

## **Interview 06**

**Vrouw - begonnen bij DIFFERENT DEPARTMENT, voor de samenvoeging werkzaam bij FORMER DEPARTMENT X**

**14 jaar werkzaam binnen organisatie**

**Duur interview: 41 minuten**

**Interviewer:** Ik zou graag willen beginnen met of je iets kan vertellen over wanneer je hier binnen \*organisation name\* bent komen werken, wat je functie was en hoe die door de tijd veranderd is indien dat van toepassing is, het zou fijn zijn als je een korte introductie over jezelf wil geven.

**Respondent:** Is goed, ik werk hier sinds 2005 bij \*organisation name\*, werkte daarvoor in \*location\*, woonde daar ook. En ben hier begonnen als adviseur \*policy area\* en nou weet ik niet eens meer bij welke afdeling dat was... \*different department\* volgens mij, ja. En he, dat ging vooral over werken in \*policy area\* en de verbinding tussen \*beleidsterrein\* en \*beleidsterrein\* en dat heb ik een tijd gedaan en ik heb daarna eigenlijk ook, ja weetje de organisatie verandert eigenlijk de hele tijd. Dus op een gegeven moment ging er een deel van de collega's meer naar de uitvoering toe, en ik heb toch echt altijd wel beleid gedaan. Dus toen ben ik een beetje meer beleid \*policy area\* gaan doen, \*policy area\* en daarna een uitstap gemaakt naar \*beleidsterrein\*, en toen sinds 2014 eigenlijk naar de \*beleidsterrein\* gegaan, dus ik ben nu bezig met het \*policy area\*...

\*further job description\*

En ja, dat doe ik al een hele tijd en dat vind ik nog steeds hartstikke leuk!

**Interviewer:** Oke, fijn!

**Respondent:** Dus ik hoor eigenlijk bij \*new department\* maar werk eigenlijk alleen maar de keten \*policy area\* en voel me ook daaraan verbonden meer dan bij het \*new department\*

**Interviewer:** Oke, je zegt ik voel me meer verbonden bij keten \*policy area\*, uit hoe veel personen bestaat zo'n keten dan ongeveer?

**Respondent:** Uhm, de keten \*policy area\*, dat is een hele grote en ik weet niet eens hoe veel mensen. Ik denk dat er, er zullen in totaal iets van 150 mensen inzitten, denk ik. En he, dat

zijn de grootste club zijn de klantmanagers, dat zijn de mensen die de keukentafel gesprekken voeren, en de beschikking maken waarmee de klanten... \*further job description\*...

Dan heb je de mensen die bewaken de kwaliteit van het hele proces. Er zijn mensen bezig met \*policy area\*, er zit een backoffice in die zich bezighoudt met de registratiesystemen en alles, dus het is heel omvangrijk. En het beleid zit er ook in, een paar. En die zitten vanuit, dus het \*new department\* levert de beleidsmedewerkers en daar zijn we volgens mij met z'n 5e, als het goed is. Dus weet je, ik zie het \*new department\* maar als het uitzendbureau voor de ketens dan, ja.

**Interviewer:** Het \*new department\* bestaat nu dus ongeveer 1 jaar, vind je dat de samenvoeging gelukt is en dat het nu een grote afdeling is? Of zie je nog duidelijk aanwezige splitsing tussen \*former department X\* en \*former department Y\*? Zou je daar wat over kunnen vertellen?

