

Een zelforganiserend Vakantiepark

30-08-2019 16:05

<p>Gastenservice VOOR STANDBY</p> <p>Opdracht: Gasten een Super Service bieden door vragen snel en volledig te beantwoorden</p>	<p>Domeinen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mail• Persoonlijk contact• Telefonisch <p>Verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Helpen van onze gasten bij het in- en uitchecken• Bieden van de best passende oplossingen voor alle vragen• Werken met onze systemen (reserveringssysteem, onderhoudssysteem)• Adviseren van onze gasten over de beste plekken, unieke uitstapjes en geweldige attracties in de omgeving• Verkopen van onze faciliteiten en kiosk producten in onze Kiosk
---	---

Veel organisaties kijken naar mogelijkheden hoe zij hun organisatiemodel flexibeler (agile) kunnen maken, hoe ze beter kunnen inspelen op veranderingen in de markt en hoe ze het werk leuker kunnen maken voor hun medewerkers.

Traditionele, sterk hiërarchisch georganiseerde bedrijven worden gedwongen zich anders te gaan gedragen om medewerkers te kunnen blijven aantrekken en om hun kwaliteit van dienstverlening hoog te kunnen houden. Maar hoe houd je grip op je bedrijf en creëer je toch die vrijheid waar iedere onderneming naar op zoek is? Het afgelopen jaar hebben wij ons in deze materie verdiept en zijn uitgekomen op een heel nieuw organisatiemodel; genaamd zelforganisatie.

Er is al veel geschreven over dit onderwerp, maar niet specifiek over zelforganisatie in de hospitality sector. Vaak zijn dit soort bedrijven sterk hiërarchisch georganiseerd door afdelingen, managers en chefs. Een model dat zijn oorsprong kent uit de tijd dat fabrieken productiviteit gingen stuwen. Hiërarchie is de jaren daarop alleen maar sterker en sterker geworden. Tegenwoordig is iedereen wel manager van iets.

Vrienden maken!

Onze reis naar zelforganisatie begon vorig jaar. Het startte met de vraag; 'waarom doen we wat we doen' en 'welke ambitie drijft ons nou echt'. Twee vragen die niet eenvoudig te beantwoorden zijn, maar waar we - met hulp van [Buro Improof](#) - antwoord op hebben gekregen. Wij hebben onze droom inmiddels heel helder en weten exact waar wij dag in dag uit keihard voor werken.

Onze organisatie kenmerkt zich door zijn familiale karakter. Een familiebedrijf waar medewerkers - vaak al langer - werkzaam zijn met een ongekennde loyaliteit. Een team dat dagelijks zich inzet om gasten het naar hun zin maken. Het was dan (achteraf gezien) niet vreemd dat dit uiteindelijk ook is één van onze kernwaarden is geworden. *Vrienden maken door gasten een onvergetelijke ervaring te bezorgen* is onze missie. Het gaat ons om persoonlijk, op maat gastheerschap. Gasten leren kennen, weten wat zij willen en hen verrassen door een *stapje extra doen*. Dat is waar wij goed in zijn en blij van worden. Wat we hiermee willen bereiken? Nou; *in 2030 bekend staan als het meest gastvriendelijke vakantiepark van Nederland*. Best ambitieus, toch ?

Als snel werd duidelijk dat het - toen nog - traditionele organisatiemodel, met 'de leider' aan de top, ons tegenhield in het volbrengen van onze missie en ambitie. Om deze ongekende, persoonlijke dienstverlening dagelijks te kunnen leveren moeten wij ons anders organiseren. Wij zochten naar een mogelijkheid om jaarrond te kunnen werken met een vast team van ondernemende, multifunctionele en gepassioneerde ambassadeurs (zoals wij onszelf noemen).

Werken in rollen

Wij kwamen in aanraking met zelfsturing en specifiek Holacracy. Een methodiek die tot in de details is uitgedacht en uitgewerkt. Het distribueert leiderschap naar de gehele organisatie, of beter gezegd naar rollen. Inmiddels zijn wij afgestapt van onze functies en werken wij in rollen. Rollen zijn een selectie van verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Wanneer je een rol vervult ben je in feite mini-ondernemer van die desbetreffende rol. Je bent volledig eigenaar van alles wat binnen die verantwoordelijkheid (en het domein) valt. Dit heeft ons veel helderheid gegeven in de vele grijze gebieden die iedere organisatie heeft. Ken jij soms de onduidelijkheid wie nou voor die specifieke taak eigenlijk verantwoordelijk is? Het werken in rollen maakt hier een einde aan, omdat op basis van dergelijke inzichten (spanningen genaamd) rollen telkens (tijdens de gestructureerde overleggen) worden gewijzigd, gecreëerd of zelf komen te vervallen. Je organisatie is dus altijd in transformatie door de constante zoektocht naar optimalisatie.

Binnen ons team heerst veel enthousiasme om deze ingrijpende transformatie samen aan te gaan. Wij zien nu al grote veranderingen die ons helpen bij het verwezenlijken van onze ambitie. De komende periode zullen wij onze ervaringen over deze transitie naar zelforganisatie geregeld delen.

Met dank aan: Danny Paerl, [bungalowpark Hoenderloo](#)

Wil je meer weten over onze organisatie; onze kernwaarden, missie en ambitie? Download het [handboek van Bungalowpark Hoenderloo](#).

Danny Paerl