

# Serious gaming voor Dunea

---

## De klant

Dunea produceert en levert met zo'n 500 medewerkers drinkwater aan circa 1,2 miljoen klanten in het westelijk deel van Zuid-Holland. Dunea heeft drie ICT-teams in huis: de groep Technisch Beheer, Functioneel Systeembeheer en de Helpdesk. In totaal vijfendertig ICT-medewerkers die samen de afdeling Informatievoorziening & Automatisering vormen.

## De vraag

De drie ICT-teams van Dunea moeten procesgericht gaan werken. Dunea gaat over op ITIL – een referentiekader voor de inrichting van beheerprocessen. Maar hoe doe je dat, procesgericht samenwerken met collega's met wie je voorheen hiërarchisch samenwerkte?

---

**Niet langer denken vanuit afdelingen, maar procesgericht te werk gaan. Wat betekent dat precies en hoe voelt dat in de praktijk?**

In 2009 is besloten om binnen de afdeling Informatievoorziening & Automatisering vormen (I&A) procesmatiger te gaan werken. Dunea richt haar beheerprocessen opnieuw in, en wel volgens de principes van ITIL – een leidende standaard. Dit vergt een nieuwe denk- en werkwijze van alle medewerkers.

Frans van Velzen, Groepshoofd Functioneel Systeembeheer, vertelt hoe zij hier samen met KPN Consulting belangrijke stappen in hebben gezet.

## Hoe kwam je op het idee van serious gaming?

Frans van Velzen: 'We wilden een nieuw teamverband creëren. We hebben drie sterke en professionele teams in huis op het gebied van functioneel beheer, technisch beheer en onze Helpdesk. Maar de ombouw naar ITIL-processen betekent dat we dwars door deze groepen en bestaande hiërarchieën heen gaan werken. Dan kun je al je medewerkers apart naar een ITIL-training sturen,

## De aanpak

We lieten de vijfendertig ICT-medewerkers van Dunea de Apollo 13 Game spelen. Een intensieve 'ervaringstraining' van één dag, waarin de kernconcepten en -processen van ITIL in een interactieve spelcontext aan bod komen.

## Het resultaat

De Dunea-medewerkers zijn zich bewuster van de nieuwe setting waarin zij gaan werken en wat dat betekent voor hun eigen rol. Ze hebben geleerd dat verantwoordelijkheden niet meer hiërarchisch worden bepaald maar procesmatig. En weten ook wanneer het belangrijk is om te improviseren en uit je rol te stappen.

---

maar het ging ons juist om de samenwerking. En – niet onbelangrijk – om daar op een verrassende en inspirerende manier mee aan de slag te gaan. Ik las ergens over de Apollo Game van KPN Consulting en die verenigt dit perfect: een leerzame én leuke dag met elkaar.'

## Wat wilden jullie bereiken?

'Primair bewustwording. Dat we op de nieuwe manier gaan werken staat buiten kijf, daar moet iedereen in mee. En we zijn ook al stapsgewijs ITIL-processen aan het implementeren. Met de game wilden we vooral een zetje geven aan ieders bewustwording van de nieuwe manier van werken. In zo'n game kun je iemand in een totaal andere rol duwen en dat is precies wat er bij ons op de werkvloer gaat gebeuren – de rollen op de afdeling gaan echt veranderen.'

## Jullie speelden de Apollo 13 Game. Hoe ging dat in zijn werk?

'We zijn met z'n allen een dag naar de Space Expo in Noordwijk gegaan. Omdat we er echt een uitje van wilden maken voor onze medewerkers, hebben we er zelf voor gekozen om het spel daar te spelen in plaats van op de trainingslocatie van KPN Consulting.

De game besloeg een ochtend, middag en avond, inclusief lunch- en dinerbuffet. We hebben vooraf drie teams geformeerd van circa tien medewerkers, ook leidinggevend, die met elkaar aan de slag gingen in de Apollo 13 Game. Een trainer van KPN Consulting speelde de astronaut in nood die continu vragen stelt aan het Mission Control Centre op aarde – een team van Dunea-medewerkers. Samen moet je de Apollo 13 veilig aan de grond brengen, waarbij je allerlei moeilijkheden moet zien te overwinnen onder grote tijdsdruk. Een uitdagende klus.’

