



Samen werken aan Woongeluk & Werkplezier

Het herkennen van organisatiepatronen binnen
woningcorporaties die voor de bewoner niet werken

LEES VERDER





Dag collega Volkshuisvester,

Tof dat je nieuwsgierig bent naar de werking van organisatiepatronen binnen een woningcorporatie. We herkennen samen de strubbeling.

De techneut en de wonen medewerker. De projectleider vastgoed en de sociaal projectleider. De opzichter en de verhuurmedewerker.

Of de manager wonen en de manager vastgoed.

Het lijken verschillende bloedgroepen - die soms botsen. In meerdere of mindere mate. Als zo'n patroon zó stevig in onze hele sector aanwezig is, dan moet dit toch verklaarbaar zijn?

Op zoek naar de WHY van deze botsing

De afgelopen twee jaar sprak ik wetenschappers, ervaringsdeskundigen, leiders, bestuurders en organisatiesjamanen. Ik onderzocht allerlei benaderingen. Antropologie, systemisch werk, assetmanagement, veerkrachtkaarten, waardegedreven werken, Lean en beïnvloedingstheorien of nudges. Ze werken allemaal 'deels'. Of je nu wonen-slim of vastgoed-wijs bent. Er moet toch een manier zijn om samen zonder gedoe van strubbeling tot samenwerking te komen.

Bouwen aan verandering: van strubbelingen naar samenwerking

Dat bepaald gedrag voorkomt én dat het bij heel veel woningcorporaties op een vergelijkbare manier strubbelingen zijn? Dat betekent niet dat het zo hoort te gaan. Of hoeft te zijn. Het kán namelijk wel anders. Want ook al doen slimme mensen soms onhandige dingen. Jij bent nieuwsgierig genoeg om te ontdekken wat wél mogelijk is.

Hieronder lees je stapsgewijs hoe je de organisatiepatronen tussen mensen, in teams én in je hele organisatie beter kunt begrijpen. We geven je namelijk inzicht in de tools die wij gebruiken om effectief samen te werken in deze snelle wereld waarin verandering de enige constante is. **Inzicht in hoe slimme organisaties werken aan verbinding halen wij op uit de wetenschap achter emotionele en culturele intelligentie.**

Opvallend Wonen: we brengen woongeluk & werkplezier

Ik hoop dat mijn zoektocht en deze uitgave jou ook verder helpen. Je leest geen onderzoeken terug. Wel de werkende principes. Want dat is wat je verder helpt denk ik. Veel leesplezier.



Een opvallende groet,

Marija Bjelobrk

Bijblijven?

Schrijf je [hier](#) - **binnen 6 seconden** - in voor onze nieuwsbrief

FASTGOED & WONEN

Michel & Lisa in gesprek over een te dure mutatie

Maar zo kan dat niet. Hoe verzin je het? Denk je nu écht dat we €65.000,- in deze mutatiewoning gaan stoppen in 6 weken én de bewoner inspraak gaan geven op de keuze van de keuken en de badkamer? Dan hebben we 12 weken leegstand. Dat gaan we écht niet doen.

Ik snap er niks van. Ik werk hier nu 4 maanden en heb als verhuurmakelaar de opdracht gekregen om woningzoekenden meer te betrekken bij keuzes. Dit is toch een ideale casus om dat te doen? De woning is zo uitgeleefd. Een uitgelezen kans!

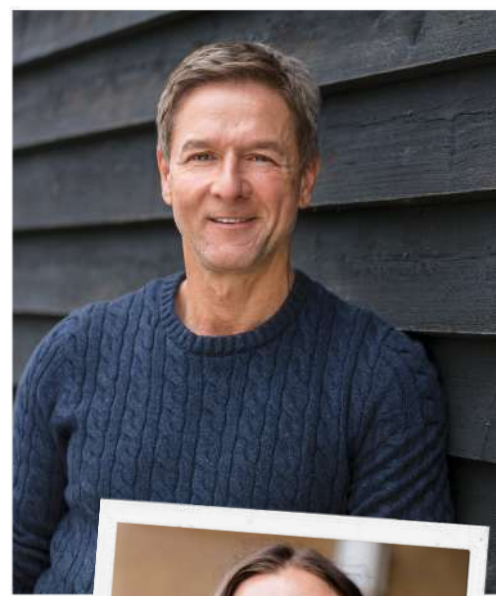
Klant of pand benadering?