**Respondent:** Voor mij is het \*new department\* niks eigenlijk. Ik beschouw het echt als een uitzendbureau waar, nouja, ik toevallig ook in zit. De opdracht voor \*new department\*, de mensen leveren hier wat er gevraagd in de ketens, ik weet ook niet, volgens mij loopt die nog niet zo lekker. Dus voor mij is dus ook niet echt iets, hoe moet ik dat zeggen... ik voel me niet hier thuis maar ik voel me meer thuis bij de inhoudelijke keten dan; echt werk wat ik leuk vind om te doen en waar ik samenwerk met collega's, dat is voor mij belangrijk. Het \*new department\* is nu in de loop van de tijd, de laatste jaar anderhalf jaar, het is inderdaad geformeerd en ik heb voordat in het leven geroepen was, ik heb dus ook nog lang gewerkt he, voor \*policy area\* dan, en die zat dan weer bij de, wat was het... die \*former department X\*, maar heb ook nog even rondgelopen bij \*former department Y\*, dus wat betreft maakt mij dat ook niet zo veel uit. Dus he, ik voelde me bij alle twee wel thuis. En ondertussen denk ik ja, het is nu, iets abstracts geworden. Heel veel collega's ken ik ook gewoon echt (klemtoon) niet meer; ik heb geen idee meer wie hier allemaal rondlopen, dus dat maakt ook niet dat ik nou dingen voel voor.... Maar dat hoeft van mij verder ook niet, ik mis het ook niet ofzo weet je wel, ja.

**Interviewer:** Heeft dit dan invloed gehad op jouw algemene werktevredenheid, voor- en na de start van het \*new department\*?

**Respondent:** Uhm..... nee niet echt.

**Interviewer:** De manier waarop de fysieke inrichting van het \*new department\* is vormgegeven, doelt op het activity based working; dat je per activiteit de best passende werkplek daarbij vindt. In hoeverre maak je daar zelf gebruik van?

**Respondent:** Ja op zich wel, denk ik. Wat ik doe; over het algemeen zit ik inderdaad wel hier en he dan maakt dat niet zo veel uit, ik heb altijd wel een paar plekken waar ik altijd even zit, ligt eraan of ik langer kan zitten of niet. Dus ik hop wel veel, inderdaad. En ik zit ook wel vaak in \*location\*, waar veel mensen van de keten zitten, daar zit ik ook nog wel. Dat is makkelijker om even iets af te stemmen met de collega's, dat is ook wel belangrijk. En hier is dat eigenlijk precies hetzelfde, maar als je mij nou ook vraagt; draagt dat iets bij? Dan denk ik; ja... ik vind het... het is misschien wel flexibeler, ik doe het wel makkelijker inderdaad, op andere plekjes gaan zitten en het maakt mij er wel meer bewust van. Of ik daarmee nou per se meer samenwerk met andere collega's weet ik nou niet zo zeer, eerlijk gezegd. Want de mensen die ik dan nu zie, daar tegenover staat dat ik andere mensen weer veel mensen zie, die ik vroeger wel makkelijker gezien zou hebben. Dus weet je, dat maakt dan ook niet zo veel uit eigenlijk. En ik vind het ook wel echt veel tijd kosten, al dat gesleep met alle rotzooi en je laptop dan weer, inloggen, en dat.

**Interviewer:** Als je een gemiddelde dag eruit pakt voor jou, wissel je dan ook meerdere keren per dag?

**Respondent:** Ja, meestal wel, ja.

**Interviewer:** En is het voor jou duidelijk wat de functies zijn van de verschillende werkplekken?

**Respondent:** Ja, ook wel. Ja meestal is het, ik ben me er wel van bewust ja dat ik geen bureau pak als ik er maar een half uur aan zit, dat doe ik dus niet. Dus dan zit ik inderdaad, dat vind ik op zich ook wel prettig, die bankjes daar... daar vind ik ook prima om daar te zitten, voor even een half uur over drie kwartier ofzo, dat maakt het dan ook wel, dat maakt wel dat je dan inderdaad wat andere mensen ziet, dat is ook wel prima. Dus ja, ik ben wel vrij... ik ben daar wel keurig in vind ik zelf, haha.

**Interviewer:** Je gaf net aan, ik kom nu meer mensen tegen die ik niet ken, waardoor ik eigenlijk andere mensen die inhoudelijk wellicht meer aansluiten, juist minder tegen komt, heb ik dat goed begrepen?

