

Het ELEVEN Cultuur Handboek

Een praktische gids



Het ELEVEN Cultuur Handboek

Een praktische gids

Colofon

ELEVEN Movement Therapy
Dorpsstraat 88
2712 AM Zoetermeer
Nederland

Ceintuurbaan 125
3051 KA Rotterdam
Nederland

+31 (0)6 39 11 55 29
info@elevenmovement.nl



Voorstelrondje

Hoi! Ik ben Britt en heb dit boek geschreven als afstudeeropdracht voor mijn master Strategisch Product Ontwerpen aan de TU Delft. Mijn onderzoek ging over de bedrijfscultuur van ELEVEN en het resultaat van dit project lees je op dit moment.

Ik heb enorm genoten van het project en voelde me enorm thuis. Veel dank aan het team dat mij

zo heeft ontvangen, door jullie enthousiasme en zorg heb ik dit mooie project mogen afronden.

Veel liefs,

Britt

Voorwoord

Hey, wat leuk dat je dit leest! Dit boek is een samenvatting van mijn project over de cultuur van ELEVEN. Het is ontstaan vanuit mijn afstudeeropdracht waar ik veel observaties heb gedaan en interviews heb gehouden om alles uit te pluizen over het bedrijf. Het doel van alles? Om jou mee

te kunnen nemen in de unieke sfeer van ELEVEN en jou te laten begrijpen waarom de sfeer zo is. ELEVEN heeft een unieke manier van werken. Wij vinden het belangrijk dat jij je helemaal thuis voelt hier. Het is een team effort en daar hoor jij vanaf nu ook bij, welkom bij de familie!

"Ik wil weer rennen over
een vulkaan!"
- Dave

Altijd vol.
Linnen geven.
- Bink

Mijn grenzen leren kennen,
om ze vervolgens te verleggen.
- Joey

De hele dag op een
festival kunnen staan
zonder rugpijn
Kirsten

The f
You
er

GEEN WOORDEN
MAAR DADEN.

- marguerite

"Zonder pijn sporten"
- Britt

"NEVER STOP TRYING
NEVER STOP BELIEVING
NEVER GIVE UP!!"
- THEA

Zo Lang mogelijk mbel blijven
- Corine

"Meer mobiliteit
in mijn arm"
- Anouk :)

Pijnvrij sporten!
- Kell

Weer gitter
en Energieker
worden!!!!
Helena

Enjoy the little things
- Julie Lea

"Zoveel mogelijk
Pijnvrij
bewegen"
- Sietske

Work HARD IN SILENCE
LET YOUR SUCCESS BE THE NOISE
- Terry

"Ik wil pijnvrij en
zorgeloos bewegen"
- Bridget

No pain, no glory!
Eleven you make it happen!
Linda

Ik wil niet gitter worden!
Dan ga ik Eleven 20 missen
Lies

Ondanks mijn Blessure
toch heerlijk trainen
Bij de kanjers van
Eleven!!!
Jaannet

Geen last meer
van mijn enkel
Nina

Healthy Mind
Healthy body
- Tony Pinto

Leuke mensen
die zorgen
net iets

Leuker lijf
en rust in
m'n kop!!
- Denise

Weer 5km
kunnen hardlopen
Esmee

Een 1/4 triathlon
kunnen lopen, zwemmen
en fietsen met een
fit lichaam!
Just do it

Je doet het voor jezelf
Je kan het!
- youri

afvallen &
ter worden



Inhoudsopgave

01 Een Introductie.....	16
02 Een Metafoor.....	24
03 De Fundering.....	34
04 Het Raamwerk.....	66
05 De Isolatie.....	84
06 De Bakstenen.....	98
07 Het Cement.....	110
08 De Deuren.....	128
09 De Ramen.....	142
10 Het Dak.....	156
11 De Inrichting.....	172
12 Conclusie.....	198
13 Dankwoord.....	202



Hoe Je Leest

Elk hoofdstuk heeft de volgende structuur:

1. Een introductie
2. Inhoud
3. Samenvatting
4. Richtlijnen

De samenvatting is er om jou de belangrijkste dingen te laten onthouden. De richtlijnen zijn er zodat de informatie die je krijgt niet abstract hoeft te blijven maar implementeerbaar kan worden. Zie

deze richtlijnen als een hulpmiddel om je aan het denken te zetten.

Dit boek is hopelijk voor jou een handleiding voor je eigen avontuur bij ELEVEN. Hoewel het als een boek is geschreven, is de metafoor niet chronologisch opgebouwd. Dit betekent dat jij dit boek kan lezen op elke manier die je wil, leuk toch?

Veel leesplezier!



01

Een Introductie

Wat Is ELEVEN?

ELEVEN is een organisatie waar iedereen klaar staat om je te helpen de volgende stap te zetten, op welke manier dan ook. Alleen, je moet er zelf ook wel voor willen werken.

Op dit moment bestaat het team uit vooruitstrevende fysiotherapeuten die jou en elkaar willen helpen het volgende niveau te bereiken. En welk niveau dat is en waar dat niveau in is maakt niks uit. Als je een client bent kan het gaan om

je volgende sportdoel, revalidatie van een operatie of preventie van nieuwe klachten. Als werknemer binnen het bedrijf kan het volgende niveau een nieuwe functie zijn, nieuwe kennis of een hele andere tak opzetten die het doel van ELEVEN ondersteunt.

De mogelijkheden zijn eindeloos en zolang jij ervoor wil gaan zullen zij dat ook doen.



Achtergrond

Het bedrijf begon met Mitch die de fysiotherapie anders wilde aanpakken dan hem was geleerd. Hij wilde de persoonlijke connectie opzoeken en plezier hebben. Dit zorgde ervoor dat hij een eigen praktijk begon en mensen om zich heen verzamelde met dezelfde visie.