### Hoe reageerden de deelnemers?

‘Iedereen ging bloedserius aan de slag, dat was erg leuk om te zien. Omdat we de game in drie groepen speelden – elk met dezelfde opdracht – was er een extra competitie-element. Het ITIL-proces begint direct te draaien wanneer je de game start. Wie doet wat en in welke volgorde? Wanneer communiceer je met elkaar en hoe doe je dat effectief? Het is flink werken, je moet het écht met z’n allen doen. En elkaar ook aanspreken op dingen die misgaan of beter kunnen. Overall waren de reacties zeer positief. Men vond het leerzaam en leuk tegelijk.’

### Had Dunea nog invloed op de opzet van het spel?

‘In principe is het een gestandaardiseerd spel dat ook alleen door gecertificeerde trainers geleid mag worden. Wat de opzet betreft vertrouwden we dus volledig op de expertise van KPN Consulting. Wel hebben we vooraf, tijdens de intakegesprekken, goed nagedacht over de groepssamenstellingen. We wilden een goede mix maken want diversiteit geeft chemie. Verder hebben we vooraf twee prominente rollen al ingevuld per groep, namelijk die van Flight Director en Mission Director.’

### ‘Teamwork in een verrassende en inspirerende setting’

### Ben je tevreden over de resultaten?

‘Jazeker! De dag heeft ons geleerd dat je soms buiten de gebaande paden moet denken en flexibel moet zijn. Procesgericht samenwerken stond voorop, maar ook dan zul je in de praktijk af en toe moeten improviseren. Ook de samenwerking met KPN Consulting verliep heel goed. Alles was strak geregeld. Bovendien zijn de trainers zeer capabele mensen uit het werkveld die weten waar ze het over hebben. Dat is cruciaal, aangezien zij als spelleider/astronaut een prominente rol vervullen.’

### Hoe gaan jullie nu verder?

‘We hadden al twee consultants van KPN Consulting ingeschakeld om de nieuwe procesinrichting te implementeren. Binnenkort moet het nieuwe Dunea-beheerproces er staan. We gunnen ons zelf een halfjaar om alles fine te tunen. Naar aanleiding van de training hebben we nog een terugkomdag gehad, waarin we alles nog eens met elkaar op een rij hebben gezet en vervolgspraken hebben gemaakt.’

---

### De Apollo 13 game

Het simulatiespel Apollo 13 maakt ITIL begrijpelijk in een zeer interactieve spelsetting.

### Wat doe je?

Tijdens de game wordt de legendarische vlucht van de Apollo 13 uit 1970 gesimuleerd. De deelnemers spelen de rol van het Mission Control Centre in Houston. Een trainer/spelleider van KPN Consulting speelt de astronaut in nood die opdrachten doorgeeft aan het team op aarde.

### Wat is de doelstelling van de game?

Breng de Apollo 13 veilig aan de grond en werk hierbij zo efficiënt en effectief mogelijk samen. Houd het budget in de gaten, verdeel de rollen, anticipeer op situaties aan boord, reflecteer op het spelproces en – afgeleid hiervan – op de situatie binnen de eigen organisatie. Deelnemers aan de Apollo 13 Game ontwerpen zelf processen, die na elke ronde worden geëvalueerd en geoptimaliseerd.

### Wat kunnen we voor u betekenen?

KPN Consulting heeft gecertificeerde trainers in huis die de Apollo 13 Game kunnen verzorgen op de eigen trainingslocatie of desgewenst op een andere locatie. GamingWorks, partner van KPN Consulting, is licentiehouder voor deze game.

---

### Meer informatie

Marc de Visser  
Accountmanager  
T: +31 (0)6 3015 6080  
E: marc.devisser@kpn.com

---

### QR-code

Gebruik de QR-code om dit document te bekijken op uw smartphone of tablet.