**Respondent:** Ja! Het is ook... ik heb het over het algemeen niet zo zeer van de toevallige ontmoeting, he, omdat ik veel werk met afspraken eigenlijk, ik probeer mijn werk ook wel te plannen en dan plan ik gewoon een half uur een afspraak met iemand. En daar zoek je dan een plekje voor, dat doen we dus wel veel, dat we de flexplekken hier gebruiken of die bankjes, die gebruiken we wel veel om even wat af te stemmen. En de collega's waar ik dan vroeger al mee samenwerkte, die ook binnen dat domein van \*policy area\* zitten, die zitten over het algemeen wel op 1 plek, en daar kan ik dan ook niet altijd bij zitten want dan heb je weer te maken met het ritme waar iedereen in zit. Want de meeste beginnen heel vroeg en ik ben er rond ja... kwart voor 9 ofzo. Ja dan zijn de meeste plekken al bezet, dus dan moet je gaan kijken. Dus dan zit je niet automatisch bij elkaar, maarja dat is ook niet altijd praktisch. Met je meest hechte collega's kun je dus ook vaak niet gewoon "even" samenzitten.

**Interviewer:** Als je hier dan 's ochtends aankomt, vind je dat je dan lang moet zoeken naar een goede plek?

**Respondent:** Nee... nee... nee... Af en toe heb ik me daar wel aan gestoord hoor, dat ik, weetje, dan is het echt ook geen vakantietijd en dan dinsdag of donderdag, dan kan het echt gigantisch druk zijn. Dus ik heb af en toe echt wel eens geroepen van he dat je niet eens een plekje kan vinden, dat vind ik een beetje frustrerend.

**Interviewer:** Ik had ook begrepen dat er de laatste tijd veel nieuwe mensen zijn aangenomen binnen \*new department\*, merk je daar nu verschil in dat het drukker is geworden of valt het wel mee?

**Respondent:** Ja, ja zeker! De uitwerkmogelijkheden die we hadden, die zijn nu ook gevuld eigenlijk. De meeste mensen die willen toch aan die aanlandplekken zitten, met scherm, die zijn dan ook allemaal vol. Dus dan moet je inderdaad wachten gedurende de dag tot er iemand is opgestapt, en dan.... Haha ga ik er zitten, ja.

**Interviewer:** En de overgang naar activity based working ging ook nog gepaard met dat jullie allemaal een laptop kregen om mee te werken, hoe heb je die switch ervaren? Is dat soepel verlopen? Wat zijn de positieve dingen en de negatieve dingen aan werken met een laptop voor jou?

**Respondent:** Ja, aan de ene kant vind ik het prettig dat je wel altijd bij je documenten kan, alles wat je nodig hebt in feite. En tegelijkertijd, wat ik wel vind, is dat het, het kost gewoon echt meer tijd om, wat ik al zei, om je laptop, want meestal gaat ie ook weer van het internet

af he, dus dan klap je hem open, moet je weer inloggen... dat kost... nu inmiddels is het wel, hij is weer opnieuw ingericht voor mij, dus dat gaat nu wel iets soepeler. Maar weet je dat zijn allemaal van die, het kost gewoon meer handelingen dan dat je achter je bureau zit en je computer staat aan, en dat is een kwestie van tik tik en dan is het er weer. Dus dat vind ik nu.... Gewoon niet zo handig.

**Interviewer:** En is daar, als je nu terugkijkt naar een jaar geleden, nog verandering in gekomen? Ik kan me voorstellen dat je in het begin ook wel moet wennen aan de nieuwe werkomgeving of werken met een laptop, hoe heb je het aanpassen ervaren? Heb je een verschil gemerkt in je productiviteit of niet echt?