Dit concept is uiteindelijk ELEVEN geworden, iets wat veel meer betekent dan alleen fysiotherapie. Hoewel het team voornamelijk uit

fysiotherapeuten bestaat is het niet het hoofddoel. De kennis die de fysiotherapeuten hebben wordt juist gebruikt om vooruitstrevend en preventief te behandelen. De oplossing zal dan ook liggen in het bewegen van zowel lichaam als geest om dit te realiseren.

ELEVEN is dan ook een bedrijf waar beweging niet het enige is dat centraal staat. De verbinding en de ontspannen sfeer zorgen ervoor dat het een plek is waar je je thuis voelt.





02

Een Metafoor

Samen Een Huis Bouwen

Om jou duidelijk te kunnen maken wat er allemaal belangrijk is voor de sfeer, gebruiken we in dit boek een metafoor van een huis om alles zo goed mogelijk uit te leggen. Jij denkt vast, huh, waarom een huis? Nou, een huis is iets stevigs dat je samen opbouwt en waar iedereen zich thuis voelt. Precies wat we willen bereiken. Ook wordt het huis gebruikt om de verschillende onderdelen uit te leggen, want tja aan alleen stenen en een dak heb je niet zo veel.

Elke laag van de metafoor zal iets vertellen over hoe ELEVEN precies werkt en waarom dit belangrijk is. Zo snap jij ook precies waarom dingen gedaan worden en waar het allemaal goed voor is, cool toch?

Het huis dat we in dit boek gaan "bouwen" bestaat uit 9 verschillende onderdelen. Elk onderdeel is een metafoor voor een component wat ELEVEN uniek maakt.



De Fundering

De fundering is de basis van het huis en hier zullen ze staan voor de 11 kernwaarden die centraal staan binnen ELEVEN. Deze waarden zijn de principes waarop ELEVEN gebouwd is en die in elk aspect terugkomen. Een fundering zit onder de grond en is dus niet zichtbaar. Toch is dit de constructie die ervoor zorgt dat het huis stevig blijft staan, essentieel dus!

Het Raamwerk

Bij het raamwerk van het huis bedoelen we de mensen die werken bij ELEVEN. Wat je moet weten is dat ELEVEN niet alleen draait om skills, maar ook vooral om wie jij bent als persoon. Jouw persoonlijkheid is dus heel belangrijk. De warme en vertrouwde werksfeer waar je later over zal gaan lezen is namelijk direct daaraan verbonden. Je komt in dit hoofdstuk alles te weten over de verschillende rollen die er zijn binnen het bedrijf.

De Isolatie

Om een huis warm en gezellig te houden is het belangrijk dat we isolatie hebben, of in dit geval, een paar huisregels. Het is belangrijk dat we een omgeving creëren gebaseerd op vertrouwen en respect en hoewel het misschien overbodig klinkt zijn huisregels wel nodig. Er zijn aparte huisregels voor personeel en cliënten, want niet iedereen heeft dezelfde rol.

De Bakstenen

Om een huis ook daadwerkelijk vorm te geven heb je bakstenen nodig, of in dit geval producten en diensten. Deze kunnen veranderen en ontwikkelen in de loop der tijd. Iets dat we willen! Nieuwe input is dus ook belangrijk en altijd welkom. De producten en diensten moeten wel altijd de kernwaarden uitstralen. In dit hoofdstuk bespreken we de huidige producten en diensten als voorbeeld, zodat jij precies snapt wat we hiermee bedoelen en dat jij kan bijdragen aan nieuwe ideeën.

Het Cement

Om de producten en diensten aan elkaar te kunnen lijmen en er een geheel van te maken hebben we cement, of hier een community, nodig. Zonder producten en diensten kunnen we geen mensen om ons heen verzamelen die ELEVEN net zo tof vinden als wij. Dit hoofdstuk zal dan ook gaan over hoe een community opgezet en onderhouden kan worden. Zo snap jij hoe leuk het is om dingen samen te doen en hoe we er één grote familie van kunnen maken die elkaar inspireert en motiveert.

De Deuren

Een bakstenen vierkant is niet heel praktisch. Deuren zijn nodig. Ze staan in deze metafoor voor de missie van ELEVEN en hebben als doel om aan werknemers en cliënten te laten weten wat het masterplan is voor de visie. De deuren zorgen ervoor dat werknemers en cliënten bij ons naar binnen kunnen stappen of juist om voor ons de wereld in te gaan en de missie uit te dragen.

De Ramen

Om wat licht te krijgen in ons huis zijn er een paar ramen nodig. De ramen staan voor de (toekomst) visie van ELEVEN. We zullen steeds verder dan de toekomstvisie kijken om altijd te verbeteren en tegelijkertijd de kernwaarden niet uit het oog te verliezen.

Het Dak

Om het huis te beschermen hebben we een dak. Dit dak staat symbool voor de bedrijfscultuur die aanwezig is bij ELEVEN. Deze cultuur, ook wel clan cultuur genoemd, voelt aan als een hechte familie. Er zitten verschillende voor- en nadelen aan deze cultuur wat belangrijk is zodat je dingen kan herkennen en eventueel actie kan ondernemen.

De Inrichting

Zonder inrichting geen gezellig huis, dus hier bespreken we alle ins en outs van een fysieke locatie. Wat is het dat onze werkplek nou zo speciaal maakt en waardoor we die familiale sfeer kunnen creëren? Van de must-haves die aanwezig moeten zijn, zoals een koffiezetapparaat en een open indeling, tot waar jij je eigen draai aan kan geven. Hier zal je gaan begrijpen hoe een ruimte bijdraagt aan de sfeer.



Samenvatting

De metafoor bestaat uit 9 onderdelen:

1. De fundering
2. Het raamwerk
3. De isolatie
4. De bakstenen
5. Het cement
6. De deuren
7. De ramen
8. Het dak
9. De inrichting

03

De Fundering: De 11 Kernwaarden Van ELEVEN

Introductie

Een huis heeft altijd een fundering, iets stevigs, zodat het huis overeind blijft staan. En hoewel je het niet ziet, is het altijd aanwezig. Zo zit het ook bij ELEVEN in elkaar: ELEVEN kan alleen maar bestaan door een fundament van kernwaarden die overal in het bedrijf terug te vinden zijn. Deze kernwaarden vormen de basis van hoe we met elkaar omgaan tot ons doel in de toekomst, waar we met passie naartoe werken. Alles wat we dan ook doen zal kernwaarden weerspiegelen.

