



Verslag

Van : de heer E. Palm / mevrouw M.I. Verkerk

Vergaderdatum : 27 oktober 2020, 15:00 tot 17:00 uur

Vergaderplaats : Digitaal via Teams

Onderwerp : Colland Vervolgbijeenkomst
Bedrijvenbezoekers 27 oktober 2020

Pagina : 1 van 4

Samenwerking bedrijvenbezoekers is noodzakelijk voor het organiseren en uitdragen van de meerwaarde van Colland

Samenwerken in de praktijk is niet 'zo gezegd, zo gedaan'. Vooral wanneer het organisatiegrenzen overschrijdt. Colland is een samenwerkingsverband tussen vier organisaties. Iedere organisatie heeft zijn eigen team bedrijvenbezoekers dat werkgevers, aangesloten bij Colland, diensten verleent op het gebied van pensioen, verzuim, scholing en inzetbaarheid. De bijeenkomst bedrijvenbezoekers van vorig jaar wees uit dat er een grote uitdaging ligt om de meerwaarde van Colland te organiseren en gezamenlijk uit te dragen. Belangrijke vragen hierbij zijn: *Hoe vergroten we de beleving van Colland bij de klant? Hoe signaleren we behoeften bij de klant die buiten onze eigen expertise liggen? Hoe herkennen we die signalen en verwijzen we door naar collega's in de regio?*

Deze vragen vormen samen de kern van samenwerken. Op dinsdag 27 oktober kwamen ca. 25 bedrijvenbezoekers van Sazas, Stigas, BPL Pensioen en Colland Arbeidsmarkt opnieuw maar dit keer online bij elkaar. De bijeenkomst stond onder leiding van André Salomonson (ervaringsdeskundige op het gebied van organisatievraagstukken waar meerdere organisaties in samenwerken). Hieronder volgt een kort verslag van de bijeenkomst met daarin de belangrijkste conclusies en take-aways.

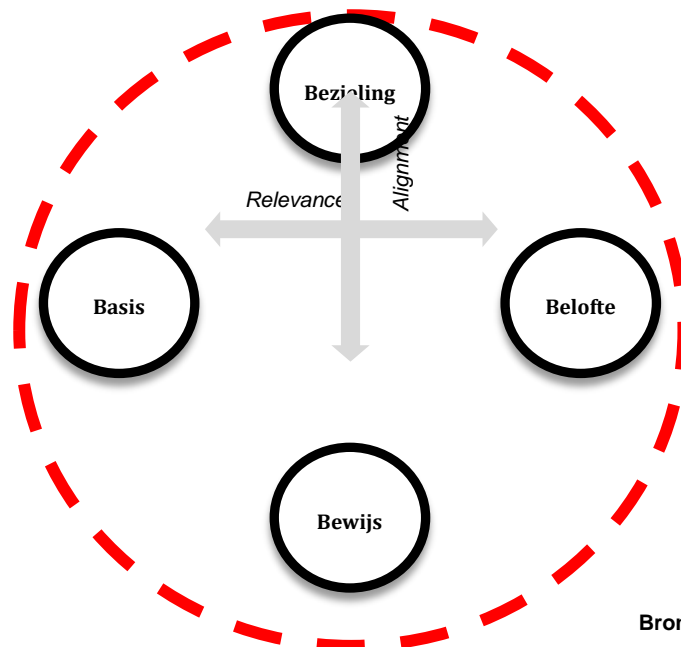
Colland als werksysteem

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen maken dat sociale partners binnen Colland regelingen en fondsen ontwikkelen en aanbieden aan werkgevers en werknemers om hierop inspelen. Om de dienstverlening integraal bij de doelgroep (werkgevers en werknemers) te krijgen is er samenhang, interactie en advies nodig. En dat lukt niet alleen met 'de juiste intenties' of een 'goed gevoel'. Goede afspraken en het creëren van de juiste omgeving zijn nodig om de samenwerking tussen de vier Colland organisaties goed te structureren en te organiseren. Daarbij is de positionering van Colland en de heldere verwachtingen bij de rol van de bedrijvenbezoekers om Colland te vertegenwoordigen cruciaal. Pas dan ontstaat een *werksysteem* dat echt waarde creëert, namelijk het leveren van integrale dienstverlening waarin de klant wordt ontzorgd.

