



Valid Views

mei 2010

Nieuwe, dynamische
infrastructuur
**SRE klaar voor de
toekomst**

3

**Op naar de WOW
factor**
Continue meting van de
End User Satisfaction

5



Known good
Nieuw Microsoft
Partner Programma

7

Valid bouwt inspirerend platform

Ideeën delen bij DSM

Op het visitekaartje van Gerard de Reuver had 'Change Manager DSM' kunnen staan. Zijn functie is bewust weggelaten. Het Motion-programma waarvoor hij verantwoordelijk is, wordt namelijk niet van bovenaf opgelegd. Medewerkers moeten zélf zien waarom verandering nodig is en welke verbeteringen mogelijk zijn. Om de uitwisseling van ideeën te faciliteren, heeft Valid een inspirerend platform ontwikkeld. Het is onderdeel van Global Sharing - het DSM intranet waaraan Valid ook heeft meegewerkt. Het Motion platform is wereldwijd beschikbaar voor zo'n 23.000 medewerkers waaronder een kleine 4.000 in Nederland. We spreken Gerard de Reuver in het Innovation Centre van DSM. "Ik zie Valid niet als ICT-leverancier maar als co-creator' van het programma."



Verandering van binnenuit
De economische recessie is een trigger om te veranderen. Goede ideeën kunnen immers voorkomen dat je verder moet snijden in de

kosten en meer banen moet schrappen. Dat laatste is bij DSM al gebeurd met het programma InPact. Gerard de Reuver: "We hebben al 150 miljoen euro bezuinigd. Nu

is het tijd om wendbaar in te spelen op de ontwikkelingen. Daarvoor willen we van hoog tot laag in de organisatie ideeën genereren met het Motion-programma. Dat

doel vraagt een andere aanpak. Normaliter worden externe consultants binnengehaald om van bovenaf veranderingen door te voeren. In plaats daarvan werken wij



met eigen mensen die de organisatie en de business van binnenuit kennen. De vier man van het Motion-team vormen in die zin een soort ‘medezeggenschapsraad’ voor verandering. We bouwen aan vertrouwen zodat medewerkers bereid zijn uit hun ‘comfort zone’ te stappen.”

Initiatieven vanuit drie thema’s

Het Motion-programma is gebaseerd op drie thema’s. Gerard de Reuver: “Het eerste thema is ‘external orientation & innovation’. We willen bereiken dat medewerkers zich openstellen voor verandering in de breedste zin van het woord. Door te kijken naar nieuwe marktkansen, maar bijvoorbeeld ook door vanuit hun persoonlijke interessesfeer mogelijkheden te verkennen. Tweede thema is ‘accountability for performance’. Daarmee stimuleren we eigen initiatieven van medewerkers. Ze mogen fouten maken als ze

er van leren. Credo daarbij is ‘Als je faalt doe het dan snel’. Op die manier kun je veel uitproberen en weet je op de kortst mogelijke termijn wat wel en niet werkt. Het laatste thema is ‘inspirational leadership’. Managers geven medewerkers de vrijheid om zelf de eerste stap naar verandering te zetten en hun grenzen te verkennen.

Innovatie als ‘closed loop’ proces

Het Motion-programma is - net als de bloedsomloop - een closed loop. Vergelijkbaar met het hart houden vier ‘kamers’ het proces van verandering in beweging. Gerard de Reuver: “In de eerste kamer staat de vraag ‘why’ centraal. Daar begint het besef bij medewerkers dat veranderen noodzakelijk is. In de volgende kamer is het ‘what’ aan de orde. Hierbij bieden de drie thema’s aanknopingspunten. In de laatste twee kamers gaat het om de vragen ‘who’ en ‘how’.

Daarbij kijken medewerkers naar de competenties en faciliteiten die nodig zijn om het veranderingstraject vorm te geven. Het Motion-team geeft feedback, biedt aan alle kanten ondersteuning en brengt de uitkomsten van initiatieven terug in de organisatie.”

Een multi-channel inspiratieplatform

De aanpak van de cultuuromslag wordt weerspiegeld in het platform dat Valid heeft opgezet. Vanuit de startvragen ‘why, what, ‘how’ en ‘who’ zijn zo’n 200 inspirerende presentaties, video’s en artikelen uitgezocht en verdeeld over de drie thema’s. De basis voor het platform is Microsoft Sharepoint. Gerard de Reuver: “Valid heeft hiermee een virtuele ruimte opgezet die het uitwisselen van ideeën via alle communicatiekanalen ondersteunt. Je kunt er bijvoorbeeld bloggen, deelnemen aan discussie-

forums, communities starten of bezoeken en een agenda voor (online) workshops raadplegen. Het platform is sterk visueel opgezet waarbij het team in samenwerking met Valid de grenzen heeft verlegd op het gebied van accessibility and usability. Hierdoor kunnen bezoekers zich sneller oriënteren op informatie die ze verder helpt in hun veranderings proces.”

Bemoedigende eerste resultaten

DSM is een maand of acht geleden gestart met het programma. We vragen Gerard de Reuver om een tussenbalans. “In eerste instantie hebben we content op het platform gezet voor onze primaire doelgroep: de 350 top-executives bij DSM. Daarna zijn allerlei interactieve mogelijkheden toegevoegd en richten we ons ook op het middle-management. Mijn aanspreekpunt bij Valid - Guyomard Beckers - heeft vanaf dag één als co-creator een belangrijke bijdrage geleverd door ons te adviseren op de technologische mogelijkheden en daarbij op een innovatieve manier invulling aan te geven. Maar ook door leuke en leerzame videofragmenten aan te dragen. Een aantal daarvan heeft het effect van een ‘viral’: mensen die filmpjes bekijken, sturen ze door naar anderen enzovoort. Inmiddels gaan medewerkers ook zélf filmpjes, presentaties en ideeën uploaden. De beste daarvan krijgen een plaats in de Wall of Fame op het platform. Verder groeit het gebruik van onze ‘social media’: de blogs, forums en communities. Door dat alles zingt de naam ‘Motion’ nu rond in de organisatie. Maar mentaliteitsverandering vraagt een lange adem. De bijdrage van Valid is daarbij een vaste waarde.”

“Ik zie Valid niet als ICT-leverancier maar als co-creator van het programma”

Gerard de Reuver, DSM Nederland