S4A8 Linda van Geest:
Positief implementeren – wat een project onthult over hoe jouw organisatie écht werkt

Inleiding
IIn deze aflevering van Elk stapje telt gaat Geert Hoffbauer in gesprek met Linda van Geest, verandermanager en oprichter van Linda Change Solutions. Met vijftien jaar ervaring als ERP-consultant helpt ze organisaties om software-implementaties menselijk en positief te laten verlopen. Samen verkennen ze waarom een project altijd uitvergroot wat al langer leeft in een organisatie — en hoe je dat gegeven kunt ombuigen naar een kans voor echte groei.

Spreker: Linda van Geest – Linda Change Solutions
Gastheer: Geert Hoffbauer – Elk stapje telt

Inhoudstafel

- Introductie en welkom – 0:00
- Wie is Linda van Geest? Achtergrond en Corporate Positivity – 0:32
- Hoe een project uitvergroot wat al sluimert in de organisatie – 1:29
- Processen heroverwegen vóór de implementatie start – 6:20
- Samenwerken met het systeem in plaats van ertegen – 9:37
- Wat een proces écht uniek maakt in jouw bedrijf – 10:08
- Het juiste moment om een verandermanager in huis te halen – 12:00
- Waarom mensen soms afhaken: capaciteit voor verandering – 15:31
- Hoe je verschillende mensen begeleidt in verandering – 16:51
- Business en IT: een muur die niemand helpt – 25:13
- Praktische eerste stap: vraag mensen wat ze nodig hebben – 29:22
- Afsluiting – 31:43

Kerninzichten per hoofdstuk

Introductie en welkom (0:00)
De aflevering opent met een prikkelende stelling: spanningen in een project vergroot gewoon uit wat al langer leeft in de organisatie. Dat idee vormt de rode draad van het gesprek. Geert introduceert Linda via haar boek Team Smile — een titel die meteen de toon zet: positiviteit als bewuste keuze, ook op de werkvloer.

Wie is Linda van Geest? Achtergrond en Corporate Positivity (0:32)
Linda bouwde vijftien jaar ervaring op als ERP-consultant en zag hoe de menselijke kant van implementaties structureel werd onderschat. Vanuit die frustratie ontwikkelde ze haar eigen aanpak, waarbij de Corporate Positivity®-methode haar helpt om positiviteit actief te bewaken in de meest intense projectomgevingen. Positiviteit is voor haar geen eigenschap, maar een instelling waaraan je voortdurend moet werken.

Hoe een project uitvergroot wat al sluimert in de organisatie (1:29)
Een software-implementatie is een snelkookpan: alles staat tegelijk onder druk, inclusief het dagdagelijkse werk dat gewoon doorgaat. Wat Linda benadrukt is dat zowel positieve als negatieve elementen in die context worden uitvergroot. Afdelingen die elkaar al niet lagen, gaan op eilandjes werken. Processen die nooit werden bevraagd, botsen plots met de realiteit. Wie dat weet, kan er proactief op inspelen — en een project tegelijk gebruiken om de organisatie structureel te versterken.

Processen heroverwegen vóór de implementatie start (6:20)
Veel processen in een organisatie zijn ooit ontstaan als oplossing voor één specifiek probleem. Met de tijd zijn ze routine geworden, maar de oorspronkelijke reden is allang vergeten. Linda pleit ervoor om bij een implementatie terug te gaan naar de bron: waar komt dit proces vandaan, is het probleem nog actueel en sluit het nog aan bij de huidige strategie van het bedrijf? Zo voorkom je dat je verouderde werkwijzen klakkeloos vertaalt naar een nieuw systeem.

Samenwerken met het systeem in plaats van ertegen (9:37)
Een hardnekkig misverstand bij implementaties is dat het systeem de bestaande werkwijze van het bedrijf moet spiegelen. Grote ERP-systemen zoals Microsoft Dynamics, Odoo of SAP hebben hun eigen logica en standaardflows. Linda pleit ervoor om eerst te begrijpen hoe die flows werken, en pas daarna te kijken waar het bedrijfsproces écht afwijkt — en waarom dat afwijken noodzakelijk is.