Zo werkt dat niet. Dat hebben we al geprobeerd. Mijn doel is zo snel mogelijk de woning opleveren. Dat doe ik met ons kwaliteitsbeleid in de hand. Je verhuurt de woning zoals ik 'm oplever. Dat kan vanaf 01-03 op standaard niveau.

Oké. Ik merk dat ik het er niet mee eens ben. Hoe kunnen we hieruit komen?

We hoeven nergens uit te komen! Ik volg gewoon de procedure. En zo doen we dat hier.

En de nieuwe bewoner dan? Ik heb misschien al een andere verwachting gewekt?



Dit helpt niemand. Help!

Zo klopte de manager van een team wonen bij ons aan. Radeloos. Met dit gesprek van Michel en Lisa als voorbeeld. Binnen de afdeling Wonen vertrekken goede mensen omdat vastgoed zo'n blok vormt.

"Mijn mensen voelen zich niet gehoord. De opzichters en projectleiders leveren kwalitatief (zeer) goed werk. En het zijn wel lastige collega's om mee te werken. Ze nemen positie in, gebruiken hun autoriteit en hebben financieel het mandaat."

In een tweede gesprek vertelt de manager vastgoed vertelt ons: *"De samenwerking verbetert echt niet. We hebben al met beide afdelingen een Disc-analyse gedaan. Gezamenlijke werkoverleggen helpen niet. Vorig jaar hebben we al het personeel een halve dag op training gestuurd. De interventies verbeteren de sfeer, maar uiteindelijk verandert er niets. Iedereen voelt door al die teamzaken meer werkdruk."*

Intern wordt er gevraagd om duidelijke uitspraken. Om meer beleid. Tegelijkertijd zijn beleidszaken best goed op orde en is zowel het budget als de formatie redelijk goed geregeld. Beide managers geloven erin dat er iets moet gebeuren. Maar wat dan? Zaken terugleggen levert meer frustratie op.

Ook Lisa en Michel weten het zelf niet meer. Michel erkent dat hij zich meer herkent in het profiel van **Disc Blauw** en begrijpt dat Lisa mensgerichte **geel** is. Maar ja: aan het einde van de dag komen al deze kwesties weer terug bij het MT. Dat wil niemand meer. **Wat werkt dan wel?**

Het gevoel Machteloosheid

Michel & Lisa verder in gesprek



Michel en Lisa zetten hun gesprek voort terwijl ze beide dat gevoel van “out of control” hebben. Wat er verder gebeurt.....

👤 Dat is niet mijn probleem. Misschien slim om dat te managen?

👤 Maar dit voelt niet goed op deze manier. We laten echt een kans lopen.

👤 De woningzoekende mag blij zijn met een volledig instapklare woning. Ik stuc zelfs de wanden mee in wit. Meer kan ik niet doen. Misschien kun jij je aandacht richten op bewoners die ook goed zijn voor de buurt.

👤 Ik merk dat ik even niet zo goed weet wat te zeggen.

👤 Tja ... Zo gaat het hier nu eenmaal. We leveren kwaliteit in woningen. Dat is mijn expertise. Jij zorgt ervoor dat de woningen verhuurd worden op datum gereed.

👤 - Loopt weg met een gevoel van machteloosheid -

Als jij het voelt: dan voelt een ander het ook!

Dat gevoel waar Lisa mee wegloopt, blijkt niet alleen bij Lisa aanwezig. Ook Michel voelt zich machteloos. Michel vertelt *“Ik heb zoveel projecten die zo groot zijn. Ik begeleid renovaties met meningen van 88 bewoners tegelijk. Geen enkel probleem. Want daar ben ik voorbereid op inbreng. Mutatiewerk is voor mij ‘flow-werk’. Werk waarin ik de regie heb en met mijn expertise kan bepalen wat wel of niet moet gebeuren. Als hier ook nog de focus van woningzoekenden op komt. Dan kan ik het niet overzien.”*

Kan het zo zijn dat jij jouw frustratie overdraagt?

“Interessante vraag. Lisa is een mega-talent in onze organisatie. En ze wil zo veel tegelijk. Daar voel ik wel frustratie en irritatie bij. Of ik dat overdraag?”

