

Bureau wie!?

In deze rubriek gaat Dick van Ginkel op zoek naar de mensen achter adviesbureaus met bijzondere namen. In deze aflevering brengt hij een bezoek aan Andersom.



ANDERSOM

Ik spreek met Caroline Post en Arthur Frieser van Andersom. Vanwege corona natuurlijk digitaal, maar ook zonder dat had het niet op kantoor gekund want een vast kantooradres heeft Andersom al een tijdje niet meer, daarover later meer. Andersom is een bureau dat zich richt op drie thema's: organisatieontwikkeling, digitalisering en gastvrijheid & klantgerichtheid en is qua markt het meest te vinden in de wereld van bouwen en wonen en de woningcorporaties.

Wat is het verhaal achter de naam Andersom?

Arthur Frieser: 'Ik ben begin 1998 als organisatieadviseur aangehaakt bij de toenmalige groep Woningcorporaties en Binnenlands Bestuur van PwC. De sector Corporaties was toen volop aan het fuseren. We hadden zoals we dat gekscherend noemden een "adviesbus met adviseurs" waarmee we het land rondgingen en fusies begeleidden. En dan bedoel ik fusiebegeleiding in de meest brede zin: strategie, vastgoedintegratie, financieel, HR, et cetera. ICT en informatiema-

nagement waren in die tijd nog niet de grote thema's. Daar heb ik mijn vinger voor opgestoken. Bij PwC heb ik de ruimte gekregen om dat op en uit te bouwen, en dat leidde al snel tot een adviesgroep met negen adviseurs gericht op ICT en informatiemanagement bij woningcorporaties.

Dit bood mij de kans om bij grote corporaties aan tafel te zitten. Ik heb dat met veel plezier gedaan, maar in 2004 gebeurde er iets. We hadden een evaluatie gedaan van een traject, de opdrachtgever was helemaal tevreden, maar mijn toekomstige compagnon zei toen we naar buiten liepen: "Laten we over een week of acht nog eens terugkomen, we gaan dan niet met de managers maar met de medewerkers praten en doen we een spijkerbroek aan." Met het schaamrood op de kaken zeg ik nu dat destijds praten met de werkvloer voor mij geen gemeengoed was en werken in een spijkerbroek en niet in het strakke PwC-pak ondenkbaar. We spraken vervolgens met medewerkers en hoorden dat ze van



alles vonden van het systeem zoals dat opgeleverd was. Het was complex, ingewikkeld, lastig en soms ontging mensen de hele toegevoegde waarde van het systeem. We liepen verbouwereerd naar buiten, ook gefrustreerd en zijn een café ingedoken. En daar ontstond de mindset dat we ons op de mensen zelf moeten richten, dat ons werk echt op de *ander* moest worden gericht. Als mensen niet willen werken met systemen, is er geen resultaat, levert het niks op, is er ook geen *som*. *Ander* en *Som* is *Andersom*. En daar is het bureau en de naam ontstaan. En dat heeft ook mijn ambitie aangewakkerd om als adviseur met mensen bezig te willen zijn, ze te helpen bij ontwikkeling, verbinding maken in en buiten organisaties, en dat is de kern geworden van Andersom.'

Wie en wat is Andersom nu?

Arthur Frieser: 'Andersom BV is door drie man opgericht in maart 2006. Op dit moment zijn er 14 collega's in dienst en er is een vaste groep van zzp'ers. We houden ons bezig met drie thema's en de rode draad daarbij is dat we altijd willen verbinden, met mensen bezig zijn, uitgaan van hoe het thema zich verhoudt tot de medewerkers die ermee werken of ermee geconfronteerd worden. Die thema's van Andersom zijn informatiema-

nagement; dat hebben we door alle jaren heen gedaan en nog steeds. Daarnaast hebben we een uitgebreide propositie ontwikkeld op het gebied van dienstverlening en gastvrijheid, en we doen tenslotte veel op het gebied van organisatieontwikkeling, zoals leiderschap, samenwerking, procesoptimalisatie.

Wat is typisch Andersom?

Caroline Post: 'Echt typisch voor Andersom is dat voor ons altijd de mens vooropstaat. Waar je ook mee bezigt bent ICT, processen of dienstverlening, het gaat altijd om de medewerker en de klant. Waar je dat mooi in terugziet is in "Café Andersom". Het is de Andersom propositie op het gebied van dienstverlening en gastvrijheid. We kijken daarbij niet alleen naar de ICT- of de proceskant, maar vooral ook naar hoe dienstverlenend en gastvrij medewerkers zijn naar hun huurders en ook wat dat betekent voor leiderschap. En we hebben dat Café Andersom genoemd, omdat je bij dienstverlening van corporaties heel goed de parallel kunt trekken naar de horeca. Iedereen heeft ervaringen met de horeca, daar kom je terug als je goed en gastvrij behandeld bent, en we proberen de inspiratie uit die omgeving over te brengen naar woningcorporaties.



We zoeken bij projecten ook altijd verbinding met een horecaondernemer uit de buurt en betrekken diens ervaring bij het project.