Bij ELEVEN hebben we dan ook 11 kernwaarden die deze fundering vormgeven. Hieronder zal ik je per kernwaarde vertellen hoe collega's deze kernwaarden zien en zal ik je wat concrete kernvoorbeelden geven hoe een waarde terug kan komen in het bedrijf.



Plezier

Bovenaan ons lijstje staat plezier. Voor ons betekent dit: zin hebben om naar je werk te gaan, samen lachen en het leuk te hebben terwijl je tegelijkertijd aan je doelen werkt. Wij vinden het belangrijk dat je plezier hebt in wat je doet.

Plezier is een belangrijke waarde, waarbij het belangrijk is om te benoemen dat je jezelf niet zo serieus hoeft te nemen, maar wat je doet wel. Zorg er dan ook voor dat je in je werk die balans kan vinden,

zodat cliënten het ook naar hun zin hebben, terwijl je wel professioneel blijft.

Een goed voorbeeld van plezier op de werkvloer kan zijn: samen een oefening doen met je cliënt of juist lekker lachen om wat er de afgelopen week is gebeurd. Je hebt veel vrijheid om plezier te hebben, maar zorg wel dat het niet het enige is dat je doet.



Balans

Bij ELEVEN is het doel balans en voor ons betekent dit meerdere dingen. Er moet een balans zijn tussen wat je komt halen bij ELEVEN en wat je brengt, maar tegelijkertijd ook een balans voor jezelf om niet elke dag hetzelfde te hoeven doen. Ook is balans bij ons dat emoties er mogen zijn, maar dat je altijd weer terug kan keren naar die basis. Simpel gezegd het is belangrijk dat je overal je balans in kan vinden en dat je niet te veel van het een of juist het andere doet. "Work hard,

play hard."

Een voorbeeld van hoe je balans terug kan zien bij ELEVEN is bijvoorbeeld de fysieke indeling, waarbij je evenveel ruimte hebt om lekker te trainen en om samen met een koffietje op de bank bij te kletsen.



Vertrouwen

Alles valt of staat met vertrouwen. Voor ons betekent het dat je uiteindelijk jezelf kwetsbaar op durft te stellen voor bijvoorbeeld feedback, je afspraken nakomen of communiceren, en de beste intenties te hebben en niks doorvertellen.

Naast het vertrouwen met je collega's, is er ook nog een stukje vertrouwen tussen jou en de client wat belangrijk is voor de voortgang die je kan maken. Zo is

het bijvoorbeeld belangrijk dat je vertrouwen kan opbouwen door cliënten te informeren en in de eerste paar sessies vooruitgang te boeken.

Als concreet voorbeeld van hoe wij vanuit ELEVEN vertrouwen uitstralen is dat we je altijd in principe vertrouwen, en we niet over je schouder gaan meekijken. Wij zijn overtuigd dat jij het kan, dus ga ervoor!



Openheid

Openheid is een kernwaarde die verbonden is met vertrouwen. Bij ELEVEN is openheid het delen van dingen als ernaar gevraagd wordt en daar eerlijk over zijn, terwijl je je eigen grenzen respecteert.

Openheid betekent ook bijvoorbeeld dat je een open houding hebt die welkom is naar anderen, zoals een open uitstraling of veel oogcontact.

Een concreet voorbeeld van

openheid binnen ELEVEN die de locatie in Zoetermeer heeft, is een open lay-out en grote ramen. Deze openheid zorgt voor veel gezellige onderlinge interactie, dat maakt het voor iedereen een stuk leuker!