En Michel: kan het zijn dat jij jouw emoties wist over te dragen op dit vlak? “Lastig. Ik ben een technaut. Ik hou niet van dat hocus pocus met gevoel. Maar ja, op een verjaardag heb ik dat ook altijd als mijn zwager Klaas binnenkomt. Dat is een rasechte vrolijke optimist. Als hij de deur openzwaait en zegt goedemiddag met zijn postcodeloterij-stem, dan slaat ook mijn stemming altijd over. Ik word positiever. Dus zijn emoties overdraagbaar? Vast wel, maar voelt Lisa zich machteloos dan? Dat is een vraag voor Lisa ...”

Zie je patronen: kijk naar de onderliggende emoties => Van gedrag naar gevoel

Menselijk gedrag is fascinerend. Wij geloven er wel in dat gedrag voortvloeit uit je gedachten. En je gedachten worden voor een groot gedeelte bepaald door wat je voelt.

Stroomt het niet in organisaties? Botsen afdelingen terwijl de basis strategisch helder is?

Dan helpt het afpellen van emoties, oordelen en gevoelens. Bij Opstaan & Opvallen bieden een wetenschappelijke basis om dit te doen. Dat is EQ, ook wel emotionele intelligentie genoemd. We doen dat volgens de onderzoeken die onder andere door het werk van Daniel Goleman uitgebreid te bestuderen en toepasbaar te maken in jouw praktijk.

Vastgoed & wonen

Michel & Lisa in gesprek over een te dure mutatie

Woningen & werk: gedoe begrijpen, gedrag veranderen

Wat werkt dan wel? Want zowel Michel als Lisa zijn aangenomen als slimme en verantwoordelijke mensen die hun doelstellingen ondersteunen. Het lijkt alsof hij procedures belangrijker vindt en zij de bewoners. Maar is dat écht zo? Als je wat verder kijkt op persoonlijk niveau zie je dat ze beiden éxact hetzelfde belangrijk. Ze worden beide gedreven door:

- 👉 Het leveren van een maatschappelijke bijdrage
- 👉 Het dagelijks werken met en voor bewoners
- 👉 Het hebben van een leuke baan waar ze persoonlijke expertise in kwijt kunnen
- 👉 Autonomie in hun werk

Een verdiepend gesprek met Michel en Lisa

Michel én Lisa gaan beiden in gesprek met één van onze opvallende coaches. En bij beiden komt het woord **machteloosheid** op tafel. De bewoner op nummer 1? **Lisa voelt dat het zo niet werkt.**

*“Ik voel me in mijn rol als adviseur Wonen vaak **machteloos**. Ik probeer echt de brug te slaan tussen de praktijk van de bewoner en mogelijkheden in onze organisatie. En dat lukt me niet.”*

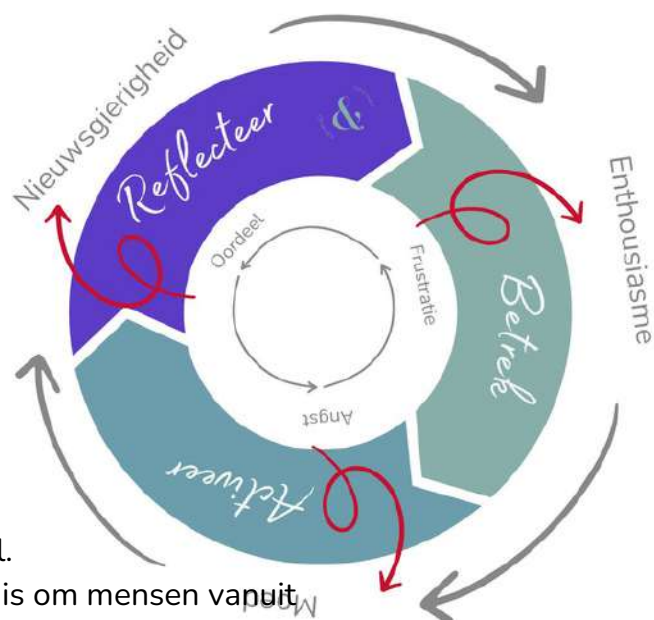
En Michel? *“Ik werk me helemaal suf om écht het juiste te doen. Met onze bouwpartners is er regelmatig gedoe. Prijsverhogingen, bouwcontracten en dan ook assetmanagers die in mijn nek hangen om de begrotingsposten. De Controller die waarschuwingen afgeeft voor de ICR op lange termijn. Ik begrijp Lisa haar wens écht wel. Alleen ik kan nu niet meewerken. Juist Lisa moet dat begrijpen. Zo’n slimme meid weet echt wel dat bedrijfsprioriteiten nu anders liggen. Ik word er ook chagerijnig van dat er regelmatig zaken escaleren naar het MT en dan anders besloten. Ik hou me dus echt aan de spelregels uit zelfbehoud. Hoe dat voelt? Weet ik het. **Machteloos** denk ik.”*

