

Relatie thermometer BOR Huizen - TER INFORMATIE

Samenwerking.

Daar gaat het om. Houding en gedrag. Zacht op de relatie/gevoelens, iets harder op de prestaties/belangen. Met deze thermometer meten we per periode de samenwerking. Het is een aanvulling op de voortgangsrapportages.

Medewerkers van zowel de opdrachtgever/klant als de opdrachtnemer/leverancier vullen de vragen in (individueel, dus hun persoonlijke antwoorden). U bent als teamlid van de klant of van de leverancier uitgenodigd om mee te doen.

U vult de vragen in over de ander maar ook over uzelf (uw zelfbeeld).

Hoe ziet u de ander, en hoe ziet u zichzelf?

Bijvoorbeeld: Komt de ander zijn afspraken goed na? Komt u zelf uw afspraken goed na?

Dus:

De klant vult in hoe hij de leverancier ziet, en hoe hij de klant (zichzelf) ziet.

De leverancier vult in hoe hij de klant ziet, en hoe hij de leverancier (zichzelf) ziet.

De relatiemanager vat de antwoorden samen in een verslag. Daarover gaan we met elkaar in gesprek. Het gesprek over de uitkomsten is belangrijker dan de gegeven antwoorden, maar de duivel zit in de details.

De ervaring leert dat die gesprekken veel opleveren, voor de relatie en voor de prestatie. Beter samenwerken leidt tot betere resultaten, en omgekeerd leiden betere resultaten tot een betere samenwerking.

U kijkt terug op de vorige periode (maand, kwartaal, halfjaar). Kijk niet terug naar een vorige meting, want dan conditioneert u zichzelf en kunt u niet 'fris kijken'. Probeer zo eerlijk mogelijk te zijn en denk bij het invullen (individueel!) niet te lang na. Foute antwoorden bestaan niet. Het is geen wedstrijd en er zijn in een goede samenwerking alleen maar winnaars. Invullen kost u ongeveer een kwartier.

De vragen zijn voor beiden gelijk: u beoordeelt dus zowel de ander, als uzelf (zelfbeeld) met dezelfde criteria.

De resultaten worden besproken met alle respondenten van de klant en de leverancier, gezamenlijk, onder begeleiding van een relatiemanager. Om van en met elkaar te leren. Het uitgangspunt daarbij is te komen tot een betere samenwerking, en daarmee tot betere resultaten.

Bij voorbaat dank voor uw inbreng.

1. U bent in de relatie *

- ☐ Opdrachtgever (OG) - Klant (Huizen)
- ☐ Opdrachtnemer (ON) - Leverancier

2. Uw naam (voor en achternaam) *

3. Uw functie *

Vragen over het functioneren van Opdrachtnemer (leverancier)

Gradaties: 1=passief, 2=reactief, 3=actief, 4=proactief

4. A Hoe beheerst de opdrachtnemer/leverancier de planning? *

Vertragingen die aan de opdrachtgever of externe factoren te wijten zijn, dienen niet te worden gewogen in de beantwoording.

- ☐ 1. De planning was veel te optimistisch; de voortgang liep meer dan 8 weken achter, oplevering wordt zeker vertraagd.
- ☐ 2. De planning was te optimistisch, de voortgang liep 4-8 weken achter, oplevering wordt mogelijk vertraagd.
- ☐ 3. De planning was realistisch, de voortgang liep vrijwel op schema, oplevering vindt tijdig plaats.
- ☐ 4. De planning was flexibel, de voortgang liep voor op schema, oplevering vindt eerder dan gepland en precies op het juiste moment plaats.

5. B Hoe beheerst de opdrachtnemer/leverancier de risico's? *

- ☐ 1. De risico's werden slecht beheerst, er werden fouten en incidenten geconstateerd, geplande maatregelen hebben gefaald.
- ☐ 2. De risico's werden deels beheerst, er werden afwijkende producten geconstateerd, niet alle maatregelen bleken effectief.
- ☐ 3. De risico's werden beheerst, er werden procesafwijkingen geconstateerd zonder dat producten afweken, vrijwel alle maatregelen zijn genomen en bleken effectief.
- ☐ 4. Alle risico's werden effectief en efficiënt beheerst, verbetervoorstellen zijn doorgevoerd en er is een LEAN planning van slimme maatregelen.

6. C Hoe gaat de opdrachtnemer/leverancier om met afwijkingen/fouten? *

- ☐ 1. Afwijkingen en fouten werden ontkend, er werd onterecht verwezen naar het contract en de houding was agressief.
- ☐ 2. Afwijkingen en fouten werden noch ontkend, noch bevestigd, onduidelijk was hoe het contract geïnterpreteerd werd en de houding was afwachtend.
- ☐ 3. Afwijkingen en fouten werden erkend, ging uit van eenzijdige interpretatie en de houding was berustend.
- ☐ 4. Afwijkingen en fouten werden pro-actief gedeeld om van te leren, uitgaande van een dialoog over de interpretatie (belangen) en de houding was actief opbouwend.

7. D Hoe gaat de opdrachtnemer/leverancier om met afspraken? *

- ☐ 1. Afspraken werden ontkent, er werden afspraken niet nagekomen, daarover werd niet gecommuniceerd en dit was niet bespreekbaar.
- ☐ 2. Afspraken werden vaker niet volledig nagekomen, daarover werd niet adequaat gecommuniceerd en de houding was afwachtend als dit ter sprake werd gebracht.
- ☐ 3. Afspraken werden vrijwel altijd nagekomen, waarover reactief gecommuniceerd werd (op aanvraag) en de houding als dit ter sprake kwam was berustend.
- ☐ 4. Afspraken werden stipt nagekomen, daarover werd adequaat gecommuniceerd en de houding was actief opbouwend.

