

Zonder verstikkende regels aan ISO 27001 voldoen

DNV CERTIFICEERT GREAT PLACE TO WORK

Great Place To Work Nederland is een klein, groeiend bedrijf, dat volgens het holocratie-model voor zelforganisatie werkt. Vertrouwen, trots en werkplezier staan hier voorop, ook in het contact met klanten. Great Place To Work helpt organisaties om hun organisatiecultuur te verbeteren. Wie op basis van het medewerkersonderzoek aan de eisen voldoet, ontvangt het Great Place To Work-certificaat. Begin dit jaar werd Great Place To Work zelf gecertificeerd tegen ISO 27001, de standaard voor informatiebeveiliging. Dit certificatie-traject leverde mooie inzichten op. Voldoen aan de ISO-norm was heel goed mogelijk, zonder de unieke eigenschappen van de holocratische organisatie aan te tasten.

Door Eveline van Herwaarden

‘Dit leek me meteen een leuke klant’, vertelt senior DNV-auditor Roderick Krijgsman. ‘Juist omdat zij zelf ook certificeren en het bedrijf niet traditioneel georganiseerd is.’ Het kennismakingsgesprek met leeftijdgenoot Tom Strouken, 29 jaar en verantwoordelijk voor het traject vanuit Great Place To Work, verliep via Teams. Strouken werkte op dat moment enkele maanden vanuit Barcelona, een vrijheid die zijn werkgever hem bood. ‘Zoiets spreekt veel jonge mensen van nu aan en is typerend voor de cultuur bij Great Place To Work’, zegt Krijgsman. ‘We hebben in dit traject veel van elkaar kunnen leren. Voor Tom was ISO-certificering nieuw en ik had nog weinig ervaring met holocratie.’

Informatie en vertrouwen

Binnen een holocratie is van een hiërarchische structuur en vaste functieomschrijvingen geen sprake. Medewerkers interacteren binnen cirkels op een bepaald thema en kiezen daarin zelf een rol die hen past. Zo heeft Strouken binnen de cirkel *IT en security* de rol van ‘circle lead’, maar is hij binnen Great Place To Work ook verantwoordelijk voor innovatie en operatie.

‘Ons motto is: wij bouwen vertrouwen’, vertelt Strouken. ‘Dan moet je ook zelf je zaken goed op orde hebben. Onze CEO, René Brouwers, vond het tijd om op een aantal vlakken verder te professionaliseren. Daar hoort bij hoe we omgaan met

informatie van onze medewerkers en klanten. Vandaar de keuze om met een certificeringstraject voor ISO 27001 te starten.’

Vertrouwen en werkplezier

Great Place To Work doet onderzoek naar, geeft erkenning van en ontwikkelt goed werkgeverschap. Een traject bij een klant start met een vragenlijst onder medewerkers, de Trust Index. ‘We onderzoeken daarmee drie relaties’, legt Strouken uit. ‘Die tussen leidinggevenden en medewerker, tussen de medewerker en zijn/haar baan en tussen medewerkers onderling.’ Vorig jaar werden zo’n driehonderd organisaties op basis van het medewerkersonderzoek gecertificeerd. De belangstelling is groeiende en dat heeft volgens Strouken alles te maken met de schaarste op de arbeidsmarkt en de recente openbaringen op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. ‘Wij streven naar een positieve werkervaring voor iedereen, een Great Place To Work For All. Daar helpen we organisaties bij. Samen creëren we een cultuur waarin vertrouwen en werkplezier centraal staan.’



Tom Strouken.

De organisatie doorgronden

Bij de voorbereidingen op de audit liet Great Place To Work zich ondersteunen door een externe consultant. Op basis van zijn suggesties werden bij enkele certificeringsinstellingen offertes opgevraagd.



DNV sloot het beste aan; er was direct sprake van een goede klik bij de kennismaking in maart 2022. Eind 2022 kwam Krijgsman opnieuw langs voor het certificeringstraject. 'Dat traject bestaat uit twee delen, een documentenreview en de initiële audit', licht hij toe. 'Daar zitten vier tot zes weken tussen, een korte periode waarin ik als auditor de organisatie moet doorgronden.'

'Tom was daarbij heel behulpzaam. Great Place To Work is anders georganiseerd dan de meeste andere organisaties waar ik kom. De verantwoordelijkheid voor een norm ligt meestal bij een afdeling of functie, maar in een holacratistische organisatie werkt dat heel anders. Dat was voor mij even omschakelen. Uiteindelijk moeten wij als certificeringsinstelling beoordelen of de borging van een norm geregeld is; dat is waar ik naar kijk.'

Een andere context

Strouken had er vooraf wel enige zorgen over. In de bedrijfscultuur van Great Place To Work zijn vertrouwen en zelforganisatie belangrijke kern-elementen. 'Sommige normen zijn bijna directief', zegt hij. 'Dat is lastig in onze context. Gelukkig kwam Roderick niet binnen met een boekje en een rode pen, maar met de insteek: hoe is dit werkbaar voor jullie? Dat vond ik verfrissend.' Krijgsman vindt dat belangrijk: een open houding en goed kijken naar de context. 'Tom en ik hebben er veel over gesproken hoe zij de vertaalslag naar hun organisatie konden maken. Hoe je aan de normen kan voldoen zonder verstikkende regels op te leggen.'

In die gesprekken tussen Strouken en Krijgsman kwam het waarom achter de norm vaak ter sprake. Strouken: 'Er zijn bijvoorbeeld normen voor wanneer je je scherm moet locken, maar wij willen onze medewerkers geen gedragsregels opleggen. De oplossing ligt voor ons in het aanspreken vanuit de achterliggende waarde. Als de waarde is dat je geeft om de relatie met de klant, dan volgt daar eigenlijk automatisch uit dat je je scherm lockt om klantgegevens te beschermen.'

Intrinsieke motivatie

Het verbaasde Krijgsman niet dat er bij de audit geen major issues en slechts één minor issue werd gevonden. 'In sommige organisaties wordt een certificatietraject door een paar personen gedragen. Hier was niet alleen Tom gemotiveerd, maar zag je commitment in het hele team. Bij de terugkoppeling waren alle vijftientig medewerkers aanwezig; iedereen wilde weten of ze het gehaald hadden. Werken in een holacratistische organisatie leidt duidelijk tot een hoge intrinsieke motivatie.'

Krijgsman ziet dat Nederland verandert, met meer zelforganisatie en fluide organisatievormen. Hij heeft veel opgestoken van de audit bij Great Place To Work en neemt dat mee in volgende trajecten. 'Het maakt eigenlijk niet uit hoe een organisatie is ingericht. Door mee te bewegen met nieuwe organisatievormen en goed te kijken naar het waarom van een norm, kan elke organisatie aan de ISO-normen voldoen.' **Q**