

“ Ik voelde me  
uitgedaagd en ben de  
uitdaging aangegaan ”

## Persoonlijk leiderschap om de toekomst te verzekeren

### *Merkbare en meetbare cultuurverandering*

**Verbetering van de effectiviteit en productiviteit van de organisatie door de meer dan 200 managers en managers van de vliegtuigonderhoudsorganisatie te begeleiden en te coachen.**

De Engineering & Maintenance-organisatie heeft een eigen specifieke cultuur binnen KLM als geheel. Om de hele bevolking erbij te betrekken werd besloten om het middenmanagement een sleutelrol te laten spelen.

#### **Aanpak**

Samen met KLM werd een intensief veranderingsprogramma ontwikkeld dat uit drie fasen bestond:

- Voorbereidingen en het veranderkader creëren. In deze fase werden Talking Points opgezet, werden de spelregels samen vastgesteld en werden intakes gehouden met alle deelnemers.
- Implementatiefase waarin een intensief driedaags programma (het BOOSTcamp) werd uitgevoerd, onmiddellijk gevolgd door een intensief programma van coaching-on-the-job.
- Evaluatie en volgende stap. Feedbackrapporten werden tijdens het proces gemaakt en deelnemers werden betrokken bij evaluaties. De vervolgstappen zijn uitgewerkt als een volgende stap in een teamontwikkelingsprogramma.

#### **De kracht van het programma ligt in persoonlijk leiderschap en eigendom**

De kracht van het programma ligt in de relatie tussen de rol van senior management en het management daarvan, de eerste start per groep managers via een BOOST-kamp en vervolgens voor een langere periode van coaching-on-the-job en korte groepsactiviteiten.

Gedragsveranderingen zijn merkbaar en de cultuurverandering is in gang gezet.

### Resultaten

Productiviteitsstijging van 24%,

Stijging medewerkers  
tevredenheid, 1 punt hoger dan  
andere afdelingen binnen het  
bedrijf



## *Programma op maat ontwerpen voor resultaat*

De organisatie Engineering & Maintenance heeft een specifieke eigen cultuur binnen de KLM. Om de gehele populatie mee te krijgen is er voor gekozen om het middenkader een sleutelrol te laten vervullen.

Managers en leidinggevendenden werden in hun kracht gezet om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. De transitie richtte zich op productiviteit en medewerkerstevredenheid.

## Kritische Succesfactoren

### ● Slim ontwerp

Een combinatie van een intensief mindset programma gecombineerd met een frequente en praktisch programma op de werkvloer om nieuw gedrag te ontwikkelen en te verankeren.

### ● Focus op doelen

Een laserfocus op de kerndoelen van het programma; geen excuses en geen afleidingen.

### ● Verandermanagement

Professioneel verandermanagement om de breedte en complexiteit van het programma en de impact in de organisatie te beheren. En om de impact in de loop van de tijd zichtbaar te maken voor het management.

# earlybridge.

DRIVING CUSTOMER PERFORMANCE

EarlyBridge is een bureau gespecialiseerd in leiderschap, klantgerichtheid en organisatieontwikkeling.

Wij bouwen bruggen tussen mensen voor meer tevreden klanten, blijere medewerkers en betere bedrijfsresultaten.

Bekijk ook onze case:  
'De kracht van  
leiderschap in het  
transformeren van een  
organisatie'

[www.earlybridge.nl](http://www.earlybridge.nl)