

'AVW2 haalde ons uit de waan van de dag'

Hoe help je een woningcorporatie die zelf niet alle kennis noch elk type medewerker in huis heeft? Volgens Sabien Decoodt (teamleider Klant) ondersteunde AVW2 de mensen in haar team door hen te laten stilstaan bij hun aanpak. 'Angela Kolk gaf onze medewerkers zelfvertrouwen.'

Het eerste waar Angela Kolk zich over boog toen ze bij Oosterpoort aan de slag ging, is wat Sabien Decoodt noemt 'de overgang van verantwoordheden naar sturen'. Sturen begint met zaken op orde hebben, stelt Decoodt: 'Angela stelde heel basale vragen: "Hoe is jullie team van veertien medewerkers samengesteld? Wie heeft welke competenties? En hoe gebruiken jullie je IT-systemen? Haal je alles eruit wat erin zit?" Ze hielp ons bijvoorbeeld met het in kaart brengen van de cijfers met betrekking tot huurachterstanden. Met die kennis kunnen we er op het juiste moment achteraan bellen of betalingsachterstanden zelfs vóór zijn. Zo gebruiken we cijfers niet alleen ter verantwoording, maar ook om te sturen.'

Focussen op één thema

Volgens Decoodt 'merk je aan alles' dat Angela Kolk veel ervaring heeft bij woningcorporaties: 'Ze weet waar medewerkers tegenaan lopen. Ze liet ons stilstaan bij hoe wij werken. Wat wij veel deden, was incidenten oplossen. Nu richten we ons niet langer op het incident, maar op de oorzaak ervan. Het versnelt enorm als iemand coacht en medewerkers laat focussen op één thema.' Decoodt illustreert het met twee voorbeelden. Zo liet Angela Kolk alle verhuurconsulenten een 'waardescan' invullen. 'Voor de een is snelheid een belangrijke waarde, voor een ander zorgvuldigheid. Prima. De consulenten gingen daarover met elkaar in gesprek. Het effect was dat medewerkers nu meer begrip hebben voor elkaars manier van werken.' Tweede voorbeeld: hoe registreer je de tien kandidaten die reageren op een beschikbare woning? Voorheen registreerde de ene medewerker dan de gegevens van alle tien, de andere slechts van de twee of drie die het meeste kans maakten. Sabien Decoodt: 'We wisten de medewerkers te prikkelen tot een intensieve discussie. De uitkomst was dat we nu bij makkelijk verhuurbare woningen de gegevens van twee kandidaten registreren en bij lastiger verhuurbare van drie.'

Veel beter afgestemd

Zo komen we bij de hamvraag: wat is het verschil tussen het team Klant vóór en na de samenwerking met AVW2? 'Dat onze mensen veel beter op elkaar zijn afgestemd,' antwoordt Sabien Decoodt. 'Ze weten van elkaar wat ze doen en waarom. Dat heeft gezorgd voor rust in het team. In plaats van incidenten te managen, kijken we nu veel meer vooruit, we staan stil en overzien wat er speelt.' Dus zal het team nu ook anders omgaan met spoedverzoeken, zoals het verzoek om honderd brieven op te stellen en te versturen. En kon dat vóór het eind van de week? 'Dat lukte,' vertelt Sabien Decoodt, 'maar sommige medewerkers dreigden toen wel om te vallen. We hebben geleerd om ook bij zulke verzoeken even afstand te nemen: "Past dit verzoek bij onze taken? Zo ja, wat is een redelijke termijn?" Dat is een slimmere, gezondere en eerlijkere manier van werken.'

Iemand die doorpakt

'Angela Kolk is iemand die doorpakt,' zegt Sabien Decoodt. 'Wij zijn een relatief kleine woningcorporatie en dus hebben we niet alle kennis of alle typen medewerkers zelf in huis. Het is heel erg handig als je dan wordt ondersteund door iemand met veel kennis die weet hoe de hazen lopen. We konden kennis aftappen én we kregen richting. Ze schiep de voorwaarden zodat medewerkers zelf verantwoordelijkheid namen. Ze gaf hen zelfvertrouwen. Ze was een coach. Eerst begeleidde ze mensen, daarna gaf ze hen vrijheid om het zelf te doen. En altijd weer liet ze hen afstand nemen en zei ze: "Misschien kan het ook anders." Soms heb je een prikkel van iemand anders nodig om je uit de waan van de dag te halen. AVW2 was die prikkel.'