen van elkaar / flexibiliteit hierin
- Meer oplossingsgericht / sneller handelen

Negatief

- Ik mis de contacten / gezelligheid

- In het informele contact zit veel waardevolle informatie over het werk die je nu mist
- Minder oog voor zaken buiten het werk om
- Teveel mailverkeer (liever bellen)

3. Wat doet mijn leidinggevende anders / en hoe bevalt dat?

Positief

- Vraagt hoe het gaat i.p.v. werken o.b.v. aannames / zoekt bewuster contact i.p.v. ad-hoc
- Geeft meer ruimte
- [Betere vertrouwensband / vertrouwen komt meer tot uiting](#)
- [Geeft meer structuur aan overleg / vergadering](#)
- Minder overleg-momenten

Negatief

- Praat alleen over werk, vraagt niet hoe het met me gaat
- Communicatie online is niet altijd volledig
- Ik ben niet altijd volledig geïnformeerd

4. Algemeen: wat doet de corporatie anders in (klantcontact / meer individuele aandacht / primair proces etc.) en hoe bevalt dat?

Positief

- [Mooie initiatieven richting huurders](#)
- Digitaal alles snel op orde / we liepen achter maar is snel ingehaald
- Er kan meer online dan we dachten
- [Het belang van de medewerkers staat nu voorop, er wordt echt naar medewerkers geluisterd / meer aandacht voor individuele situaties van medewerkers](#)
- Het primaire proces loopt goed door / hier meer creativiteit
- Regelmatige dagstarts werken goed om op de hoogte te blijven van elkaars werk
- Hele proces contactloos is meer efficiënt

Negatief

- Het duurde lang voordat we digitaal op orde waren

5. Voor managers: Wat doen mijn medewerkers anders / en hoe bevalt dat?

Positief

- Mijn team is effectiever

Negatief

- Weinig zicht op bereikbaarheid van andere afdelingen
- Minder zicht op werkzaamheden werknemers
- Minder mogelijkheid tot klankborden / spiegelen / meer in eigen 'bubbel'
- Ik wordt meer gestoord door mensen die bellen dan voorheen

Conclusie:

- Veel deelnemers geven aan efficiënter te kunnen werken vanuit huis maar ook de contacten met collega's (en huurders) te missen. Een mix van thuis werken en vanaf kantoor wordt door hen als ideaal gezien. Mits een goede thuis-werkplek thuis en geen kinderen thuis.
- Bij de meeste corporaties is men positief over veel veranderingen: de snelheid van de overgang naar online werken, de wijze van vergaderen, de wijze waarop managers zich opstellen (vertrouwen en structuur).

Tip van Woonopmaat:

- ➔ We zitten voorgoed in permanente verandering. <https://youtu.be/ek6WtrhDLp8>