

Flip Goudsmit brengt DSA•VISION in nieuwe fase

“We gaan ons sterker met de ambities van onze klanten verbinden”

In het vorige nummer van Automatiseringsvisie kwam hij nog aan het woord als fusiebegeleider bij Zayaz in Den Bosch; een half jaar later is Flip Goudsmit de nieuwe directeur/eigenaar van DSA•VISION. Waarom deze overstap, en welke koers gaat DSA•VISION met Flip aan het roer varen? Portret van een bedrijf en een directeur aan het begin van een nieuwe fase.



Flip Goudsmit: “Na jarenlang gewerkt te hebben als interim manager was ik er aan toe om me voor een langere periode aan een organisatie te verbinden. In interim-functies vertrek je meestal op het moment dat het allemaal weer loopt, maar mijn ambitie om sturing te geven aan duurzame veranderingen was steeds sterker geworden. En dergelijke veranderingen vragen meer tijd dan je als

interim manager meestal hebt.” Op het moment van die fundamentele loopbaankeus was DSA•VISION nog niet in beeld, maar wel had Flip steeds contact gehouden met de oprichter-eigenaar, Rob Hooghiemstra. “Ik vond het een leuk bedrijf, en had ook door de jaren heen affiniteit gekregen met de uitdagingen waar woningcorporaties voor staan. Dus toen Rob zei dat hij zijn bedrijf wilde verkopen, leek het mij een uitgelezen kans. Ik kan er heel veel rationele redenen voor geven, maar uiteindelijk is het toch een intuïtieve beslissing: ik had een goed gevoel bij het bedrijf, bij de markt, bij de klanten. En ik heb het idee dat ik echt iets nieuws te brengen heb.”

• “Het leuke van ons product is dat we er
• samen - in relatie - mee kunnen groeien.
• Het is geen product dat je levert, waarna
• je elkaar nooit meer terugziet.”

Flip Goudsmit



Cultuur- en gedragsverandering

Dat nieuwe heeft te maken met het onderwerp waar Flip al jarenlang mee werkt: cultuur- en gedragsverandering. “ICT is een prachtig instrument om de corporaties te helpen een belangrijke slag te maken: meer resultaatgericht, meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers, meer klantgericht. In de implementatietrajecten spelen cultuur en gedrag een belangrijke rol, en ik kan daar vanuit mijn ervaring veel toevoegen aan datgene wat DSA•VISION al biedt.” Na de pioniersfase waarin maximale aandacht ging naar het primaire product – de ICT – komt DSA•VISION nu in een nieuwe fase waarin de focus zich verbreedt. Flip Goudsmit: “Het product stáát, nu gaat het erom dat we ons sterker met de ambities van onze klanten verbinden. Om een markt binnen te komen moet je een toproduct hebben, en dat heeft Rob erg goed

gedaan. Ook zijn keuze voor Navision (nu Microsoft Dynamics) en voor ERP hebben een uitstekend en gezond fundament gelegd. Maar na de pioniersfase beginnen we nu aan een nieuw hoofdstuk." Dat nieuwe hoofdstuk heeft veel te maken met de manier waarop corporaties hun ambities kunnen realiseren.

Flip Goudsmit: "Om waar te maken wat ze aan hun huurders en klanten beloven, is het voor corporaties nodig om in de eigen organisatie veranderingen door te voeren. Van beleidsplan naar operationalisering: ook teammanagers en medewerkers moeten begrijpen waar het over gaat, en ze moeten de middelen krijgen om de eigen verantwoordelijkheid, de resultaat- en klantgerichtheid waar te kunnen maken.

De medewerker moet gefaciliteerd worden om zijn of haar werk op de beste manier te kunnen doen, bijvoorbeeld ook met systemen voor flexwerken. Veel corporaties zijn klaar om die kanteling te maken. En ik vind het heel mooi dat wij als systeemleverancier die veranderingen kunnen ondersteunen. Wij hebben het flexibele systeem dat kan inzoomen op de specifieke behoeften en processen in de corporaties, dat medewerkers in staat stelt hun verantwoordelijkheid efficiënt en effectief waar te maken, en dat de managers de informatie geeft waar ze op kunnen sturen." Maar het gaat in de visie van Flip om meer dan alleen maar het leveren van een nieuw automatiseringssysteem. "Je kunt zeggen: wij