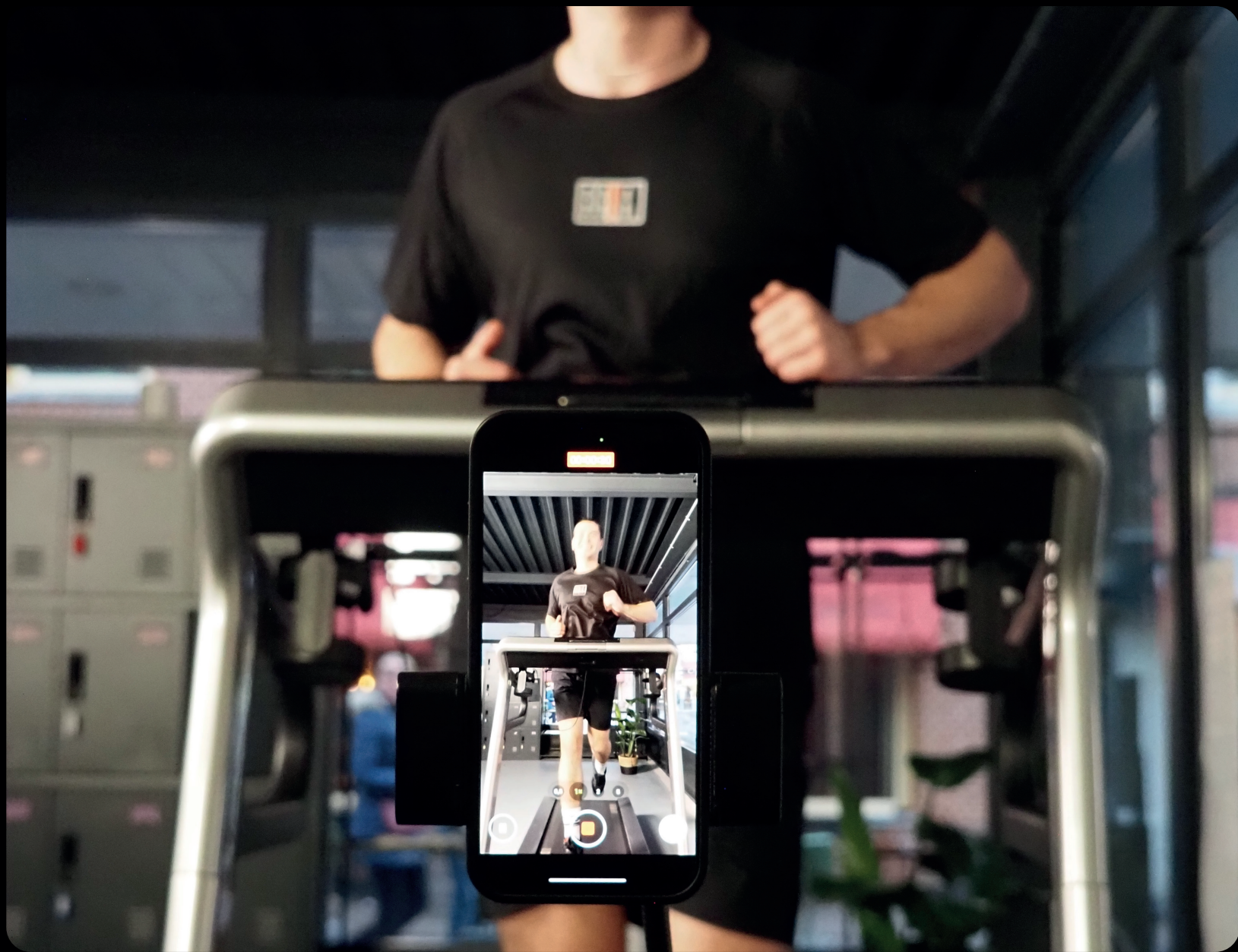


Transparantie

Transparantie is ook gelinkt aan vertrouwen, maar is net even anders dan openheid. Bij transparantie gaat het er meer om dat je dingen uit jezelf vertelt en communiceert in plaats van dat iemand anders iets aan je moet vragen. Bij ons betekent het vooral dat er weinig ruimte is voor andere interpretaties en dat je bijvoorbeeld mensen meeneemt in je gedachtegang.

Een voorbeeld van transparantie

zijn de grote open ramen in de praktijk, waarbij voorbijgangers precies kunnen zien wat er binnenin gebeurt. Geen toeters of bellen, nee, gewoon zoals het is.



Persoonlijke connectie

ELEVEN draait om persoonlijke connectie, dus echt investeren in relaties met elkaar. Het draait bij ons om de mensen, niet alleen met cliënten maar ook met elkaar. Het leven is immers leuker als je het kan delen met anderen.

Een voorbeeld van hoe we de persoonlijke connectie terugzien is dat iedereen wel weet wat diegene drinkt zodat dat het eerste is dat aangeboden wordt als ze door de deur wandelen. Niks is leuker dan

begroet worden met een lach en je favoriete drankje, toch?



Groei

Bij ELEVEN staan we nooit stil en zijn we altijd opzoek naar de volgende uitdaging. Groei staat dan ook voor jezelf en jouw omgeving blijven ontwikkelen en verbeteren. Bij ELEVEN betekent groei dan ook voor een 11 gaan in plaats van een 10 en elkaar naar een hoger niveau tillen.

Groei is niet lineair, maar heeft zijn pieken en dalen. Door consistent te zijn zal je groeien. Dit is een filosofie die centraal staat.

Een voorbeeld van groei, en in dit voorbeeld persoonlijke groei, is dat er meerdere keren per jaar een gesprek met je wordt aangegaan waar er naar je doelen gevraagd wordt. Het doel is om jou te helpen groeien binnen het bedrijf op een manier die bij jou past.



Inspiratie

Inspiratie en een inspirerende werkomgeving is een belangrijke drijfveer. We streven ernaar om iedereen zo veel mogelijk te inspireren. Het wordt ook wel beschreven als een katalysator, iets wat je ideeën geeft, of juist een trigger om iets te gaan ondernemen.

Een voorbeeld van inspiratie is bijvoorbeeld de "doelenmuur" in Zoetermeer, waar iedereen die bij ELEVEN komt zijn of haar doel

kan opschrijven. Een heel leuk en aanstekelijk effect!



Empowerment/ Zelfredzaamheid

Een van de waarden die bij de kern hoort is zelfredzaamheid. Met zelfredzaamheid, of de Engelse term empowerment, bedoelen we mensen in staat te stellen ze zelfstandig verder te kunnen en onafhankelijk te zijn van ons.

Een voorbeeld hiervan is het delen van e-boeken over verschillende onderwerpen. Het doel is jou de juiste tools en mindset te geven zodat jij het zelf kan.



Innovatie

Een belangrijk onderdeel van ELEVEN is innovatie en het durven "out of the box" te denken. Je denkt vast, wat bedoel je met "out of the box" denken? Nou, bij ELEVEN doen we alles net even wat anders en volgen we niet altijd de norm. We bedenken graag variaties van het wiel die ons verder helpen. We kijken graag op een andere manier naar problemen.

Een voorbeeld van innovatie zijn de wedges die we gebruiken om

voetmobiliteit te verbeteren. Deze methode is uniek in Nederland en wij zijn degenen die de stap hebben gezet om dit te gaan gebruiken.



Passie

Een passie hebben voor wat je doet is erg belangrijk. En passie is als je je werk meer als een hobby ziet en graag een expert wil worden in je vakgebied. We merken dat passie aanstekelijk is en wie wil dat nou niet?

Om deze passie te delen met anderen wordt er sociale media gebruikt. We willen onze enthousiasme en passie delen met anderen. Van posts over voeding tot een workout, alles heeft een doel.



Het beschermen van Deze Fundering

Deze 11 kernwaarden spelen een belangrijke rol en ze vormen de basis van alles wat binnen ELEVEN gebeurt. Wat je ook doet – werken met je collega's, een nieuw idee uitwerken, of cliënten begeleiden – alles moet verbonden zijn met deze kernwaarden.