Een ander typische Andersom methode is "De procesfabriek". We kijken samen met iedereen die een rol heeft in een proces naar wat er moet gebeuren. Alle betrokkenen verzamelen zich in een zaal, *brown paper* aan de wand en dan kijken naar wie heeft welke rol in het proces, wat betekent wat jij doet voor een ander in zijn of haar rol, wat is het effect voor je collega als jij een stap vergeet, et cetera.

Arthur Frieser: 'De procesfabriek is voor ons dus een interventievorm waarmee we aandacht voor het proces, het rendement kunnen combineren met lol, plezier en energie. Dat de dingen die wij doen met medewerkers ook echt ervaren worden als leuk, vinden wij oprecht belangrijk.'

Werkt Andersom met specifieke methodologieën?

Arthur Frieser: 'We hebben de afgelopen jaren veel modellen en concepten voorbij zien komen en onderzocht, zoals bijvoorbeeld MBTI voor persoonlijke ontwikkeling en assessment. Op dat terrein hebben we gekozen voor *Management Drives*. Dat is voor ons een heel fijn instrument voor persoonlijke ontwikkeling, teamsamenwerking en cultuur. Verder zijn we fan van systemisch transitie management en de concepten c.q. denkwereld

om te modelleren in een boven- en onderstroom. Deze theorieën, concepten omarmen we graag en zetten we in bij onze projecten op het gebied van cultuur, leiderschap en ontwikkeling.'

Op welke klanten zijn jullie super trots?

Caroline Post: 'Ik ben heel trots op hoe we De Alliantie hebben mogen helpen bij onder meer de optimalisering van processen. We zijn begonnen met debiteuren en service- en stookkosten en zijn uiteindelijk bij meerdere processen betrokken geraakt.'

Arthur Frieser vult aan: 'Er zijn heel veel klanten waar we trots op zijn, dat we ze hebben mogen helpen. Er zijn veel langjarige relaties met onder meer corporaties en ook met mensen met wie wij samenwerken en die verkassen en dan opnieuw opdrachtgever worden. We werken met liefde voor kleine en grote organisaties als Staedion, Woonstad Rotterdam, Haag Wonen, De Alliantie, Domijn, Woonveste, Velison Wonen, HVO Querido.'

Hoe gaat Andersom met interne professionalisering?

Caroline Post: 'Iedereen is verantwoordelijk voor z'n eigen professionalisering, en daar hebben we instrumenten voor ingericht die collega's kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld *Peddy* als *tool* waarmee je collegiale coaching kunt organiseren, en een kader voor een persoonlijk ontwikkelplan waarin met *buddy's* wordt gewerkt. Daarnaast doen we ook aan collectieve trainingen. Bijvoorbeeld op het gebied van transitie-

"EEN PROJECT SLAAGT ALS
MENSEN ER ENTHOUSIAST
OVER ZIJN. DOOR VEEL
AANDACHT TE BESTEDEN AAN
PLEZIER OP DE WERKVLOER,
EN ELK PROJECT VOL ENERGIE
TE BENADEREN, KRIJGEN WE
DINGEN VOOR ELKAAR."



management hebben we een gezamenlijke training gedaan, zodat we allemaal met eenzelfde bril kijken en op eenzelfde niveau daarmee kunnen werken. Een vorm van professionalisering is ook dat we altijd met twee personen op een opdracht zitten, dat is overigens niet altijd zichtbaar voor de klant. Dat maakt het mogelijk om te sparren voor het geval het in een opdracht lastig wordt, en van elkaar geleerd kan worden.'

Arthur Frieser: 'Ik leg niks op aan mensen. Persoonlijke ontwikkeling moet van de medewerkers zelf komen, ik bevrage ze erop, daag ze uit, maar dwing niks af: dat zou niet bij Andersom passen. We hebben ook geen ingewikkeld beoordelingssysteem; we hebben een gesprek, een dialoog met elkaar.'

Andersom heeft geen kantoor meer?

Caroline Post: 'We hebben in de fase van groei gedacht dat een eigen kantoor goed zou zijn, en hebben toen in het midden van het land (Doorn) een kantoorruimte gehuurd in een bedrijfsverzamelgebouw. Na een tijdje zagen we dat bij wijze van spreken de ruimte 26 van de 30 dagen leeg stond en op die vier dagen was er misschien één persoon aanwezig en op één dag waren we er allemaal. Daar hoef je dan bedrijfseconomisch niet lang over na te denken. We vinden elkaar altijd één keer per maand op een locatie en dan kiezen we ook leuke plek waar je inspiratie kunt opdoen.'

Waar gaat Andersom heen komende jaren?

Caroline Post: 'We hebben een droombeeld 2026 opgesteld. Daarin zit een groeistrategie die vooral gebaseerd is op uitbouwen van de kwaliteiten die er zijn, de drie thema's waarin we werken en bekend zijn, en behoud van de herkenbaarheid en het profiel van Andersom. Geen groei om de groei.'

Arthur Frieser: 'Voor 2021 staat aanvullend de interne verbinding centraal, want die verbinding met en op elkaar is de belangrijkste factor in de groeistrategie van Andersom. Snel groeien past niet bij ons, want daarmee raak je de onderlinge verbinding kwijt.'

Dick van Ginkel is organisatieadviseur bij Consort.