**Respondent:** Het zou kunnen, ja. Dat zou kunnen. Gewoon ja, door nouja inderdaad, het opstarten en opruimen en uitpakken en zoeken enzo. Hij is nu wel sneller, ik kan nu sneller inloggen dus dat helpt ook, maar goed dat zijn ook, het is dat ik op een gegeven moment... het hele systeem werkte niet meer. Dat ik naar de ICT gegaan ben en toen hebben ze het inderdaad opnieuw geïnstalleerd. Maar anders had ik daar waarschijnlijk niet eens bij stil gestaan, dat dat ook nog anders kom. Weet je, ik vind als, daar loop ik de afgelopen tijd ook wel over te mopperen, dat uh, op zo'n schermje van zo'n laptop zie je ook veel minder. Ik heb een mailbox die uitpuilt van informatie en dan is het... en ik kan ook niet overal meteen wat mee doen. En op de een of andere manier heb ik ook zoiets van; het overzicht is minder op een laptop dan op een groot scherm van een vaste computer. Dus ik mis gewoon, dat merk ik de laatste tijd, ik mis gewoon heel veel dingen, he, die nog ergens onderdaan de mailbox hangen dan die ik gewoon niet meer gezien heb. Omdat ik niet elke keer weer ga kijken naar een paar dagen terug van wat zit er allemaal nog. Is ook geen drama... ik bedoel, he. Haha.

**Interviewer:** Haha, ja daar kan ik me ook wel iets bij voorstellen hoor.

**Respondent:** Ja, er zitten voor- en nadelen aan

**Interviewer:** Dan wil ik nu nog graag een stapje teruggaan naar vóór dat het hier allemaal gerealiseerd was, en dan over hoe het allemaal naar jullie toe gecommuniceerd is en hoe jullie voor jouw gevoel betrokken zijn geweest bij de verandering. Had jij het idee dat er over het activity based working, en hoe het eruit zou komen te zien, en wat het voor jullie zou betekenen et cetera, dat daar voldoende over gecommuniceerd was naar jullie toe?

**Respondent:** Ja, vind ik wel.

**Interviewer:** Had je het idee dat als je vragen of opmerkingen had, dat je dat kon aangeven?

**Respondent:** Ja, zeker. Ik had niet zozeer de behoefte maar het was wel, we hebben inderdaad wel sessies gehad, ook over de inrichting hier. Dus dat was helemaal prima ja.

**Interviewer:** Is er om input gevraagd aan jullie?

**Respondent:** Ja, zeker! De inrichting hebben we het nu over?

**Interviewer:** Ja

**Respondent:** Ja, tot aan de kleurstelling toe. Dus dat ja, en ik had op een gegeven moment... weet je, ik ben vooral iemand die bezig is met het werk dat ik doe. En dat vind ik ook leuk, en ik denk ik al heel snel van ja; weet je wel er zijn altijd wel mensen die willen meedenken en dat komt vast wel goed, haha. We kunnen ook niet ontzettend veel gaan praten hier met hele grote groepen mensen, dat vind ik niet altijd even effectief. Dus ik had zoiets van ja, ik heb er alle vertrouwen in.

**Interviewer:** Fijn! Had je er ook vertrouwen in dat deze verandering dat die voordelen op zou leveren voor jouzelf?

**Respondent:** Ja... ja. Ik kan dat verhaal waarom ze dat gedaan hebben, he wat ik al zei, er zitten kanten aan die prima zijn en er zitten kanten aan die... nouja die zou ik liever anders zien, maar goed dat is met alles zo. Het is ook niet meer van deze tijd om iedereen met z'n eigen bureautje kei vast in je hok te gaan zitten, nee, dat is niet meer.

**Interviewer:** En heb je zo misschien voorbeelden van dingen die je anders zou willen zien?

**Respondent:** Wat ik graag zou willen, is wel gewoon eigenlijk meer toch weer meer vaste computers waar je wel achter kan kruipen. En niet dat mensen weer hun vaste werkplek hebben maar ik zou wel graag de vaste computers terug willen, ja.

**Interviewer:** Heb je het idee dat andere collega's deze mening ook delen?

**Respondent:** Uhm, we hebben er... ik weet dat er eentje hebben. En daar zitten dan ook maar een paar mensen achter, die geen laptop hebben geloof ik. Ik zou het zelf gewoon echt heel erg graag willen. Ik zou gewoon, dat ze bij de corporaties gewoon zo werken, daar waren ze nu bezig met na te denken over laptops maar daar hebben ze ook nog wel, dus he, flexplekken met vaste computers.