“En wat nu als je dat gevoel van machteloosheid kan inruilen voor moed?”

“Ja. Het zou leuk zijn om weer wat te durven. En grenzen te durven stellen om te doen wat we écht horen te doen. Maar hoe bereik je dat?”

De verandercircel

Zie je in je organisatie als patroon frustratie over beslissingen? Herken je het oordeel over elkaars werk? Dan raak je in wat wij noemen een neerwaartse spiraal waarin je onderhandeld op inhoud én er samen niet meer uitkomt. Vaak herken je dat in je organisatie aan hogere ziekteverzuimcijfers en een grotere doorloop van personeel. Uit onderzoek op het gebied van EQ blijkt dat het mogelijk is om mensen vanuit het oordeel naar nieuwsgierigheid te krijgen door te werken aan emotionele competenties. ↓





Onze Ester, ook een Opvaller, reflecteert op deze casus.

Multiculturaliteit en werken met emoties is mij met de paplepel ingegoten. Opgegroeid in een gezin van Spaanse arbeidsmigranten was ik me als kind al bewust van verschillen. En dat heeft mijn aanpassingsvermogen enorm doen stijgen. In mijn werk heb ik daar altijd van geprofiteerd.

Ik zoek, altijd naar de verbindende elementen. Het helpt me om in organisaties te werken die allemaal een verschillende bedrijfscultuur hebben.

Welk gevoel hou je nu aan zo'n gesprek over?

De casus van Michel en Lisa kan zo uit mijn praktijk komen. Op zo'n moment heb ik geleerd uit te zoomen. Sta ik in Lisa haar schoenen? Dan eindig ik het gesprek door Michel te vragen "En welk gevoel levert dit gesprek je nu op?" Meestal komen er dan emoties los als irritatie, frustratie of soms zegt iemand letterlijk: "Het maakt me boos. In plaats van me te kunnen concentreren op het opknappen van die woning, ben ik bezig met randzaken."

En precies het uitspreken van die emoties helpt me verder.

Mijn advies aan Michel en Lisa?

Investeer eens samen in een kop koffie en een gebakje in een lunchroom. Ga op zoek naar je persoonlijke drijfveren. Vanuit die verbinding komen jullie een stap verder. Want als je misloopt op het hoe. Dan is de waarom-vraag veel belangrijker. Waarom doe je wat je doet? En wat drijft je. Een kerwaardenoefening kan daarmee enorm helpen.

Werk ik als intermimier bij woningcorporaties? Dan verbind ik altijd Wonen en Vastgoed in mijn dagelijkse werkzaamheden. Met culturele intelligentie heb ik een verdiepende blik gekregen op de 10 waarden die iedereen drijven. Met emotionele intelligentie weet ik welke ontwikkelbare componenten er zijn. Sinds mijn eigen emotionele intelligentie assessment ben ik bewuster bezig met op welk vlak we verschillen en hoe ik daarmee kan omgaan.

Ester is Interimier in de Volkshuisvesting. Daarnaast is ze als trainer en coach bij Opstaan & Opvallen aan de slag.





Als we het gesprek hierboven plat slaan, blijken Michel en Lisa op een aantal fronten écht uit elkaar te liggen. Kijk je hier nog naar met de bril van culturele intelligentie, dan zie je weer andere dingen dan als je alleen naar emoties kijkt. Hoewel ze op waardeniveau toch meer op elkaar lijken dan verschillen, zijn er in dit gesprek een aantal patronen te herkennen.

