

“Een goede facilitator is niet aanwezig met een mening, maar met een vraag”



“Henri is zo'n goede facilitator. Door zijn vragen zijn we aan het denken gezet.”

De workshop behandelde een moeilijk onderwerp. Dat werd versterkt doordat we als management team als gevolg van een reorganisatie net bij elkaar zijn gekomen. De workshop heeft geleid tot meer begrip van en over elkaar en zorgde voor commitment aan het eind resultaat.”

Hans Visser

Manager Inkomen

Nationale-Nederlanden Schade & Inkomen//Ketenmanagement

Reverse thinking zorgt voor een snelle keuze voor de migratie van Mantelcontracten bij collectieve inkomensverzekeringen

door Henri Haarmans



Nationale-Nederlanden is bezig zijn collectieve inkomensverzekeringen om te zetten vanuit een oud systeem naar een nieuw systeem. In het oude systeem zijn zogenaamde Mantelcontracten opgenomen. Dit zijn collectiviteiten die onder een brancheorganisatie vallen. Er zijn dus meerdere werkgevers betrokken bij één Mantelcontract. Het managementteam wil een beslissing nemen over wat er met deze mantelcontracten moet gebeuren. Om een beslissing te kunnen nemen zijn vooraf acht migratiescenario's opgesteld.



Begeleid ons door het proces van het opstellen beslissingscriteria en wegingsfactoren en het scoren van de acht scenario's hierop. Zodat we niets vergeten en niet in oeverloze discussies vervallen.

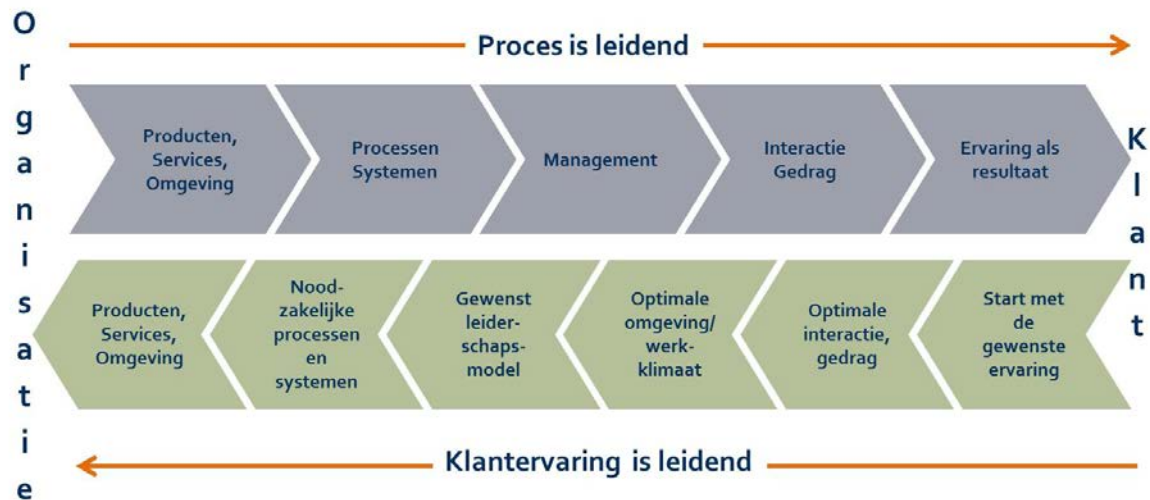
Ik realiseer me dat het opstellen van beslissingscriteria en wegingsfactoren en het scoren van de migratiescenario's hierop scoren een intensief proces is.

Een andere aanpak

Om dit intensieve proces te omzeilen kies ik voor een andere aanpak: the reverse thinking model.



Reverse Thinking Model



In dit model wordt bij het zoeken van een oplossing geredeneerd vanuit de klant: welke ervaring wil de klant hebben, welke interactie hoort daarbij etc. Om uiteindelijk tot de gewenste systeemoplossing te komen en daarmee het migratiescenario vast te stellen. Mijn belangrijkste overweging hiervoor is dat de klantervaring na een dergelijke migratie cruciaal is en Nationale-Nederlanden wil liever geen klanten verliezen.

De opdrachtgever is niet direct een voorstander van deze aanpak. Daarom leg ik de keuze voor deze aanpak voor aan de deelnemers. De deelnemers kiezen voor de klantgerichte aanpak.

De eerste stap in een klantgerichte aanpak is het opstellen van zogenaamde persona's die een goede beschrijving geven van klantgroepen. Daarna wordt aan de hand van de persona's en de bijbehorende klantverwachtingen het reverse thinking model afgelopen.

Voor het doorlopen van alle stappen is de keuze gemaakt

Al voordat de laatste stap van het model doorlopen is, is er al door de deelnemers een keuze gemaakt. In de laatste stap wordt deze keuze onderbouwd.



Het reverse Thinking Model is breed toepasbaar



Deze case leverde mij het inzicht op dat het Reverse Thinking model veel breder toepasbaar is dan alleen het afstemmen van je organisatie op de klantverwachting. Ook moeilijke keuzes als migratiescenario's zijn er mee op te pakken.

Het opstellen van persona's is een heel krachtig middel om deelnemers aan een workshop zich in te laten leven in een klant zonder dat die klant daar daadwerkelijk bij is.

Als je als facilitator wilt afwijken van de aanpak die de opdrachtgever voorstaat, laat dan de groep een beslissing nemen over de aanpak.