**Interviewer:** Oke...

**Respondent:** Maar ja, het is ook wel duur natuurlijk he, om en/en te hebben. Dus dat snap ik dan ook wel weer hoor, maar goed haha.

**Interviewer:** Haha, ja budget speelt soms natuurlijk ook wel een rol. Dan zou ik nu weer even een switch maken naar de verandering die heeft plaatsgevonden in de organisatiestructuur, dus we gaan nu even weg van het activity based working. Ik kan me voorstellen dat dat wellicht een grotere impact heeft gehad dan de fysieke werkomgeving. Zou je daar iets over kunnen vertellen, hoe jij de verandering in structuur hebt ervaren, van het begin tot nu? En misschien ook een beetje hoe daarover naar jullie toe gecommuniceerd was?

**Respondent:** Even denken, want dat is inderdaad wel uiteindelijk wel een hele grote verandering geweest. En dat nadenken over \*new department\*, want dat is op zich wel, daar zijn we ook wel in meegenomen toen. En toen de toenmalige afdelingshoofden en de teamleider, en die hebben dat toen ook best wel zorgvuldig gedaan. Dus he, ook alle kans om mee te denken als je dat wilde. Toen hebben ze nog een keer, toen heeft nog iemand gezeten hier, ik weet niet eens meer precies hoe dat nou zat, iemand die volgens mij waarnemend afdelingshoofd was en die vervolgens ook de kwartiermaker was voor dit \*new department\* volgens mij. En die heeft ook nog wel gesprekjes gevoerd met allerlei medewerkers, en weet je ik had toen ook al zoiets van ja... he, de organisatie moet eigenlijk in dienst staan aan het werk wat wij moeten doen. En ik had toen ook al zoiets van ja, weet je, ik hoor dan wel bij de afdeling \*former department X\*, maar toen zat dat werken in die ketens \*policy area\*, ja waar we dat dan doen. Dus waar dan he, met allemaal mensen van verschillende afdelingen, maar ja, je hebt elkaar gewoon harstikke hard nodig dus dat opzoeken van elkaar dat doe je automatisch dan. Dus ik had ook zoiets van mij hoeft je dan ook weer niet per se een reorganisatie doorheen te klutsen. Maar goed, dat vinden we altijd harstikke leuk hier, dus dan doen we dat, haha. Dus op een gegeven moment was inderdaad het \*new department\* er, en ik weet nog wel dat wij toen inderdaad, toen hebben we vanuit, beleid volgens mij, toen hebben we hebben wel even mogen kiezen of we nou naar de ketens wilde of dat we hier bij het \*new department\* bleven en toen hebben wij vanuit beleid van \*policy area\* in ieder geval gezegd dat het ons beter leek om hier te blijven.

**Interviewer:** in de keten of in het \*new department\*?

**Respondent:** in het \*new department\*, omdat ik het idee, meer het idee was als je als beleidsclub helemaal in die keten zit, dan moet je als, dat sta je eigenlijk voor die hele

uitdaging met een beperkt aantal mensen; dat was een beetje ons beeld. Om die hele keten te bedienen van beleid. En wij dachten dat is best wel veel, als je dus de positie kiest, zoals nu, via laat maar zeggen, dat uitzendbureau, dan ben je iets beter gedekt tegen ja, gewoon de druk die er komt vanuit de ketens. Want dan zit er nog iemand anders tussen, zoals \*new department head\*, die kan in feite wel zeggen van nou tot hier en niet verder, ik heb nu even geen mensen, of die heeft geen tijd of geen plek meer, weetje zo. En dat doet ie, als ik hem nodig hebt dan vervult hij die positie ook wel. He, dus dat is prima, ja. En voor de rest... ja, loopt het zoals het loopt. Dus dat is wat ik me nog kan herinneren.

