



To The Point Expertise

Missie

Groei door hoogwaardige, actieve, herkenbare en duurzame dienstverlening.

In onze missie en strategische doelstellingen wordt een nogal forse uitdaging geformuleerd. Uitgangspunt is daarbij dat ik in eerste instantie het bedrijfsprofiel in vier kernbegrippen probeer te formuleren. Dat werkt mijns inziens het beste. Ik refereer aan de kernbegrippen die wij eerder in 2008 kenbaar hebben gemaakt, onder andere via onze website. De typering kwaliteit, snelheid en transparantie hebben naar mijn overtuiging een bijdrage geleverd aan het vestigen van ons bedrijf in de letselschademarkt. Inmiddels is het zo dat deze kwaliteiten in het algemeen ook bij onze collega's aanwezig zijn en daarom geen onderscheidend vermogen meer ontwikkelen. In de nieuwe missie benoem ik aspecten die voor ons wel een richting kunnen geven in een nieuw proces van verbeteren.

Kernbegrippen en ontwikkelingen bij TTP

Hoogwaardige

Uiteraard levert een bureau dat “expertise” in de naam heeft staan een hoogwaardig product. Door de combinatie met actief zijn en een herkenbare bijdrage te leveren moet TTP zich in sterke mate blijven ontwikkelen. Dit vergt van experts en ondersteuning dat zij op het hoogste niveau inhoudelijk en uitvoerend blijven presteren. We moeten daarom uitgaande van onze kerncompetenties bij alle TTP medewerkers aan de individuele ontwikkeling blijven werken. Dit betekent niet dat er nu sprake is van slecht of disfunctioneren, we gaan werken aan een hoger niveau vanuit het adagium stilstand is achteruitgang. Onze huidige en nieuwe klanten moeten het gevoel houden dat TTP op topniveau functioneert en altijd aandacht schenkt aan de performance en zodoende een hoogwaardige kwaliteit vast blijft houden. Daaruit zal continu het onderscheidende vermogen van TTP blijken.

Actieve

Niet alleen door de individuele performance te verbeteren maar ook door veranderingen in de werkstructuur wordt een actieve werkwijze bereikt. De TTP-expert bepaalt de agenda en wordt nooit gerappelleerd. De stand van zaken is bij TTP altijd bekend en andere partijen merken dat TTP adequaat en snel naar een afronding van het dossier werkt.

Herkenbare

Herkenbaar zijn in een markt waarin de expertisebureaus goed vertegenwoordigd zijn lijkt een nauwelijks bereikbaar doel. Toch is TTP bij een deel van onze markt al een begrip. Het gaat er kennelijk om die elementen in de performance die opvallen te versterken en uit te breiden. Vaak krijgen we te horen dat To The Point Expertise een treffende naam is voor ons bedrijf omdat we die naam eer aandoen in onze manier van werken. Ik hecht er aan die specifieke kernwaarde toch te benoemen omdat we het risico lopen door de groei van de portefeuille en tijdsdruk terug te vallen naar een lager niveau. Minder actief, minder hoogwaardig en minder scherp “op” de zaak zittend, vervallen we tot een algemeen en lager niveau.

Onder meer door een goede spreiding van de zaken krijgt elk dossier (slachtoffer) de aandacht die het verdient. Vanzelfsprekend zal daardoor onze toegevoegde waarde herkend worden.

Duurzame

Dit is een meer intern gericht begrip wat duidt op TTP als basis voor de toekomst van elke TTP medewerker. Ik heb het dan over opleiding, loopbaanbegeleiding, pensioenvoorziening en kantoorhuisvesting. Ik geloof heilig in het principe van zoeken naar balans tussen werk en ontspanning. Dat moet in de inrichting van de (secundaire) arbeidsvoorwaarden ook tot uitdrukking komen.

Expertise proces: hoogwaardig, actief, herkenbaar en duurzaam

De komende maanden gaan we zoeken naar verdere verbeteringen in ons werkproces. Ik stel daar de bovengenoemde kernwaarden centraal. Een eerste contact met een betrokkene in een nieuwe zaak moet direct een TTP stempel drukken op de verdere behandeling. Ook richting opdrachtgever moet direct duidelijk zijn dat de behandeling in de geest van het TTP-profiel plaatsvindt. De nog te beschrijven kerncompetenties en ontwikkeling van de gehele TTP organisatie binnen dit profiel moeten daar een bijdrage aan leveren.

Elke communicatie over de behandeling in een TTP-dossier heeft toegevoegde, inhoudelijke waarde. Er moet een vervolgstap benoemd worden en duidelijk herkenbaar zijn op basis van welke strategische keuzes de TTP behandelaar de behandeling voortzet. Ik wil dan ook kijken naar de opdrachtbevestiging, een voorlopig verslag of rapport naar aanleiding van de eerste contacten met betrokkenen, het hoofdstuk “verdere verrichtingen” in de rapportages en brieven, en de vraagstelling aan medisch adviseur, arbeidsdeskundige, bedrijfseconomisch expert of andere geassumeerden. Ook in die communicatie moet de geest van het TTP profiel herkenbaar zijn.

Expertise aanpak: door efficiënt en tijdig te werken

Door goed na te denken over onze kerncompetenties en die in de werkwijze tot uitdrukking te brengen, hoop ik dat het nog beter gaat lukken bij de experts en ondersteuning de TTP behandelwijze te ontwikkelen. Er is al veel bereikt, toch zullen we ons verder moeten blijven ontwikkelen. We zullen ons steeds meer bewust moeten worden van het profiel van TTP. Door training en opleiding wordt bij iedereen aandacht geschonken aan de kerncompetenties en waar nodig verandering en verbetering bereikt. Het is dan makkelijker om efficiënt en tijdig te werken en in alle aspecten van ons werk het TTP-profiel tot uitdrukking te brengen.

Profiel TTP-Expert:

Creatief, proactief, communicatief, assertief, kwalitatief, herkenbaar, aanspreekbaar, technisch hoogwaardig, vriendelijk, scherp, effectief, leidinggevend, oplossingsgericht, transparant.