Een huis kan alleen stevig blijven staan als de fundering intact blijft en goed onderhouden wordt. Dit betekent dan ook dat het aan ons als team is om deze waarden te

bewaken en uit te dragen.

Als iedereen zijn steentje bijdraagt om de fundering sterk te houden, blijft ELEVEN een plek waar iedereen zich thuis voelt.



Samenvatting

De kernwaarden zorgen voor richting, zitten overal in het bedrijf verweven en geven ons een identiteit waardoor anderen zich bij ons kunnen aansluiten.

Door altijd de kernwaarden te gebruiken zullen we ELEVEN blijven, dit is key.

De 11 kernwaarden zijn als volgt:

1. Plezier
2. Balans
3. Vertrouwen
4. Openheid
5. Transparantie
6. Persoonlijke connectie
7. Groei
8. Inspiratie
9. Empowerment
10. Innovatie
11. Passie

De kernwaarden zijn de hoofdmoot in alles wat we doen en ze kunnen meegroeien en veranderen samen met ELEVEN.

Waarom?

Onze kernwaarden bepalen hoe we alles doen in het bedrijf. Ze helpen om de juiste keuzes te maken die passen en zorgen dat ELEVEN uniek blijft. Tegelijkertijd ontwikkelt alles door en ontwikkelen de kernwaarden mee.

Hoe?

Gebruik de kernwaarden als een checklist of richtlijn bij beslissingen – stel jezelf de vragen: past het bij ELEVEN en komen de kernwaarden terug? Sluiten de kernwaarden nog aan bij waar ELEVEN voor staat?

Reflecteer af en toe op hoe het gaat: zijn we met zijn allen goed bezig en leven we de kernwaarden na in alle aspecten?

**De kernwaarden moeten
zichtbaar en tastbaar
zijn voor iedereen.**

Waarom?

Iets wat je vaker ziet en tegenkomt
onthoud je beter, zodat je het
daarna ook weer makkelijker kan
uitdragen of communiceren.

Hoe?

Laat iedereen die in aanraking komt
met ELEVEN voelen waar we voor
staan – van binnenkomst met een
lach en koffie tot de interactie via
sociale media.

Zorg ervoor dat de kernwaarden op
zo veel mogelijk manieren aanwezig
zijn op de werkvloer en dat iedereen
snapt waarom iets gedaan wordt –
denk aan de muur vol met quotes.

De kernwaarden zorgen voor een verbonden geheel en een sterk team.

Waarom?

De kernwaarden zorgen ervoor dat we mensen kunnen verzamelen die hetzelfde denken als ons en zorgen zo voor een hechte band.

Hoe?

Laat nieuwe mensen in het team vanaf dag één kennismaken met de kernwaarden en hoe dit invloed heeft op alles wat we doen binnen het bedrijf.

Deel successen met anderen die de kernwaarden laten zien, zodat mensen het kunnen delen en zich er verbonden mee voelen.

04

Het Raamwerk:
Het Personeel

Introductie

Zodra de fundering van het huis stevig ligt kunnen we beginnen met het raamwerk. Dit raamwerk houdt alles overeind. Bij ELEVEN bestaat dit raamwerk uit de collega's.

Wat goed is om te weten is dat ELEVEN aan personality hires doet. Het is bij ons niet alleen belangrijk dat je skills hebt, maar ook vooral wie jij bent als persoon. Door dit te doen ontstaat er een hechte groep mensen die dezelfde kernwaarden deelt.

In dit hoofdstuk zal ik eerst ingaan op de verschillende rollen die we hebben binnen ELEVEN. Van eigenaar tot therapeut. Dit kan ook gebruikt worden voor jou om te kijken waar iemand nu is en waar diegene eventueel heen wil groeien, handig toch?





Eigenaar

"ELEVEN is mijn hobby, ik zal er alles aan doen om het te laten groeien."

Leeftijd: 32

Dienstverband: Sinds de oprichting

Persoonlijkheid

Gepassioneerd

Vertrouwt mensen direct

Zelfverzekerd

Enthousiast

Empathisch

Verhaal

De drang om een nieuwe, vooruitstrevende benadering van fysiotherapie te vinden, heeft geleid tot het oprichten van ELEVEN. Het doel is om continu te verbeteren en meer mensen te bereiken om zo een revolutie op gang te brengen.

Verantwoordelijkheden

De missie en visie delen met anderen

Mensen inspireren door middel van passie

Het bedrijf draaiende houden

Doelen

Een wereldwijd bekend merk

Mensen op de best mogelijke manier helpen

De passie met anderen delen

Voorloper worden op het gebied van holistische gezondheid

Kernbehoeften

Meer tijd voor merkspecifieke taken

Meer kunnen delegeren

Een informele werksfeer

Culturele Frustratie

Als eigenaar heeft hij veel kennis over de ideale werkomgeving en sfeer. Er is veel inzicht in de geschiedenis van het merk en een groot enthousiasme om dit met anderen te delen. Er is een sterke wens om actiever betrokken te zijn bij de vormgeving van de bedrijfscultuur en hier bewuster mee om te gaan.

Frustraties

Te veel tijd kwijt aan behandelen en het oplossen van problemen

Te weinig tijd voor creatieve bezigheden

Te weinig specifiek geschoold personeel

Motivatie

Effectief anderen kunnen helpen

Groei in het aantal cliënten

De visie delen

Culturele Motivatie

Hoewel de bedrijfscultuur door de eigenaar zelf is gevormd, zijn er geen duidelijke richtlijnen over waarom dingen op een bepaalde manier worden gedaan. Naarmate het bedrijf groeit, wordt het steeds moeilijker om de cultuur te beheersen en te waarborgen.



Locatie manager

"Ik ben trots om manager van deze locatie te zijn, ik voel me nauw verbonden met mijn team en wil altijd het beste voor ELEVEN."