De betekenis van samenwerken voor Colland en de rol van de bedrijvenbezoekers

Een van de doelstellingen voorafgaand aan deze bijeenkomst is: *Hoe kunnen we de beleving van Colland bij de klant te vergroten?* Veel klanten kennen Colland alleen van de premienota. Hoe zorg ik er als bedrijvenbezoeker voor dat de klant niet alleen mij en mijn organisatie kent maar ook Colland? Iedere bedrijvenbezoeker levert waarde (dienstverlening) vanuit zijn eigen 'kolom' (organisatie). De Colland dienstverlening bestaat echter uit de dienstverlening van alle vier organisaties. Meerwaarde (als waardevol) ontstaat op het moment dat er sprake is van het leveren van integrale dienstverlening. Dienstverlening van de afzonderlijke organisaties heeft toegevoegde waarde, maar samen wordt het geheel pas waardevol. Hoe verhoudt de individuele rol van de bedrijvenbezoeker zich tot de collectieve rol van Colland? Dat antwoord ligt in de vraag: *Hoe positioneren we Colland en wat verwachten wij van de rol van de bedrijvenbezoekers hierin?* Op dit moment is deze vraag lastig te beantwoorden.

1. De kerncompetenties van Colland



Om inzicht te krijgen in de kerncompetenties van Colland en wat samenwerken hierin betekent, hebben we met de bedrijvenbezoekers de 360-scan (zie afbeelding hierboven) ingevuld: *vanuit de basispropositie via bezieling en belofte naar bewijs.*

* **Bezieling** (drijfveren en motivaties)

- Colland zorgt voor een goede arbeidsmarkt in de agrarische en groene sector
- Colland is er om werknemers gezond, vitaal en 'up-to-date' te houden in het kader van inzetbaarheid

* **Bewijs** (waar blijkt dat uit?)

- Minder uitval van werknemers
- Goed imago van de sector zodat goed en snel werknemers en talent wordt aangetrokken
- Goede pensioenregeling en seniorenregeling
- Een goed aanbod in subsidies voor cursussen
- Arbeidsmarktinformatie (Arbeidsmarktonderzoek)
- Goed werkgeverschap en goed werknemerschap
- Een sector waar met heel veel plezier in wordt gewerkt

* **Belofte** (Welke waarde wordt er in het vooruitzicht gesteld en hoe wordt daar een 'basispositie' aan ontleend?)

- Alles onder één dak
- Gezamenlijke oplossingen vinden met focus op verbinding en integraliteit
- Ontzorgen van de klant

De conclusie is dat de afzonderlijke Colland organisaties prima in staat zijn om hun eigen dienstverlening uit te voeren. Het is daarentegen lastig om zelfstandig integrale dienstverlening te creëren. Dienstverlening van de afzonderlijke organisaties heeft toegevoegde waarde, maar samen wordt het geheel pas waardevol: *het leveren van integrale dienstverlening waarin de klant maximaal wordt ontzorgd.*



2. Wat is de rol van de bedrijvenbezoeker om de samenwerking vorm en inhoud te geven?

1) De klant goed informeren wat Colland is en wat Colland te bieden heeft

1) Vraaggericht te werk te gaan: stel de goede vragen aan de klant om te weten wat er speelt en waar de behoefte ligt (de vragen moet in lijn liggen met de thema's en dienstverlening van de vier Colland organisaties)

3) Proactief contact opnemen met collega's binnen Colland: deel vragen en behoeften van klanten
Bovenstaande 3 punten zorgen voor verbinding met de klant en met collega's binnen Colland. De meerwaarde zit in de integrale dienstverlening die hieruit voortvloeit.

Wat kunnen we als bedrijvenbezoekers doen om de samenwerking te versterken?

In het tweede gedeelte van de bijeenkomst gingen de aanwezigen uiteen in drie groepen. Elke groep kreeg een vraag voorgelegd. Hieronder staan de belangrijkste conclusies:

Groep 1: Hoe zorgen we ervoor dat onze klanten de meerwaarde van Colland ervaren en erkennen?

