

Nieuwe directeur KakesWaal:

Focus op het mensvriendelijk inrichten van de organisatie

Hij studeerde arbeids- en gezondheidspsychologie, functieleer, filosofie en zelfs een paar jaar geneeskunde. Met kennis van het menselijk denken van de gezonde mens en de zintuiglijke informatieverwerking richtte hij zich bij vorige werkgevers op het mensvriendelijk inrichten van organisaties: hoe kan je de omgeving aanpassen aan de natuurlijke mens zodat de mens zo goed mogelijk tot uiting komt en kan samenwerken met zijn omgeving. Ervaring die hij prachtig kan toepassen in zijn nieuwe werkkring. De redactie van het SCHADE magazine praat in dit artikel met Daan de la Parra, de onlangs aangetreden directeur van KakesWaal.



Daan de la Parra is onlangs aangetreden als directeur van KakesWaal.

IEDEREEN IN ZIJN KRACHT ZETTEN

Daan komt uit een compleet andere omgeving: die van de IT. Zijn afstudeerstage over het voorkomen van ongelukken in ziekenhuizen liep hij bij een herverzekeraar. Toen had hij al invloed op de markt: ziekenhuizen kregen namelijk korting op de premie als ze de adviezen opvolging gaven. Wat startte als een bijbaantje groeide via helpdeskmedewerker, ontwikkelaar, accountmanager en MT-lid uit tot directeur. Hij kreeg samen met een mede-directeur de leiding over het bedrijf, dat in vijf jaar tijd was uitgegroeid van 50 naar 300 man. Onder zijn supervisie wist het bedrijf uit te groeien naar 1200 man.

Focus op de bedrijfscultuur

"In dit geheel was de bedrijfscultuur mijn ding. We hadden veel professionals die veelal buiten de deur aan het werk waren. IT-ers en communicatie, dat mag je gerust een uitdaging noemen. Maar daar hou ik van. Ik heb eerst geprobeerd iedereen in zijn kracht te zetten. Vervolgens heb ik me gericht op de procesverbetering van de organisatie, want ik wilde naar een super 'user experience.' Of Daan daarin geslaagd is? Wij denken van wel. Het bedrijf is uitgeroepen tot favoriete ICT-werkgever van Nederland. Hij zegt het niet met zoveel woorden, maar stiekem is Daan daar natuurlijk wel trots op.

Wat hij gaaf vindt aan dat werk? "Ervoor zorgen dat de medewerkers hun werk goed kunnen doen en het naar hun zin hebben. Klanten blij maken door goed naar ze te luisteren en er samen een feestje van te bouwen. Eigenlijk was ik continu op zoek naar verbetering. Het was alsof ik in een snoepwinkel leefde. Alles kon, alles was goed, alles was verandering."

Het enige wat tegenwerkte was de grootte van de organisatie. Door het succes was het bedrijf zo hard gegroeid dat Daan er steeds minder verbinding voelde. Hij nam een sabbatical en besloot pas na één jaar eens voorzichtig na te gaan denken over de vervolgstap in zijn carrière. "Ik wilde iets doen met mijn kennis van en ervaring met IT, want daar zit mijn waarde. En in mijn ondernemendheid. Maar ik wilde absoluut niet concurreren met mijn vorige bedrijf."

Persoonlijke en culturele match

Zijn volgende werkgever werd overgenomen door een beursgenoteerd bedrijf. Hij vertrok vanwege de toenemende corporate invloeden. En toen werd hij door een headhunter op een vacature gewezen. KakesWaal was geen IT-bedrijf, maar er was

wel een persoonlijke en culturele match tussen Daan en de organisatie: oog voor de mensen, familiecultuur. "Dat is waar ik altijd voor heb gevochten. Dat is wat ik belangrijk vind.

Ook hier weer krijg ik te maken met een groep professionals die veelal buiten de deur zitten. De vraagstukken en de business ken ik. Ik moet alleen de markt leren snappen.

Als consument ken ik de marktpartijen. Nu moet ik met klanten afspreken om te ontdekken hoe we ze kunnen helpen om succesvoller te worden. En ik moet gaan kijken naar de medewerkers: hoe kunnen we hen in hun kracht zetten zodat ze fluitend naar het werk gaan en nog harder fluitend thuiskomen.

KakesWaal had nooit te maken met uitstroom tot er recentelijk een paar medewerkers vertrokken. Dat is niet leuk, maar hoort ook bij elk normaal bedrijf en het biedt ook nieuwe kansen en mogelijkheden. Mooi dat wij als werkgever hebben kunnen bijdragen aan een nieuwe stap in de carrière van deze vertrekkende mensen."

Stapsgewijze aanpak

Zijn focus? Het bedrijf nog gezonder maken, continueren en de cultuur zien te behouden. Er zit groeipotentie in het bedrijf en in de kwaliteit. "Daarvoor ga ik drie elementen aanpakken. Ten eerste ga ik me op de commercie richten. We hebben een groep klanten waar we optimaal op ingeregeld zijn. Dat is een lopend proces en een dergelijk proces kan je prima doorzetten naar andere partijen.

Daarnaast zal ik me richten op de organisatie van het bedrijf en het behoud van de mooie cultuur van kwaliteit en persoonlijke aandacht.

En ten slotte wil ik inzetten op meer procesgericht denken en standaardisering die kunnen leiden tot automatisering. Niet wij alleen, maar samen met de klant. Klokje rond dus. Want we zitten met de klant van de klant en zijn diens visitekaartje. Als aan de achterkant alles goed geregeld is, kunnen experts ter plekke de maximale persoonlijke aandacht besteden aan verzekerden die niet thuis zijn in onze business.

KakesWaal heeft gelukkig al een gesmeerd lopend administratief systeem van hoge kwaliteit laten bouwen. Dat is niet alleen kostenbesparend, het saai werk is daarmee ook direct weggevallen, zodat experts de tijd hebben voor kwaliteit en het leukste werk: de interactie.

En net als bij mijn vorige werkgevers ga ik doen waar ik goed in ben. Ik zal inzetten op het optimaliseren van de communicatie en de verbinding. Ik ga tevens mijn best doen om iedereen in zijn kracht te zetten in de hoop dat medewerkers zich zo ontwikkelen dat ik uiteindelijk voor dat deel niet meer nodig ben." <