Leeftijd: 28
Dienstverband: 2 jaar

Persoonlijkheid

Verantwoordelijk

Vertrouwt mensen direct

Lead by example

Ambitieuus

Detailgericht

Verhaal

De locatiemanager was op zoek naar een nieuwe uitdaging binnen het team. ELEVEN is DE plek door de missie, visie en informele werksfeer. Er is een grote ambitie om de locatie zo goed mogelijk te beheren, de dagelijkse verantwoordelijkheden op zich te nemen en alles soepel te laten verlopen.

Verantwoordelijkheden

Ervoor zorgen dat medewerkers zich houden aan de bedrijfscultuur

De locatie zo efficiënt mogelijk beheren

Collega's helpen hun maximale potentieel te bereiken

Doelen

De bedrijfscultuur bewaken

Mensen helpen hun persoonlijke doelen te bereiken

Kansen zoeken om te verbeteren

Zowel manager als collega zijn

Kernbehoeften

Duidelijk overzicht van wat ELEVEN inhoudt

Efficiënte werkomgeving

Informeel contact met collega's

Culturele Frustratie

Als locatie manager is er veel kennis van de dagelijkse gang van zaken en hoe dit zo efficiënt mogelijk kan worden gedaan. De locatiemanager speelt een actieve rol in het wervingsproces en zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers goed bij het team passen. Ze willen dat alle medewerkers een eigen begrip ontwikkelen van de bedrijfscultuur, missie en visie.

Frustraties

Gebrek aan duidelijke regels maakt het moeilijk om deze te handhaven

Onduidelijkheid over de ontwikkeling van de locatie

Moeite met het benutten van de vrijheid

Motivatie

De collega's goed kennen

Mogelijkheden tot persoonlijke groei

Mensen motiveren

Culturele Motivatie

Hoewel de locatiemanager veel weet is er te weinig tijd om deze kennis over te dragen aan collega's. In de ideale situatie zouden medewerkers de bedrijfscultuur al goed begrijpen, zodat er efficiënter en prettiger gewerkt kan worden zonder micromanagement.



Fysiotherapeut

"Mijn verlangen om mensen te helpen maakt mijn werk zoveel leuker. Ik kom dagelijks met plezier naar werk en zie mijn collega's als goede vrienden."

Leeftijd: 24
Dienstverband: 1,5 jaar

Persoonlijkheid

Gemotiveerd

Nieuwsgierig

Humoristisch

Sociaal

Innovatief/experimenteel

Verhaal

Als stagiair was ELEVEN zo'n leuke en leerzame plek, dat het ervoor gezorgd heeft dat ze later hier aan de slag is gegaan als fysiotherapeut. De behoefte om nieuwe, innovatieve behandelmethoden te ontdekken na te zien van het gebruik van het wedgen gebruikt om complexe problemen op te lossen, zorgde voor inspiratie. De vrijheid zorgt ervoor dat ze kan blijven doorontwikkelen.

Verantwoordelijkheden

Cliënten helpen

Kennis delen met collega's over hun interessegebieden

Voortdurend op zoek blijven naar nieuwe leerervaringen

Doelen

Innovatieve behandelmethoden ontdekken

Elke dag leren van collega's

Kennis delen

Een gelukkige, informele werkomgeving

Kernbehoeften

Kunnen experimenteren

Vrijheid om te ontdekken wat het beste werkt

Begeleiding in hoe ze het beste kan bijdragen aan het team en het bedrijf

Culturele Frustratie

Als fysiotherapeut is er een sterke wens om te innoveren en tegelijkertijd een fijne werksfeer te behouden. Ze willen een goede, vertrouwelijke relatie met collega's opbouwen en zichzelf kunnen zijn. Het zou helpen als ze beter begrijpen wat de bedrijfscultuur inhoudt, zodat ze er actief aan kunnen bijdragen.

Frustraties

Een werkweek met te weinig afwisseling

Te weinig tijd om hun passie te ontdekken

Onduidelijkheid over hoe de missie en visie van het bedrijf het beste kunnen worden nageleefd

Motivatie

Mensen helpen

Voortdurend nieuwe dingen leren

Met plezier naar het werk gaan

Culturele Motivatie

Het is echter onduidelijk wat de bedrijfscultuur precies inhoudt, waardoor het moeilijk is om er actief aan bij te dragen en dit over te brengen aan stagiaires en andere collega's. De locatiemanager verwacht daarnaast een volle en efficiënte agenda, wat het moeilijk maakt om tijd te investeren in passieprojecten en innovaties die ELEVEN naar een hoger niveau kunnen tillen.



Receptionist

"Ik houd ervan om met mensen in contact te komen en ze echt te leren kennen. Ik ben trots om deel uit te maken van het team."

Leeftijd: 46
Dienstverband: 4 jaar

Persoonlijkheid

Extravert

Empathisch

Positief

Vriendelijk

Zorgzaam

Verhaal

Na een tijdje cliënt te zijn geweest en te merken dat er behoefte was aan iemand die telefoontjes en andere verzoeken binnen het bedrijf kon oppakken, werd er voorgesteld om bij ELEVEN te komen werken. De huiselijke sfeer in combinatie met een energiek team maakte het een aantrekkelijke plek om te werken en gaf haar een nieuw doel.

Verantwoordelijkheden

Cliënten inplannen en het eerste aanspreekpunt zijn

Zorgen dat alles up-to-date is

Mensen verwelkomen en iets te drinken aanbieden

Doelen

Tevreden cliënten

Een fijne werksfeer

Iedereen leren kennen die de locatie binnenkomt

Kernbehoeften

Waardering voelen

Goed functionerende technologie

Persoonlijk contact met collega's en betrokken worden

Culturele Frustratie

Ze heeft de groei van ELEVEN van dichtbij gevolgd en werd geïnspireerd om er te werken. Ze weet alles over de achtergrond van het bedrijf en is het aanspreekpunt voor cliënten. Ze kent iedereen goed en weet waar de grenzen liggen. Ze heeft veel tijd gehad om zich aan te passen aan de cultuur, maar vindt het nog steeds moeilijk om deze uit te leggen aan anderen.