⋮ **"Wij zien een implementatietraject als een organisatieontwikkelingstraject, en daarmee ook als een leerproces. In dat proces leren we allebei, en dat houdt het fris."**

hebben een heel goed product en ga het maar gebruiken. Maar wij gaan een stap verder: ons product is goed en flexibel, en wij gaan jullie helpen om er maximaal profijt van te trekken. We denken mee over waar de gebruikers uiteindelijk naar toe willen. Wij moedigen onze consultants aan meer in dialoog te zijn: wat zijn precies de behoeften van de eindgebruikers, wat wil

de corporatie precies? Bij nieuwe klanten ga ik zelf ook in de stuurgroep zitten, en de eerste gesprekken gaan dan niet over het systeem, maar over: wat is jullie doel als organisatie, en hoe gaat Empire jullie helpen om dat doel te bereiken? De gebruikers moeten het eigenaarschap krijgen,

⋮ **"Wij gaan een stap verder: ons product is goed en flexibel, en wij gaan jullie helpen om er maximaal profijt van te trekken."**

zodat je een systeem achterlaat waar de mensen in geloven en graag mee willen werken. Wij zien een implementatietraject als een organisatieontwikkelingstraject, en daarmee ook als een leerproces. In dat proces leren we allebei, en dat houdt het fris. Als je als consultant elke keer hetzelfde kunstje uithaalt, dan heb je het na een jaar wel gezien."

Afstemming

In de verbinding met de klant ligt voor Flip een belangrijk deel van de voldoening die hij uit zijn dagelijkse werk put. "Het gaat toch altijd om partnership, waarin je steeds op zoek bent naar de 'klik': we zijn het eens over wat we samen willen. Om dat punt te bereiken is afstemming belangrijk: openstaan voor elkaars opvattingen, vanuit het zelfvertrouwen dat je ontleent aan de kwaliteit van je eigen product.

Veel corporatiemensen zijn erg betrokken bij hun werkveld en dat maakt het tot een hele leuke sector om voor te werken. Werk je met zelfvertrouwen en afstemming, dan hoef je je ook helemaal niet te forceren om iets te verkopen: je hebt iets te bieden waar de ander wat aan heeft. Dan volgt de rest vanzelf. Afstemmen doen we ook in de Empire-gebruikersvereniging Woodyna-

mics, waar veel aandacht gaat naar vragen rond de vernieuwingen die Microsoft in Dynamics doorvoert. Het leuke van ons product is dat we er samen – in relatie – mee kunnen groeien. Het is geen product dat je levert, waarna je elkaar nooit meer terugziet."

Hobbels

Die relatie is essentieel om de onvermijdelijke hobbels op het pad aan te kunnen. Flip Goudsmit: "Als je samen van start gaat en een plan maakt, ben je natuurlijk heel enthousiast, maar gaandeweg kom je allerlei obstakels tegen. Cruciaal is dan de manier waarop je met elkaar over die obstakels heenstapt of ze opruimt. Kun je daar je creativiteit in samenbrengen, dan leidt dat tot inspiratie en nieuwe inzichten. En daarmee tot resultaten in de praktijk van alledag, want daar doen we het allemaal voor: de medewerker in een leefbaarheidsproject die meer mogelijkheden ter beschikking krijgt en kennis kan delen, de baliemedewerker die betere beslissingen kan nemen, de manager die de informatie heeft om gefundeerd te kunnen sturen." In de eerste maanden aan het roer bij DSA•VISION waren er voor Flip uiteraard meevallers en tegenvallers. Wat hem meevallen is: de kwaliteiten en de mogelijkheden van het product Empire.

"We kunnen de klanten blij maken met perfecte dienstverlening op maat." Wat een beetje tegenviel was de kwaliteit van het eigen bedrijfsproces. "Qua resultaatgerichte bedrijfsvoering kan het gewoon beter. Dus daar hebben we de afgelopen maanden veel energie ingestoken. Onze eigen projectenadministratie bijvoorbeeld moet aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen als klanten stellen aan hun nieuwe systemen. Wat dat betreft leken we een beetje op die huisarts die goed voor zijn patiënten zorgt, maar slecht voor zichzelf." ◀