8. E Hoe gaat de opdrachtnemer/leverancier om met conflicten? *

- ☐ 1. Conflicten werden ontkent, er werd onterecht verwezen naar het contract en de houding was agressief powerplay.
- ☐ 2. Conflicten werden noch ontkend, noch bevestigd, onduidelijk was hoe het contract geïnterpreteerd werd, koehandel, en de houding was afwachtend en ontwijkend.
- ☐ 3. Conflicten werden in goede sfeer erkend, ging uit van tamelijk eenzijdige interpretatie van de regels, er waren redelijke onderhandelingen, en de houding was berustend.
- ☐ 4. Dreigende conflicten werden pro-actief gebruikt om van te leren, uitgaande van een constructieve, plezierige dialoog over de relatie en de belangen van beide kanten en de houding was actief, creatief opbouwend en coöperatief.

9. F Hoe gaat de opdrachtnemer/leverancier om met de balans tussen de relatie en het contract (de inhoud)? *

- ☐ 1. De balans sloeg extreem door vanwege het stellig vasthouden aan standpunten, of vanwege het altijd toegeven aan druk vanuit de ander.
- ☐ 2. Er werd steviger vastgehouden aan standpunten dan dat er moeite gedaan werd om de relatie te versterken.
- ☐ 3. Op basis van een balans tussen standpunten en de relatie werden compromissen gesloten.
- ☐ 4. Door creatief en in een dynamisch constructieve sfeer samen te werken werd de balans een middel om tot betere resultaten te komen (beter dan compromissen).

10. G Hoe gaat de opdrachtnemer/leverancier om met de balans tussen de (gezamenlijke of tegenstrijdige) belangen? *

- ☐ 1. De eigen belangen werden gezien als de enige belangen, er was sprake van obstructie en tegenwerking en de resultaten voldeden niet aan de eisen/verwachtingen.
- ☐ 2. De eigen belangen werden belangrijker geacht dan de overige belangen, er was sprake van geringe dialoog, en de resultaten voldeden onvoldoende aan de eisen/verwachtingen.
- ☐ 3. De eigen belangen werden net zo belangrijk geacht als de overige belangen, er was sprake van samenwerking en dialoog, en de resultaten voldeden voldoende aan de eisen/verwachtingen.
- ☐ 4. Was gericht op win-win door creatieve, intelligente samenwerking, waar iedereen beter van werd en waarbij de verwachtingen overtroffen werden.

11. H In welke mate scoort de opdrachtnemer/leverancier op 'vertrouwen'? *

- ☐ 1. Er was geen aandacht voor mijn belangen, er werd niet naar mij geluisterd en er werd geëscaleerd.
- ☐ 2. Er was weinig aandacht voor mijn belangen, er werd af en toe naar mij geluisterd, toetsen was nodig en escalatie hing in de lucht.
- ☐ 3. Er was aandacht voor mijn belangen, er werd goed naar mij geluisterd, toetsen waren beperkt nodig en de dialoog leverde verbeteringen op.
- ☐ 4. Er was aandacht voor alle (wederzijdse) belangen, er werd goed naar iedereen geluisterd, toetsen waren niet nodig en de dialoog leverde aantoonbare en duurzame verbeteringen op.

12. I In welke mate scoort de opdrachtnemer/leverancier op 'betrokkenheid'? *

- ☐ 1. Er werd geen enkel beroep gedaan op mijn inbreng, waardoor vaak achteraf conflicten ontstonden in een slechte, vijandige sfeer.
- ☐ 2. Er werd soms een beroep gedaan op mijn inbreng, waardoor soms achteraf conflicten ontstonden in een achterdochtige sfeer.
- ☐ 3. Er werd vaak een beroep gedaan op mijn inbreng, zodat vooraf conflicten besproken werden in een redelijke sfeer.
- ☐ 4. Mijn inbreng werd effectief en efficiënt ingezet om gezamenlijk tot resultaten te komen die de verwachtingen overtroffen, in een zeer goede, bruisend dynamische sfeer.

13. J In welke mate scoort de opdrachtnemer/leverancier op 'geruststelling'? *

- ☐ 1. Er was geen enkele specifieke expertise in het team, de experts waren afwezig op de momenten dat het ertoe deed, zorgen werden gebagatelliseerd, er was geen enkele blijk van begrip en empathie, en er heerste paniek.
- ☐ 2. Er was weinig specifieke expertise in het team, de experts waren aanwezig maar niet altijd op de momenten dat het ertoe deed, zorgen werden geparkeerd, er was weinig blijk van begrip en empathie, en er heerste onrust.
- ☐ 3. Er was voldoende specifieke expertise in het team, de experts waren aanwezig op de momenten dat het ertoe deed, zorgen werden besproken, er was blijk van begrip en empathie, en er heerste rust.
- ☐ 4. Er was ruim voldoende specifieke expertise in het team, de experts waren aanwezig voordat het moment dat het ertoe deed aanbrak, zorgen werden effectief en efficiënt op voorhand weggenomen, er was wederzijds blijk van begrip en empathie, en er heerste rust in dynamiek (flow).

14. K Opmerkingen en onderbouwing van uw antwoorden met betrekking tot de opdrachtnemer/leverancier *