Patroon 1: ander belang aan machtsafstand

Lisa heeft een enorm lage machtsafstand. Ze streeft naar gelijkheid en naar meer informele machtsverhoudingen, waarbij juist óók bewoners aan tafel zitten en meebepalen. Michel is anders gevormd. Hij hecht waarde aan een hogere machtsafstand. Voor hem zijn formele hiërarchieën essentieel en hij legt meer nadruk op ongelijkheid. Hij wordt er als opzichter voor betaald om te weten wat goed is voor een ander.



Lage machtsafstand

Hoge machtsafstand

Patroon 2: een standaard aanpak of juist verschillende mogelijkheden

Lisa test hoog op particularisme. Je kent het wel. De vrouw die alles ziet als 'maatwerk'. Ze gelooft heilig in het idee dat de toepassing van regels, normen of principes afhangt van de specifieke context - en dat er ruimte is voor flexibiliteit op basis van individuele situaties of relaties. Michel daarentegen is een universalist. Hij werkt volgens het principe dat er universele regels of normen zijn die op gelijke wijze van toepassing zijn. Dit ongeacht de context of de situatie van een bewoner.



Universalisme

Particularisme

Patroon 3: de mate van flexibiliteit is anders

In zijn vrije tijd is Michel bezig met tuinieren en tennis. Lisa reist met haar vriend en baby 6 weken per jaar én is naast het werk 2x per week bezig met improvisatietheater. Hun hobby's verraden hun mate van onzekerheidsvermijding. Michel is een patroondenker. Houdt van planning en voorspelbaarheid. Lisa houdt van flexibiliteit en heeft een enorm aanpassingsvermogen. Deze culturele waarde nemen ze mee in hun werk en in de wijze waarop ze bewoners benaderen.



Lage onzekerheidsvermijding

Hoge onzekerheidsvermijding

CULTURELE INTELLIGENTIE ALS VERTREKPUNT

Met emotionele intelligentie als basis



De patronen die je zojuist tussen Vastgoed en Wonen hebt gezien, zijn patronen die je ontdekt met onderzoek naar cultuurverschillen in je organisatie. Wist je dat het mogelijk is dit meetbaar en inzichtelijk te maken?

Culturele intelligentie meet jouw vermogen om effectief te communiceren en te werken in situaties waarin de ander gewoonweg anders is en anders denkt dan jij. Wat blijkt?

Er zijn 10 drijvende waarden die je in je organisatie tussen mensen kunt zien botsen.

Een dieper begrip van deze 10 waarden helpt mensen beter samenwerken en elkaar écht beter begrijpen. Je hebt hierboven al kennisgemaakt met drie van de tien culturele waarden.

BONUS *Deze manier van denken gaat polarisatie tegen.....*

In onze huidige samenleving lijken mensen meer dan ooit zich bij een subgroep te positioneren. Culturele intelligentie helpt woningcorporatiemedewerkers een dieper begrip van hun eigen gedragsvoorkeuren te ontwikkelen, waardoor ze veel beter in staat zijn te verbinden met anderen. Of dat nu collega's of bewoners zijn.

Karakter of gedragsvoorkeur: in hoeverre kun je nog veranderen?

Academische onderzoekers hebben de afgelopen 20 jaar - in meer dan 150 landen - bij 300.000 respondenten in beeld gebracht hoe zij situationeel reageren. De resultaten? Je gedragsvoorkeuren zijn te trainen, én je karakter is 'bij te sturen'.

Je karakter verwijst naar de kenmerkende eigenschappen, persoonlijke kwaliteiten, en gedragskenmerken die samen je authentieke zelf vormen. Het karakter omvat hoe iemand denkt, voelt en handelt in verschillende situaties. Wat wij weten is dat hoe jij je voelt énorm van betekenis is in de wijze waarop je handelt. Emoties drijven mensen. En mensen drijven organisaties. Je kunt hierop invloed uitoefenen met emotionele intelligentie.

Je gedragsvoorkeuren laten zien hoe jij taken en interacties aanpakt. Dit is meer afhankelijk van de situatie en zegt iets over hoe je met anderen omgaat. Het is de afgelopen 10 jaar een sport geweest om gedragsvoorkeuren uit te drukken in persona's of testen met kleurenprofielen. En die blijken altijd een beperkte houdbaarheidsdatum te helpen.