Frustraties

Wisselingen in IT-systemen

Mensen die te veel negatieve dingen delen

Dat sommige dingen als haar taak wordt gezien, terwijl het een teamverantwoordelijkheid is

Motivatie

De collega's goed kennen

Met plezier naar het werk gaan

Omringd zijn door mensen

Culturele Motivatie

Ze heeft het gevoel veel te weten over ELEVEN, maar vindt het moeilijk om bij te blijven met softwareveranderingen. Het is lastig om een duidelijk overzicht te hebben van hoe de sfeer precies moet voelen als er geen duidelijke richtlijnen zijn over wat wel en niet bij de cultuur past.



Stagiair

"Ik ben enthousiast om deel uit te maken van het ELEVEN-team. Ik kan niet wachten om van iedereen te leren en te ontdekken wat ik leuk vind om te doen."

Leeftijd: 20
Dienstverband: 3 maanden

Persoonlijkheid

Onzeker

Nieuwsgierig

Altruïstisch

Vrolijk

Gemotiveerd

Verhaal

Als student op zoek naar een stageplek viel ELEVEN op vanwege de vooruitstrevende manier van behandelen en de combinatie met training. Deze twee aspecten, samen met de sociale media en website, overtuigden de stagiair om te solliciteren. Na een intake om te kijken of hij bij het team paste werd hij aangenomen en is hij nu actief aan het leren.

Verantwoordelijkheden

Kennis uit zijn studie delen met het team

Een frisse blik bieden

Collega's laten uitleggen hoe dingen werken, zodat hij het beter begrijpt

Doelen

Zoveel mogelijk leren

Zelfverzekerd worden
in het toepassen van de
behandelmethode van ELEVEN

De stage succesvol afronden en bij
ELEVEN werken

Kernbehoeften

Feedback krijgen op prestaties

Begeleiding met uitleg over waarom
dingen op een bepaalde manier
gedaan worden

Eigen verantwoordelijkheden
krijgen

Culturele Frustratie

De stagiair is net begonnen en probeert te begrijpen hoe alles werkt. Hij is leergierig en willen weten waarom dingen op een bepaalde manier worden gedaan. Hij wil zo snel mogelijk in de groep passen, maar vindt het lastig om zijn plek te vinden omdat de bedrijfscultuur voor hem nog niet helemaal duidelijk is.

Frustraties

De bedrijfscultuur leren kennen

Veel nieuwe mensen ontmoeten en
leren kennen

Zich een buitenstaander voelen in
een hecht team

Motivatie

Leren over een nieuwe aanpak

Mensen helpen

De collega's leren kennen

Culturele Motivatie

Als nieuwe medewerker leren ze elke dag veel, wat soms overweldigend kan zijn. Ze moeten alles over ELEVEN leren, maar iedereen heeft een andere kijk op wat belangrijk is, wat verwarrend kan zijn. De focus ligt op het zo snel mogelijk leren over de behandelmethodes, waardoor het leren over de bedrijfscultuur soms op de achtergrond raakt.

Samenvatting

Het personeel maakt wie ELEVEN is.

Mensen worden aangenomen op
personaliteit naast skills.

Iedere rol vereist andere kwaliteiten
die bijdragen aan het grotere
geheel.

Persoonlijkheid gaat voorop, neem mensen aan om wie ze zijn.

Waarom?

Bij ELEVEN draait het niet alleen om skills, maar ook om wie jij bent. Het is belangrijk dat je past in het team wat er nu al staat en dat je het eens bent met de kernwaarden, missie en visie.

Hoe?

Wees ten allen tijden jezelf en kijk wat jij kan bijdragen aan het team, jouw mening en input tellen mee!

Blijf je ontwikkelen en durf te groeien op elk mogelijk vlak, wees niet bang om hulp te vragen.

**Ons eigen personeel
staat voorop;
doorgroeien is het doel.**

Waarom?

Iedereen binnen ELEVEN heeft een passie om te blijven groeien en ons doel is om iedereen daarin te ondersteunen. Door ons eigen personeel te laten doorontwikkelen zorg je voor een ELEVEN generatie die alles kent.

Hoe?

Zorg dat het duidelijk wordt waar personeel heen kan gaan groeien. Als het niet duidelijk is waar je heen moet kan je ook geen stappen zetten om daar te komen.

Bespreek in de halfjaargesprekken professionele en persoonlijke doelen. Zo kan iemand aangeven waar hij/zij heen wil en kunnen wij meedenken in mogelijkheden.

Duidelijke rollen zorgen voor mogelijkheden om door te groeien en te ontwikkelen; en dat doen we samen.

Waarom?

Iedereen heeft een unieke rol binnen ELEVEN en groei en ontwikkeling staan centraal. Duidelijkheid zorgt voor een goed samenwerkend team waarin je altijd de volgende stap kan zetten.

Hoe?

Ken je eigen rol, maar blijf openstaan voor nieuwe ervaringen en leermomenten: waar zie jij je over een paar jaar binnen het bedrijf?

Durf om hulp of verduidelijking te vragen als je het niet weet, en help anderen ook in hun groei door inzichten en kennis te delen met elkaar.

05

De Isolatie: De Huisregels

Introductie

Om het huis gezellig en georganiseerd te houden is het van belang dat er duidelijke afspraken zijn. Het is belangrijk om te weten wat je kan verwachten, waar de grens ligt om zo te kunnen voorkomen dat de sfeer omslaat. Dit is waarom we een set huisregels hebben voor zowel personeel als cliënten, zodat we een warme, vertrouwde en respectvolle omgeving kunnen creëren.

Het doel is om een fijne ervaring te

hebben bij ELEVEN. Wij willen de plek zijn waar je op je gemak kan voelen en jezelf kan zijn terwijl je aan je lichaam werkt.