Wat een proces écht uniek maakt in jouw bedrijf (10:08)
Niet elk proces is uniek, ook al voelt dat voor medewerkers soms wel zo. Alleen de stukjes in een proces die een bedrijf onderscheiden van zijn concurrenten, verdienen maatwerk in het systeem. De rest kan en mag worden gestandaardiseerd. Weten welke processen écht onderscheidend zijn, is daarmee een strategische oefening die ver voor de go-live thuishoort.

Het juiste moment om een verandermanager in huis te halen (12:00)
Idealiter is Linda aanwezig op het moment dat een organisatie begint met de selectie van een nieuw systeem — niet pas als het project al misgaat. Zo kan ze tijdig een inventarisatie maken van cultuur, processen en spanningspunten. Maar, benadrukt ze, het is nooit te laat. Ook na een mislukte implementatie valt er altijd nog te werken aan de mensen en de cultuur erachter.

Waarom mensen afhaken: capaciteit voor verandering (15:31)
Weerstand tegen verandering is zelden onwil. Mensen hebben simpelweg niet altijd de capaciteit om verandering erbij te nemen. Na een drukke week, een belastend privéleven of een periode van onzekerheid is het emmertje gewoon vol. Verandering op verandering stapelen maakt mensen moe — niet rebels. In plaats van die mensen te dwingen, pleit Linda ervoor om hun situatie te erkennen en hen op een manier te betrekken die bij hun energie past.

Hoe je verschillende mensen begeleidt in verandering (16:51)
Niet iedereen verwerkt verandering op dezelfde manier. Sommige mensen hebben behoefte aan vroege en uitgebreide informatie, anderen schakelen het liefst van de ene op de andere dag om. Door oprecht geïnteresseerd te zijn in mensen — ook buiten de werkvloer — kun je inschatten wat iemand nodig heeft. Linda beschrijft hoe je beide groepen, mits goed begeleid, op hetzelfde moment kunt laten aankomen bij de lancering.

Business en IT: een muur die niemand helpt (25:13)
In veel organisaties bestaat er een harde scheidslijn tussen business en IT: de business vraagt, IT levert. Linda stelt dat dit model fundamenteel fout is. IT-teams moeten niet bouwen wat wordt gevraagd, maar begrijpen wat de werkelijke behoefte is en van daaruit met betere oplossingen komen. Tegelijk moet de business leren om problemen te omschrijven zonder meteen de oplossing voor te schrijven. Alleen samen kom je tot een systeem dat écht werkt — en dat gedragen wordt door iedereen.

Praktische eerste stap: vraag mensen wat ze nodig hebben (29:22)
Linda sluit af met een eenvoudig maar krachtig advies: vraag mensen wat ze nodig hebben — en luister dan écht. Wat mensen zeggen dat ze nodig hebben, is namelijk zelden wat ze écht nodig hebben. Wie rust zegt, bedoelt misschien structuur. Wie weerstand toont, vraagt misschien om erkenning. Door door te vragen en het tastbaar te maken, bereik je als leider of projectverantwoordelijke veel meer dan met elk stappenplan.

Afsluiting (31:43)
Linda en Geert sluiten af met een gedeelde reflectie: elk project is anders, elke mens binnen dat project ook. Geen methodologie dekt dat volledig — maar de bereidheid om te luisteren en mensen te zien, maakt het verschil. Geert nodigt luisteraars uit om even stil te staan bij wat ze meenemen uit dit gesprek. Want ook hier geldt: elk stapje telt.

Meer weten?
Wil je meer weten over Linda Change Solutions of contact opnemen met Linda van Geest?
www.lindachangesolutions.be, linda.vangeest@vangeest.be.
Meer over Elk stapje telt: www.elkstapjetelt.be.