Dus: wat helpt nu in het gesprek tussen Vastgoed & Wonen?

Werken met gezamenlijke waarden is een deel van de oplossing.

In eerste instantie was veel van het onderzoek naar gedragsvoorkeuren gericht op het begrijpen van verschillen. Zo is het geheel van oefeningen rond 'culturele waarden' in coaching, training en organisatieontwikkeling terechtgekomen. Inmiddels is het duidelijk én internationaal wetenschappelijk erkend: organisatieontwikkeling wordt versterkt als je op **individueel niveau** inzet op het begrip van die 10 universele waarden. Hoe wij dat opvallend aanpakken? Dat lees je op onze website:

GA NAAR DE TRAINING



WAT WERKT NU WEL IN DE PRAKTIJK?

Stel je voor: dat je in staat bent om op basis van een machteloos gevoel juist tot een oplossing te komen. Het erkennen en herkennen van deze emotie blijkt namelijk de basis te zijn om samen tot het beste alternatief zonder overeenstemming (Bazo) te komen. Hoe kunnen we het eens zijn, terwijl we het oneens zijn en toch beide van dat gevoel van machteloosheid afkomen?

Lisa's oplossing

"In onze onderling verbonden corporatiewereld, waar Vastgoed en Wonen elkaar keihard nodig hebben, is onze manier van samenwerken niet houdbaar. Wat ik uiteindelijk gedaan heb?

Ik heb Michel gebeld én gevraagd naar zijn Bazo. Een Bazo is een beste alternatief zonder overeenstemming.

Zijn oplossing? Als ik mee zou werken aan een standaard aanpak zonder bewonersinvloed in deze woning was hij geholpen. In een ander complex, met 8 mutaties, heeft hij toegezegd om wel mee te doen met bewonerskeuze.

En ik? Ik HEEL ben blij. Dit durfde ik hem niet eens te vragen. Want als één woning als zo moeilijk was. Dan was 8 onbespreekbaar, dacht ik. Ik heb geleerd vooral de patronen te herkennen van emoties en empatischer te zijn naar anderen. Erg behulpzaam.

En: we volgende de training die hieronder staat en voor ons op maat werd gemaakt.



Te ontwikkelen competenties voor corporatiemedewerkers

Voor de afdelingen van Michel en Lisa hebben we gewerkt met een interventie middels een training met voorafgaande een persoonlijk assesment. Dat was zo een succes dat we besloten deze trainig ook voor jou beschikbaar te maken.

VERBINDENDE
TRAINING



klik!

Organisatievitaliteit: een tool voor Managers & HR

Verklein verschillen tussen Vastgoed & Wonen

In een vitale woningcorporatie is het verschil tussen mensen te verkleinen door te bouwen aan de juiste prioriteiten én aan vertrouwen. Staat de bewoner echt centraal in het werkproces?

Dan heb je dit soort situaties ondervangen in werkprocessen en je mutatiebeleid. Te vaak ontbreken deze kaders. Begrijpelijk ook. Veel beleidsmedewerkers zijn druk met het maken van prestatieafspraken en met allerlei externe andere invloeden. En: wie in je organisatie verbind dan op deze inhoudelijke conflicten die de energie zo bepalen?

Het op orde hebben van je structuur en werkprocessen is ook niet altijd genoeg om de stap te maken naar een effectieve organisatie. Als teamleider, manager, beleidsmaker of hr-adviseur wil je graag weten waar te interveniëren als je dit patroon ontdekt.

Om een goede interventie te kunnen bepalen, is objectief inzicht in je corporatie noodzakelijk.

Te vaak zien we dat interventies op onderbuikgevoel worden ingezet, zonder structureel effecten te meten. Wat nu als dat anders kan met een organisatiescan over werkgeluk en vitaliteit?

Een nieuwe manier van effectmeting

We bieden mogelijkheden om per team, of voor je gehele organisatie medewerkersgeluk beter in beeld te brengen. Dat doen we met onze unieke meetmethodes die internationaal ingezet worden in maatschappelijke organisaties. Wil je daar meer over weten? Dan vertellen we je er graag meer over in een gesprek van een uur. Werkgeluk en effectiviteit op deze manier meten is voor de Nederlandse markt nog erg nieuw - daarom komt ons verhaal het best over in een pitch.