- Algemene doelstelling en de positionering Colland moet duidelijker vastgesteld worden
- Stel goed vast: wat wil je dat de klant erkent en herkent?
- Het naar elkaar (moeten) doorverwijzen en de bal toespelen is niet voldoende

Groep 2: Hoe zorgen we ervoor dat we voor elkaar signalen oppikken en doorverwijzen?

Signaleren

- Om te kunnen doorverwijzen moet je signalen oppikken/herkennen tijdens klantgespreken
- Daarnaast is het belangrijk te weten wie is wie en wie doet wat als bedrijvenbezoeker

Doorverwijzen

- Wijs 1 contactpersoon per Colland organisatie aan die specifieke vragen/behoeften van klanten verzameld en neerlegt bij de juiste bedrijvenbezoeker die het vervolgens oppakt
- Maak goede procesafspraken voor: signaleren van behoefte → terugkoppeling naar 1 contactpersoon → doorverwijzen naar bedrijvenbezoeker

Groep 3: Hoe kunnen we onze klanten integraal adviseren en benaderen, op een manier die prettig en professioneel is?

- Het aantal bedrijven (en de spreiding over heel Nederland) maakt dat je goed samen moet werken om de klant goed te bedienen
- Tijdens klantgesprekken moet er een vast blokje worden ingeruimd waarin wordt gevraagd naar andere behoeften
- Een brochure/flyer met daarop alle Colland dienstverlening moet helpen de bekendheid te vergroten en het probleem "ik ken Colland alleen van de premienota" te ondervangen
- Inzetten op fysieke bijeenkomsten met pitches en filmpjes van de verschillende organisaties/bedrijvenbezoekers om elkaar beter te leren kennen en er samen wat moois van te maken

De belangrijkste take-aways van de bijeenkomst zijn:

- De eigen individuele rol van de bedrijvenbezoeker binnen de eigen organisatie is goed ingevuld. De collectieve rol van Colland heeft nog geen invulling. Probeer je eigen expertise te verbinden met de expertise uit de andere 'kolommen' om te komen tot meerwaarde; namelijk een integrale dienstverlening vanuit Colland en daarbij maximale ontzorging van de klant. Hiervoor is afstemming en een goed proces nodig;
- Leer je collega's uit de andere kolommen goed kennen: Wie doet wat op de inhoud helpt om beter te signaleren waar behoefte aan is bij de klant. Expertise toevoegen aan het contactboek helpt hierbij;



- Leer de andere organisaties goed kennen: In welke behoeften van de werkgever/werknemer kan de organisatie voorzien en welke signalen horen daarbij? De suggestie is gedaan om per organisatie een filmpje te maken waarin dit wordt toegelicht;
- Zorg ervoor dat je in gesprekken met de klant goed luistert naar waar de behoefte ligt. Dat zorgt voor verbinding met de klant en vormt ook de basis van een goede samenwerking met je collega bedrijvenbezoekers;
- Verbinding maken met de klant maar ook met collega's maakt het werk ook leuker en aantrekkelijker;
- Reserveer in een klantgesprek een 'blokje' waarin je vertelt wat Colland is en wat het doet. Dat betekent dat bedrijvenbezoekers kennis moeten opdoen over Colland;
- Maak goede procesafspraken over het signaleren en doorverwijzen van klantbehoeften (Right First Time);
- Er is een behoefte aan kennis over hoe signaleer ik behoeften bij de klant en wat zijn gesprekstechnieken om een strategisch gesprek te voeren. Elke kolom maakt zijn eigen opleiding voor de bedrijvenbezoekers in de andere kolommen;
- Er is behoefte aan een praktische tool om de samenwerking tussen de Colland bedrijvenbezoekers goed te organiseren;
- Er is behoefte aan een verdere invulling/positionering van Colland zodat de bedrijvenbezoeker 'Colland' kan uitleggen aan de klant;
- Tot slot helpt het om goed na te denken over de positionering van Colland: Waar staat Colland voor? Wat wil je dat de klant ervaart? Wat verwacht het Colland bestuur van de bedrijvenbezoekers om die positionering verder in te vullen? En hoe wordt de bedrijvenbezoeker hierin gefaciliteerd middels kennis, hulpmiddelen en heldere procesafspraken tussen de deelnemende Colland organisaties?