

# De kern van de vent in de tent

Pauline Nonnekes is organisatie- en communicatieadviseur bij SBMC, een bureau dat is gespecialiseerd in kwaliteit. Het wordt onder andere ingeschakeld bij ISO-trajecten. Bijna altijd komt daar een verander- of verbetertraject bij kijken. En dus communicatie.

ISO is een internationale kwaliteitsstandaard, gebaseerd op eenduidige afspraken. Die liggen via werkprocessen, procedures en andere afspraken vast in een managementsysteem voor kwaliteit, milieu of voedselveiligheid. Nonnekes werkt aan de 'voorkant' van trajecten om de kwaliteitsstandaard in te voeren. Zij begint met een gesprek met de aanvrager, meestal een bedrijf in het MKB. Nonnekes: 'Dat varieert van een kleine ondernemer tot organisaties met meer dan 250 medewerkers.'

In deze fase opereert ze het liefst als adviseur. 'ISO gaat over hoe je klanten structureel zo goed mogelijk kunt helpen. Al lijkt ISO een keurslijf door het standaardiseren van processen en procedures, er is veel ruimte voor eigen invulling. Juist daar speelt communicatie een rol: hoe past klantgerichtheid onze organisatie het beste en wat levert het ons en onze klant op? Maar ook: waar wordt het lastig en moeten we elkaar echt helpen? Vanuit mijn functie wil ik de weg naar het resultaat tastbaar, open en aantrekkelijk maken. Geen juichverhalen maar een congruente boodschap. Werken aan kwaliteit is een mentaliteit.'

#### Integraal

'Ik probeer eerst de organisatie beter te leren kennen; bedenk en lever dan pas strategie en concept voor een traject. Zo'n project is integraal. Mijn collega's verzorgen de processen, procedures en benodigde

flowcharts. Ik neem de communicatie en het creëren van draagvlak rond alle stappen in het traject op me.'

Mijn hart ligt bij de aanvang van de opdracht: de ondernemer achter de ogen kijken. Wat is zijn visie? Waar wil hij naartoe met zijn bedrijf? Hoe wil hij dat realiseren? Zijn gedachten op een rijtje krijgen. De kern vinden van de vent in de tent, noem ik dat. Die voelbare bezieling van de ondernemer is vaak een randvoorwaarde voor de acceptatie van de verandering in de groep.'

De communicatie in een verandertraject varieert van de ondernemer op strategisch niveau adviseren en coachen tot het maken van middelen. Pauline: 'Ik werk op dit moment op alle niveaus. Zo zie ik of het werkt wat ik heb bedacht. Maar ik wil er naartoe dat ik me richt op strategie alleen.'

#### Lastig

Voordat ze bij SBMC terecht kwam, werkte Nonnekes bij een bureau, een energieleverancier en een woningcorporatie. 'Bij die laatste zat ik te verpieteren, toen ik door de eigenaar van SBMC werd gevraagd een cultuurverandering van het kantoor te begeleiden. Achteraf bleek dit een testcase om te kijken of ik geschikt was voor hen te werken.'

In het begin vond Nonnekes het MKB een lastige doelgroep. 'Ik was gewend te werken met grote budgetten en met veel communicatiespecialisten om me heen. Nu kom ik nau-

welijks een communicatiemedewerker tegen. Kleinere organisaties zijn vooral van de korte termijn. Het ontwikkelen en vertalen van visie en ambitie is meestal niet aan de orde, daarvoor is de horizon te kort. Daar moest ik aan wennen.'

Hoe langer ze het werk doet, hoe meer ze ontdekt dat ze opdrachtgevers hier juist mee kan helpen: 'Ondersteuning bij visie- en planvorming om op koers te blijven. Die integrale aanpak met mijn collega's, de combinatie van organisatie- en communicatieadvies. Dat rendeedt echt bij klanten. Inmiddels durven we in bepaalde branches met droge ogen te zeggen dat, als ze ons binnenhalen, ze hun klantgerichtheid met twintig procent zien stijgen.'

#### Droom

'Ik vind het zonde als managers beren op de weg zien die er feitelijk niet zijn. Dan stopt de beweging. Mijn droom is ondernemers in een informele setting bijeen te brengen om ze te laten ontdekken hoe ideeën te realiseren zijn. Aan het eind van de dag ligt er een plan van aanpak en kunnen ze opgetogen naar huis. Ik zorg voor de locatie, de juiste expertise aan tafel, goede koffie en taart. En dan benen op tafel en praten.' Lachend: 'Ik moet er alleen nog een verdienmodel voor verzinnen.'

*Natanja de Bruin is online adviseur bij Sabel Online en lid van de redactie van C. Stijntje de Olde is zelfstandig fotograaf.*

Kleine afdelingen of eenlingen in grote organisaties. Welke communicatievraagstukken krijgen zij te verstuwen? En hoe vergaat hen dat?



'Ik wil zien of het werkt wat ik heb bedacht'