

# SAMEN DE KLUS KLAREN

Vraag Leontien Sterk naar 'trots' en haar gedachten gaan even terug naar het derde weekend van februari. Een nieuwe marketingcampagne onderweg: aan Billing & Collection de taak de 'achterkant' op tijd live te krijgen. "Een enorme operatie. Met maandag als keiharde deadline. Het dreigde niet op tijd te gaan lukken. Toen heeft een team het hele weekend doorgewerkt om alles op tijd klaar te krijgen, samen met UPC'ers van andere afdelingen."

## Signaal

"Het zijn stuk voor stuk jonge mensen die na vrijdagmiddag wel wat beters te doen hebben dan werken. Als ze niet gemotiveerd zijn doen ze dat niet." Niet dat Leontien van overwerk een sport wil maken. "Maar ze klaren de klus als de situatie er om vraagt. Dat is voor mij een belangrijk signaal. En dat mag best eens gezegd worden: op zulke mensen mogen we bij UPC trots zijn."

## Bewijzen

UPC'ers die initiatief tonen. Daar wordt de director Billing & Collection blij van. "Dat gaat verder dan je persoonlijk ontwikkelingsplan. Ik durf ook wel te stellen dat UPC uitblinkers kansen geeft om door te groeien. Vaak staan zulke talenten op als het even tegenzit. Maar je moet het wel laten zien. Talent krijgt bij UPC altijd een kans. Ik heb genoeg voorbeelden rondlopen op de afdeling. Ze mogen zich bewijzen."

## Proces stroomlijnen

Voor eilandjes is geen plaats bij Billing & Collection. Alle 75 medewerkers doen in groepjes mee aan de LeanEnt Lego workshop ([www.leanent.nl](http://www.leanent.nl)). Doel: nog beter samenwerken en nadenken over hoe ze de afdeling verder kunnen stroomlijnen. "We runnen in die workshops een denkbeeldige Legofabriek. Alles draait om de vraag: hoe kun je de bedrijfsprocessen zo 'lean' en slim mogelijk inrichten? Zo wordt iedereen zich bewust van onze processen en zijn of haar rol daarin."

## Meedenken

Leontien: "Bij de start van de workshops is het één grote chaos, maar dan komen de ideeën en uiteindelijk draait de fabriek als een trein. Zo kan iedereen op Billing & Collection ook meedenken over hoe het beter kan. Veel goede oplossingen komen vaak van de medewerkers zelf."

## Bloedfanatiek

De eerste ideeën zijn al uitgevoerd. Bijvoorbeeld het terugbrengen van het aantal stappen in het proces van betalingsherinneringen. "Soms zijn het heel simpele oplossingen. Maar ze maken ons werk direct makkelijker. Los daarvan zijn de workshops zijn vooral erg leuk en goed voor de teamspirit. Iedereen is bloedfanatiek. Je zou de filmpjes die we daar maken moeten zien. Die beelden spreken boekdelen. Mooi om te zien."



### Wie:

Leontien Sterk,  
Director Billing  
& Collection

### Trots op:

samenwerking,  
meedenkende  
medewerkers  
en doorgroei-  
mogelijkheden  
binnen UPC

'Veel goede oplossingen  
komen van medewerkers zelf'

"Het lint op de foto komt uit de workshop. Door middel van het lint meten we visueel het proces in stappen voor en na de verbeteringen. Zo hebben we al een aantal meters lint 'gewonnen'. Dit maakt het visueel en tastbaar net als bij legoblokjes."