**Interviewer:** Oke, en qua, want er is ook wel het een andere verandert in leidinggevende als ik het goed begrepen....

**Respondent:** \*begint hard te lachen\*

**Interviewer:** Haha, ik zie dat je begint te lachen, haha.

**Respondent:** Haha, ja zeker, er zitten heeele andere mensen op. Ja, er zitten echt hele andere mensen op. \*new department head\* is natuurlijk heel anders dan \*name former supervisor\* en \*name former supervisor\* die we hadden en dan heb je de ketenmanager \*name\* en teamleidster \*name\* zijn ook weer hele andere mensen. Dus dat is inderdaad wel iets waar ik... ik niet echt gelukkig mee ben. Omdat... weetje daar hebben we het nu de laatste tijd ook wel weer veel over, dat he, alles wat we hadden qua sturing en begeleiding en coaching van medewerkers, dat is gewoon helemaal verdwenen. En dus de sturing vanuit de keten, he, daar zit een heel ander type manager op die heel erg zit op de uitvoering en die minder kaas gegeten heeft van beleid en het strategische. Dus dat was in het begin echt een beetje uitleggen... waar wij hem voor konden gebruiken bij wijze van spreken. He, dat begint ie nu wel weer te leren, maar dat vind ik weet je, denk ik ja, dat is echt bizar. En ook alles, er zit een gigantisch grote druk op. \*Policy area\*, want we komen gewoon geldtekort en we hebben ontzettend veel mensen om te begeleiden buiten, en dan moet je ook weten, hoe veel geld je hebt, hoe veel mensen je hebt... hoe veel mensen je kunt helpen, hoe veel mensen eruit stromen, en dus de echte ja, wat wij dan zeggen, de blauwe kant. Ja, dat moeten we nu weer gaan inregelen. Weet je, dan denk ik echt ja... het is een beetje he \*onverstaanbaar\*, als apparaat ben je volgens mij gegaan van nouja, we waren natuurlijk al heel lang niet meer een ouderwetse ambtelijke organisatie, maar de afgelopen vijf jaar is het denk ik wel, heel erg omgeslagen van he, meer hiërarchisch en meer nouja, toch een vrij traditioneel bestuur naar... netwerk, samenwerking, een matrixorganisatie. Eigenlijk wat jij zegt he, van hoe zit het nou



met die ketens en de opgaves enzo? Ja, dat is inderdaad. Het is ondoorzichtig. En dat betekent dus inderdaad, de sturing is ook enorm ondoorzichtig.

**Interviewer:** Je zegt net, de sturing die jullie hadden, dat die minder is geworden eigenlijk. Is dat omdat onduidelijker is van wie nou wat precies aanstuurt of was het ook...

De opgavenmanagers, zijn die ook inhoudelijk, sluiten zij wel aan?

**Respondent:** Ja, die mogen inhoudelijk sturen maar die hebben geen die hebben geen zeggenschap over personeel en geld. Dat moeten ze weer ergens anders halen en de ketenmanagers die hebben dat wel, he dus die hebben de volle verantwoordelijkheid. En dat zijn, weet je, en dan heb je mensen, dan heb je mensen die meer strategisch zijn, die meer tegen het bestuur aan zitten, en je hebt mensen die... he die gewend zijn om nouja, medewerkers die op de uitvoering zitten, ja die moet je gewoon anders aansturen dan beleidsmensen. Wij, overal het algemeen, we zijn ook veel te eigenwijs, maar je kan ons wel met bepaalde dingen wegsturen en om een advies vragen, en sommige mensen in de uitvoering die hebben bij wijze van spreken nodig dat ze per week weten wat ze gaan doen, en dat ze daar ook he, gewoon voor kunnen sparren dan. Dus dat is veel meer... hands-on. Dus dat maakt dan ook wel uit wat voor type manager je neer zet op verschillende onderdelen. En ik vind dat je dat verschil ook echt heel sterk ziet. Waar wij gingen van he, managers als \*name former supervisor\* en \*name former supervisor\* die veel meer zaten op de hoofdlijnen en strategische processen... ja en dat gedeelte is eigenlijk bijna verdwenen, even.

