



MARLIES EN REINIER VAN DER PUTTEN (QUALITY CONTACT)

‘IEDEREEN GELUKKIG OP HET WERK MET ZICHTBAAR RESULTAAT’

Hoe mooi zou het zijn als iedereen fluitend naar zijn werk ging? Vol zelfvertrouwen op zoek naar nieuwe uitdagingen die de dag zal brengen, in een totale flow met collega's, altijd in een proces van zelfontwikkeling en totaal tevreden met jezelf en de wereld om je heen? Dat klinkt te mooi om waar te zijn en dat is het ook, want de praktijk is vaak anders. Kijk bijvoorbeeld even naar cijfers over ziekteverzuim, burn-outs en bore-outs. Toch doen Marlies en Reinier van der Putten er met hun bedrijf Quality Contact alles aan om in bedrijven en instellingen belangrijke stappen in de richting van meer werkgeluk te zetten en daarmee resultaten van bedrijven zichtbaar te verbeteren.

Marlies en Reinier van der Putten (broer en zus) komen uit een ondernemersfamilie, waarin ze al op jonge leeftijd werden ingeschakeld om hun steentje bij te dragen. Marlies combineerde een baan met een topsportcarrière als softballer. “Dat was hard werken, maar voor mij niets nieuws, dat deed ik altijd al. Doelgericht werken, vanuit een positieve grondhouding, vol zelfvertrouwen, gecoacht door mensen die zien wat je nodig hebt, levert resultaat op. We waren als softbalteam in de aanloop naar de kwalificatie voor de Olympische Spelen van Atlanta in handen van een uitstekende coach. Hij had niet alleen oog voor de technische en fysieke aspecten van de sport, maar zeker ook voor de mentale. Dat hielp, we raakten in een flow en kwalificeerden ons. Vlak voor het toernooi werd de coach gewisseld, het vertrouwen verdween en de gevolgen waren dramatisch, we gingen roemloos ten onder. Toen zag ik voor de eerste keer heel helder welk proces zich afspeelde. We waren het geloof in onszelf en ons team kwijt, er was geen visie meer, de focus verdween. En dat was einde oefening.”

DE START

In haar carrière in consultancy zag ze eigenlijk om haar heen hetzelfde gebeuren. Te weinig vertrouwen, geen aandacht, met als gevolg geen optimale prestatie. Soms wel heel hard werken, maar met hard werken alleen kom je er niet, het gaat om de intrinsieke motivatie, dingen doen die vanuit jezelf komen, waar je je goed bij voelt, zodat presteren bijna vanzelfsprekend wordt. “Ik had me inmiddels grondig verdiept in allerlei theorieën zoals NLP, hypnotherapie en het Toyota-model. Ik had veel cursussen en trainingen gevolgd en ik besloot een eigen coachingsbedrijf te starten. Ik kwam in contact met een directeur van SNS die wel iets zag in mijn verhaal. Ik kreeg een coachingsopdracht voor managers. Aanvankelijk voor drie maanden, dat werd een jaar en ik was op weg als zelfstandig ondernemer. Daar kon ik wel wat hulp bij gebruiken.” Ook de carrière van Reinier ging eigenlijk voortvarend. Hij was 12,5 jaar supermarkmanager bij de grootste super van Nederland en stond steeds op het punt om de stap naar zelfstandig ondernemerschap te maken. “Ik durfde blijkbaar niet goed en toen kwam Marlies met de vraag of ik haar niet wilde helpen. Dat was in 2006. Inmiddels werken we met vier businesspartners en een schil aan coaches en trainers die de filosofie van Marlies uitdragen voor grote en kleinere bedrijven, maar ook voor instellingen en professionele sportclubs in heel Nederland.”

TOYOTA KATA

Het probleem in bedrijven is dat veel managers niet zijn opgeleid om ook goed te coachen. Ze zijn goed in hun vak, ze hebben een heldere focus op hun doel – uiteindelijk vaak meer



‘MET HARD WERKEN ALLEEN KOM JE ER NIET, HET GAAT OM DE INTRINSIEKE MOTIVATIE, DINGEN DOEN DIE VANUIT JEZELF KOMEN, WAAR JE JE GOED BIJ VOELT, ZODAT PRESTEREN BIJNA VANZELFSPREKEND WORDT’



‘HET GAAT IN BEDRIJVEN VAAK ALLEEN OVER DE HARDE KANT, OVER PROCESSSEN, METHODIEKEN, CIJFERS, EIGENLIJK NOOIT OVER DE ZACHTE KANT, DE MINDSET VAN MENSEN DIE DE RESULTATEN MOETEN BEHALEN’

omzet - maar ze besteden geen of te weinig aandacht aan de manier waarop ze dat willen realiseren. Het gaat alleen over de harde kant, over processen, methodieken, cijfers, eigenlijk nooit over de zachte kant, de mindset van mensen die de resultaten moeten behalen. Daar zijn ze vaak onbewust gewoon niet of nauwelijks mee bezig. Daarom gaan die doelen in rook op, raken hun medewerkers gefrustreerd door de te hoge werkdruk – het doel zal en moet worden behaald - en de geringe persoonlijke aandacht. Er is het hele proces gewoon te weinig aandacht voor de manier waarop. Toyota verkeerde jaren geleden in een vergelijkbare situatie, maar daar koos men voor een andere weg. Visualiseer dit beeld: Tot dan waren de Toyota-medewerkers op weg naar de stip op de horizon, die zich bovenop een berg in het donker blijkt te bevinden. Hun enige hulpmiddel is een zaklamp die maar een klein stukje weg beschijnt, maar grote obstakels niet opmerkt. Dus problematisch, een weg die aanleiding geeft tot vele fouten. Via KATA (Japans voor ‘vorm’, ingeslepen patronen oftewel routines) ging het bedrijf op weg door snel opeenvolgende kleine stapjes te zetten. Elk medewerker werd langzaam maar zeker een creatieve probleemoplosser, niet alleen, maar