Het spanningsveld in de organisatie van Michel en Lisa

Samen met de bedrijfsstrategie en de bestuurder brachten we bij deze corporatie in beeld waar het knelde. Met een waardenonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek werd ons duidelijk dat het 'pijnpunt' in de organisatie vooral zat bij tegengestelde prioriteiten.

Waar de afdeling 'klant' gemanaged wordt en afgerekend wordt door de huidige klanttevredenheid in beeld te brengen, is er een spanningsveld met de resultaten van de afdeling Vastgoed. Hun resultaten zijn namelijk vooral toekomstgerelateerd geformuleerd.

Door gezamenlijk te oefenen met het herformuleren van resultaten- verbonden uit de waarde die de organisatie nastreeft en de emotie die je bij een bewoner wil bewerkstelligen - ontstond binnen 3 maanden een nieuwe flow in het MT én de organisatie. En deze flow was na 6 maanden ook nog meetbaar aanwezig.

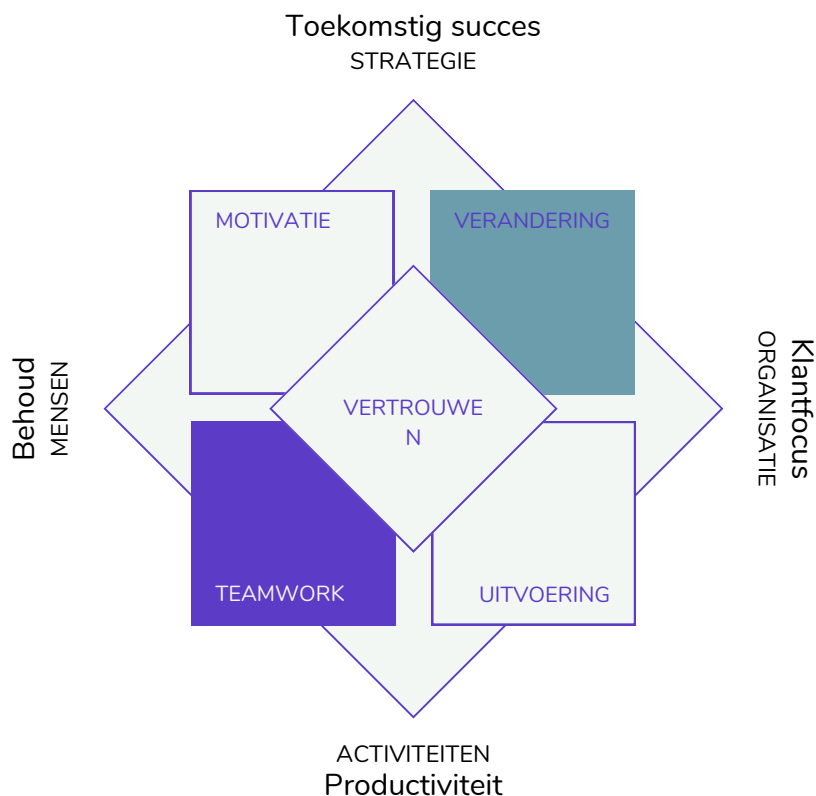
Leiderschapontwikkeling op basis van emotionele intelligentie

Michel en Lisa staan er natuurlijk niet alleen voor in hun corporatie.

Botst het op de werkvloer, dan betekent dat ook iets voor de leiders in een organisatie en hun stijl. In hoeverre ben je in staat om als leider in een corporatie dat spanningsveld te overbruggen? Wil je meer weten hoe je met emotionele intelligentie je medewerkers kunt coachen en begeleiden? Dan zijn wij je strategisch partner.

Organisatievitaliteit

Verklein verschillen tussen Vastgoed & Wonen



Dit is het Organisatie Vitaliteit model. Dit bestaat uit vijf factoren die vier belangrijke prestatie-uitkomsten voorspellen. Dit gebeurt langs twee assen: de horizontale as loopt van mensen (individueen) naar organisatie (systeem), de verticale as loopt van strategie (langetermijn) naar activiteiten (kortetermijn).

De 5 organisatiedrijfveren

Vertrouwen: in het opbouwen en bevorderen van een cultuur van innovatie, delen en leren.

Motivatie: betekenis en toewijding bepalen om het beste resultaat te behalen.