**Interviewer:** En waaraan merk je dat verschil dan zoal het meest?

**Respondent:** Haha. Nouja in mijn beleving is dat, bij ons, volgens mij komt dat bij het \*research\* ook wel naar voren, dat als de focus kiest op de begeleiding en de hulp aan mensen buiten, he dat is, dan krijg je echt een zee aan informatie en vragen en klachten binnen. En als daar je focus op ligt, dan ben je heel erg ad hoc bezig de hele tijd. Als je dat meer naar boven gaat \*onverstaanbaar\*, en zegt van oke, we zien dit soort dingen heel vaak gebeuren, dan ligt daar dus een abstractere vraag boven, en zo ga je eigenlijk naar boven, van het wat moet het \*higher decisive organ within organisation\* dan besluiten, wat moet \*higher decisive organ within organisation\* besluiten, of wat moet je met het rijk afspreken. He, als je eigenlijk, als je die abstractie weet aan te brengen dan weet je ook goede focus aan te brengen in de hele keten. Dus dan hoeft je niet de hele tijd overal achteraan te rennen. En ik vind dat die, dat die mate van abstractie, he, het abstraheren van wat je te doen staat, dat wordt onvoldoende gedaan. Dat betekent, wij zitten elke week met \*occupation high in rank\* aan

tafel, ja, en die krijgt inderdaad al die casussen in z'n mailbox, dus die gaat dan de hele tijd vragen van wat is hier dan mee gebeurt? En wat is daar dan mee gebeurt? En die ziet alleen maar dingen fout gaan. En als je als manager dan niet kan zeggen, van; ja oke, er gaan inderdaad dingen fout maar er gaan ook heel veel dingen goed en dit zijn de prioriteiten die wij met jou hebben afgesproken, he, wil je dan dat we hier aan die prioriteiten nog steeds werken of wil jij dat wij inderdaad de hele tijd achter allemaal van die ad hoc dingen aan gaan rennen? En dat is voor mij... echt het essentiële verschil van.... Ik zou dat écht anders willen; dat we met z'n alle meer focus aanbrengen en dus ook afspreken, wie waarvan is. En dan bij wijze van spreken dat je die opgaves dus maar even eruit kiepert, want is een leuke manier van denken maar je hebt er... de opgave-managers die brokkelen af, want die zijn nergens van, die krijgen geen geld, die krijgen geen mensen, en je moet wel een opdracht leveren. Ja... dat klopt toch niet. Haha. Ik snap het wel weer, het is allemaal... het past wel in het denken zoals we dat de afgelopen tijd in heel Nederland gedaan hebben. Maar goed, ook dit gaat ook wel weer de andere kant op denk ik.

**Interviewer:** Ja, het is ook wel een beetje uitproberen en... aanpassen weer.

**Respondent:** Ja, precies. Het is ook niet erg, dat moet ook.

**Interviewer:** Ik was ook wel benieuwd, je zei net een keer van we houden hiervan veranderen... zijn er andere grotere veranderingen geweest sinds jij hier bent komen werken?

**Respondent:** Ik vind dit de grootste met de meeste impact, ja. En daarvoor, dan verschuif van afdeling en dan hangt er een ander naambordje boven, maar dat is in essentie is dat niet zo anders geweest als dit, nee, nee.

**Interviewer:** Wat zou nou voor jou iets zijn, van nou, bij een verandering als deze, dan zijn dit echt belangrijke punten om mee te nemen, om ervoor te zorgen dat het voor ons soepel verloopt?