bijgestaan door een coach. En het werkte uitstekend. Daar zat dus de oplossing: kleine stapjes via ingesloten routines begeleid door ervaren coaches (of goed opgeleide managers). Dan krijg je medewerkers die worden gewaardeerd, die plezier hebben in de vooruitgang die ze maken en die dus intrinsiek gemotiveerd zijn om er elke dag weer het beste van te maken. Dan komen die resultaten, die stip aan de horizon, als vanzelf in beeld.”

MINDSET

De sleutel ligt volgens de mensen van Quality Contact bij managers. “Zij zijn echter niet opgeleid om te coachen, ze blijven hangen in de ‘harde’ kant van vooruitgang. Ze voorzien niet dat door medewerkers te stimuleren tot verantwoordelijkheid en initiatief de resultaten verbeteren. Waarom? Omdat die medewerkers meer plezier ervaren in wat ze doen, focus kunnen aanbrengen en daarom ook beter worden. En zonder het risico van terugval, de routines zijn er om nooit meer te verdwijnen, sterker nog, om zich elke dag verder te ontwikkelen.” Quality Contact KATA bestaat uit een alles-in-een-aanpak. “Het begint met het veranderen van de mindset, met bewustwording. Wie ben ik, wat zijn mijn waarden, waar kom ik mijn bed voor uit? Als je die herkent en daar verantwoordelijkheid voor neemt ben je op de goede weg. Daarmee heb je 50% van de succesvolle verandering al in handen. Daarna leer je de vaardigheden, ontstaat als vanzelf een nieuwe metho-



de die wordt gemonitord en vastgelegd. Dat gaat over samenwerken, commitment en respect. Het hele traject start met een aantal vragen. Wat is de uitdaging? Waarom? Waar staan we nu? Als dat op schaal van 0 tot 10 kan worden weergegeven en het is een 6, wat zit er dan in die 6? Welke stappen gaan we nemen om buiten je comfortzone op zoek te gaan naar obstakels (zoals: ik ben al veel te druk). Het gehele proces wordt vastgelegd, vooral wat je nu goed beheerst en waar nog ontwikkelmogelijkheden zitten.”

DE PRAKTIJK

Quality Contact traint en coacht managers die willen leren hoe ze hun medewerkers kunnen stimuleren tot meer verantwoordelijkheid en initiatief. “We leren hen coachen volgens de KATA-methode en we leren hen hoe je met KATA in de praktijk bijdraagt aan persoonlijke en teamontwikkeling. Onze trainingen vormen een samenhangend en elkaar versterkend aanbod, maar elk onderdeel is ook een op zichzelf staand geheel. Je kunt dus kiezen voor wat je op dat moment nodig hebt. In ons KATA Seminar maak je in één ochtend kennis met Quality Contact KATA. Je ontdekt hoe je iedere dag stappen zet op weg naar meer werkgeeluk. Het KATA seminar is bedoeld voor managers en HR-, L&D- of opleidingsadviseurs die een antwoord willen vinden op de vraag hoe zij medewerkers op een mensgerichte manier kunnen begeleiden naar meer resultaat. Het seminar is dus eigenlijk een eerste kennismaking. De KATA Experience is bedoeld voor een team of groep van leidinggevendenden uit dezelfde organisatie, of voor een leidinggevende samen met zijn



‘DE OPLOSSING ZIT IN KLEINE STAPJES VIA INGESLETEN ROUTINES BEGELEID DOOR ERVAREN COACHES (OF GOED OPGELEIDE MANAGERS)’

team. Deelnemers ontdekken in een dag de meerwaarde van KATA voor henzelf en hun organisatie. De dag bestaat uit een serie workshops, die je op een actieve manier de KATA mindset en methode laat beleven. Ten slotte bieden we KATA Coaching aan, waarin we van managers coaches maken. Dat vraagt om de juiste mindset en vaardigheden. We leren je hoe de KATA-methode je ondersteunt om te groeien als coach in je dagelijkse praktijk, stap voor stap en met een heldere verslaglegging.”

MEDEWERKERS EN TEAMS

Quality Coaching richt zich niet alleen op het verbeteren van coachingsvaardigheden voor managers (althoewel daar enorme winsten zijn te behalen). Ook voor medewerkers is een programma samengesteld dat ze helpt van hun werkplek een omgeving te maken waarin ze met plezier continu kunnen leren en presteren. Dat kan via de KATA-lysator op individueel niveau of in teams. KATA Online is een online training van zes weken, waarmee je de belangrijkste routines van KATA ontdekt en leert gebruiken. KATA voor medewerkers is een vierdaagse training met tussentijdse oefeningen om jezelf te versterken in je persoonlijke ontwikkeling. KATA voor teams is een continu bewustwordings- en ontwikkelproces voor teams. Op maat, stap voor stap, samen groeien in samenwerking en resultaat.” Wat levert het eigenlijk op? “Onder andere een op alle fronten verbeterd team, een betere sfeer, hogere medewerkersbetrokkenheid, lager ziekteverzuim, minder verloop en betere prestaties. Dat lijkt ons de investering meer dan waard.” Meer weten? Kijk op www.quality-contact.nl.