Teamwork: samenwerken en communiceren om samen uitdagingen aan te gaan.

Uitvoering: focus op belangrijke zaken en elkaar verantwoordelijk houden om resultaten te behalen.

Verandering: aanpassen en innoveren om voort te kunnen bewegen in de steeds veranderende omgeving.

De 4 prestatie-uitkomsten

Toekomstig succes: gedreven voor de langetermijn.

Behoud: commitment aan de organisatie.

Productiviteit: focus op resultaat.

Klantfocus: zorgen voor loyaliteit door oprechte interesse.

Kijken we naar de meting in de organisatie van Michel en Lisa?

Door de gemiddelde scores van de antwoorden van de medewerkers te beoordelen, kunnen we de positie van de organisatie tussen de assen bepalen, om de huidige organisatiestijl te identificeren.

De kracht van de methodiek is dat je als organisatie gericht interventies kan inzetten die werkgeluk én tevredenheid helpen verhogen en gelijktijdig helpen de juiste gezamenlijke resultaten te bepalen.

Michel werkt op een afdeling die vooral gericht was op het stroomlijnen van processen en het opbouwen van systemen voor de bouwproductie en de verduurzamingsopgave (rechtsboven). Hoe? Door logische manieren te identificeren om die werkstromen te organiseren voor systematische implementatie. Daar passen maatwerkvragen simpelweg niet in de flow en niet bij de focus.

Lisa en het Wonen-team werden bovengemiddeld hoog gedreven door samenwerking.

Dit duidt erop dat een gevoel van gemeenschap een van de grootste behoeftes is voor dit team.

De mogelijkheid tot het delen van uiteenlopende meningen, scoort het laagst. En zo werd de botsing in het gesprek ook statisch verduidelijkt.

Onze interventie was gericht op het stimuleren van het delen van verschillende perspectieven. Om Wonen zich gehoord te laten voelen. En om vastgoed de connectie te geven met de bewonerswens. Dat deden we met een tweedaagse training en persoonlijke coaching.

Het bijzondere? We verichten een meting vooraf aan de training en een jaar erna. Beide teams ontwikkelen zich nu meer richting een gelijke stijl. En de botsingen in de praktijk nemen af. De sleutel in dit geval? Verandering is beladen met emoties en raakt aan de fundamentele menselijke behoefte aan groei. Veel veranderingen mislukken omdat de emotionele aspecten over het hoofd worden gezien. In dit geval niet. Want ook de leiders zijn zich emotioneel bewuster gaan opstellen.



Als het in de gehele sector voorkomt, is het dan nog wel uniek?

Als consultants zien we de rode draad in een sector doordat we in ons werk bijna alle corporaties wel zien. Het spanningsveld tussen Vastgoed en Wonen is overal aanwezig.

De mate waarin conflicten in je organisatie aanwezig zijn tussen afdelingen **is in veel gevallen een combinatie van diverse factoren**. Mismatchende strategische aansturing, ruimte voor eigen waarden in werkprocessen en het missen van resultaatgericht werkende KPI's die met emotie worden vormgegeven zijn daar slechts een paar voorbeelden van.

Emoties zijn data die je kunt meten

En we houden van een aanpak die meetbaar succes oplevert. Of niet. Want dan weten we gezamenlijk met de juiste inzichten bij te sturen. Zo combineren we het beste uit de wetenschap praktisch en toepasbaar voor jullie organisatie.

Werkt dat dan écht?

Wij geloven van wel! Geef aandacht aan wat je wenst dat groeit. Verbind afdelingen. Luister echt naar elkaar en juist naar de bewoner. En: vraag om hulp als patronen **zo tegenstrijdig zijn dat werkplezier en werkgeluk lijden**.

Dit e-book helpt om de laatste inzichten op het gebied van emotionele en culturele intelligentie en de wetenschappelijke onderzoeken daarvan toepasbaar maken. We gaan ervan uit dat het je een stap verder helpt!

Johan Gerrets & Marija Bjelobrk

marija@opstaanenopvallen.nl

johan@opstaanenopvallen.nl

Heeft deze uitgave je geholpen?

Fijn! Benieuwd naar wat we nog meer doen? Schrijf je dan in voor onze nieuwsbrief door [hier te klikken](#).