**Respondent:** ...

**Interviewer:** Dat kunnen bijvoorbeeld dingen zijn die wel zijn gedaan, die je zijn opgevallen van dat vond ik echt goed, of dingen waarvan je denkt van nou dat had wel anders gekund. Is misschien een moeilijke vraag, haha

**Respondent:** Nouja, ik denk... het is, net zoals we nu werken, laat maar zeggen, toch wel met het \*new department\* en de mate van flexibiliteit enzo, ik vind gewoon, je mag ervan vinden

wat je wil, maar op zich is dat wel goed aangepakt, vind ik. Weet je, en ik denk ook ja... ik voel me dan een beetje waar ik het net over, dat essentiële verschil in sturing nu, dan denk ik ook, ja... daar kan je als medewerker eigenlijk zo weinig invloed op uitoefenen. En dat, dat is iets... dat slingert een beetje boven ons allemaal rond. En daar word je eigenlijk nauwelijks op bevraagd, laat maar zeggen. Weet je, ik weet niet hoe... hoe een profiel van een manager opgesteld wordt. Dat is het accent wat door \*occupation high in rank\* en \*decisive organ within organisation\* en \*decisive organ within organisation\* gelegd wordt... met de mensen van nu... dat mensen nu zeggen van ja kijk goed naar wat je nou belangrijk vindt, zowel inhoudelijk prioriteren als in bedrijfsvoering, heb het daar beter met elkaar over. Ik denk niet dat we dit met z'n alle gewild hebben, denk ik hoor. En wij hebben als medewerkers nu... daar echt best wel last van. En we hebben het er ook wel veel over, nou zijn we wel echt enorme zeikers wel. He, dus, we hebben het altijd over allerlei dingen die ons niet aanstaan, maar ik denk dat uh, je ziet het aan de begroting van de \*organisation name\*... volgens mij laat dat wel zien dat je echt beter moet sturen op budget en inzet van mensen. Ja. En dat betekent wel denk ik, voor de managers die je erop zet, zou je zeggen.

**Interviewer:** Oke... en dat er zo onder collega's gesproken wordt, wat natuurlijk ook begrijpelijk is bij zo'n verandering, merk je daar nog een verschil in tussen leeftijden of hoe lang mensen in dienst zijn?

**Respondent:** Ja, hahaha, zeker, helaas wel. De mensen die hier al langer lopen die hebben wat dat betreft... die zijn denk ik cynischer daarover, ja.

**Interviewer:** Is er ooit vanuit jou, of wellicht vanuit een collega waarvan jij weet, een initiatief geweest, van we gaan dit aankaarten ergens? Of zou je weten waar je dat zou kunnen aankaarten als je dat zou willen?

**Respondent:** Ja, ik ben zelf meestal wel, he. Als ik dingen zie, als je met elkaar in zo'n keten gaat werken, dan moet mijn manager ook mij leren kennen en ik hem leren kennen, dus ik heb het er wel een paar echt zo met hem over gehad. He, ook bij een kennismaking, van he, je kan dit van mij verwachten, dit mag je vragen. En dat heb ik dan ook vaak tegen hem gezegd van; joh, gaat dat nou niet zelf zitten doen, vraag dat dan aan mij. Dus daar probeer ik hem wel, dat probeer ik wel gesprekken over te hebben, ja. En we hebben nu weer een nieuwe teamleider die uh, die steunt ons, daar valt ook wel goed over te praten. Ik ben niet iemand die alleen maar gaat zitten chagrijnen en gaat zitten zeiken maar daar vervolgens niks mee doet, dat vind ik niet kunnen. Nee, en dan denk ik als je dat gaat zitten doen dan moet je eigenlijk

wegwezen, want dan ben je niet meer, ben je geen goede medewerker, je moet wel je verantwoordelijkheid nemen. En ik denk dat de meeste mensen die ik ken, die steken het ook niet onder stoelen of banken. Of het even effectief is wat we dan met z'n alle proberen te doen in die verandering dat weet ik niet, maar goed, ja, ik denk niet dat iemand laat maar zeggen achterbaks aan het doen is, nee.

**Interviewer:** Oke, ik denk dat ik eigenlijk bijna alles wel heb wat ik wilde weten. Zijn er nog dingen waarvan jij denkt; dit is nog een goede aanvulling of...dit is mijn nog opgevallen?

**Respondent:** Nee, volgens mij... ik heb meer verteld dan ik had gedacht, hahaha.

**Interviewer:** Maar dat is wel heel fijn hoor!

\*small talk and closing of interview\*