Ik snap dat je denkt; regels, dat klinkt wel heel streng. Maar je zou deze huisregels misschien meer kunnen zien als ongeschreven regels die we juist wel op willen schrijven. Deze regels zorgen namelijk dat ELEVEN een plek is waar je graag komt en met plezier naartoe gaat.



Personeel

We zijn een team, altijd

Samen maken we ELEVEN sterker, en we doen dingen zonder daarvoor iets terug te verwachten.

Iedereen mag zichzelf zijn

Iedereen is anders en dat maakt ons uniek. We zorgen ervoor dat iedereen zichzelf mag en kan zijn en dat iedereen zich veilig voelt om dat te doen.

Respect is de basis

We behandelen alles en iedereen

met respect, dit zijn je collega's, cliënten, maar ook de materialen.

Communicatie is key

Door transparant en open te communiceren kunnen we er voor elkaar zijn en meedenken. Er is geen goed of fout en als iets beter kan laten we dit weten.

Groeien doen we samen

Ontwikkeling staat centraal voor alles en iedereen. We dagen elkaar uit maar zorgen dat we elkaar ook

ondersteunen in de groei.

Plezier maken is verplicht

Bij ELEVEN moet je met plezier naar je werk komen en door samen een sfeer te creëren waarin humor en plezier een grote rol spelen kan dat voor iedereen zo zijn.

We zien iedereen als onderdeel van de familie

Iedereen die bij ELEVEN binnenkomt, voor welke reden dan ook, wordt omarmd en warm

ontvangen.

Gezondheid en balans staat voorop

We zorgen goed voor onszelf en elkaar. Dit geldt voor zowel fysiek als mentaal. Geef aan wat je nodig hebt om ervoor te zorgen dat het werkt voor jou.

We verbeteren alles wat we aanraken

Of het gaat om een mens, een werkplek of een nieuw project, het doel is om altijd iets te verbeteren en te kijken hoe we waarde eraan

toe kunnen voegen.

Iedereen is verantwoordelijk

Jij bent verantwoordelijk voor je eigen acties. Zolang je transparant bent en wil leren mag je altijd fouten maken.

We maken samen de toekomst

ELEVEN probeert zich elke dag te verbeteren en we werken samen aan innovatie en vernieuwing zodat we elke dag groeien.





Cliënten

Iedereen is welkom

Je bent geen nummer bij ELEVEN, maar een uniek individu die we verwelkomen met open armen.

Respect is de basis

Iedereen heeft zijn eigen doel en tempo, en dit is iets dat we aanmoedigen en begrip voor tonen.

Jij bent de focus

Jouw gezondheid en vooruitgang zijn een prioriteit bij ons. We luisteren naar je en begeleiden je op

de manier die voor jou werkt.

Communicatie is alles

Wij geloven dat communicatie open en eerlijk mag en kan. Zit er iets niet helemaal lekker of wil je wat aangeven? Laat het ons weten.

Groeien doe je samen

Iedereen werkt aan zijn/haar doel; en iedereen ondersteunt je om dit doel te behalen. Een klein succes is altijd reden voor een feestje en dit vieren we graag samen!

Positiviteit is de hoofdmoot

De omgeving bij ELEVEN is gefocust op motivatie en steun. Negativiteit hoort hier niet thuis.

We willen jouw grenzen verleggen, met respect

We willen je graag uitdagen om het beste uit jezelf te halen, maar doen dit nooit ten koste van jouw comfort of gezondheid.

Samen zijn we sterker

Verbinding staat centraal bij ELEVEN. Interactie en betrokkenheid is iets wat we graag zien zodat we samen iets groters kunnen maken.

Gezondheid en plezier is het doel

Wij zijn overtuigd dat bewegen, herstellen en ontwikkelen gewoon leuk moet zijn. Dit is waarom we plezier aanmoedigen en combineren met wat we doen.

Behandel iedereen met respect

Onze fysiotherapeuten zijn er om jou te helpen met je doel en zij proberen tegelijkertijd anderen te helpen. Het wordt dan ook gewaardeerd als iedereen met respect behandeld wordt.

ELEVEN is van ons samen

Om ervoor te zorgen dat iedereen zich thuis voelt, zorgen we samen voor een opgeruimde en veilige omgeving.



Samenvatting

De huisregels zijn er om de sfeer te beschermen die bij ELEVEN aanwezig is.

ELEVEN moet een warme, respectvolle en vertrouwde omgeving zijn waar iedereen op zijn gemak is en met plezier komt.

Iedereen – het team en de cliënten – draagt bij aan de sfeer.

De regels zorgen ervoor dat er een

community opgezet kan worden waar iedereen zich welkom en veilig voelt.

Zie de huisregels als een leidraad, niet als beperkingen.

Waarom?

We zijn met zijn allen verantwoordelijk voor de sfeer en huisregels zijn er om richting te geven aan een prettige en respectvolle samenwerking met elkaar.

Hoe?

Zie de huisregels als een manier om de sfeer bij ELEVEN te beschermen en versterken en zorg ervoor dat iedereen begrijpt dat het een team effort is.

Zie de huisregels als een dynamisch iets dat kan veranderen als er verbeteringen of suggesties worden gedaan.

Zorg dat iedereen de huisregels begrijpt; communicatie is alles.

Waarom?

Mensen kunnen zich niet houden aan wat ze niet weten en door open en transparant te communiceren voelt iedereen zich gehoord en leven ze de regels beter na.

Hoe?

Zorg dat de huisregels makkelijk te vinden zijn en dat er ruimte is om vragen te stellen. Als mensen begrijpen waarom iets gedaan wordt is het makkelijker te accepteren en implementeren.

Wees transparant over waarom sommige regels bestaan of veranderd worden. Transparantie voorkomt misverstanden.

Wees het voorbeeld.

Waarom?

Als één schaap over de dam is volgen er meer; gedrag is besmettelijk en hoe meer mensen meedoen hoe meer er zullen volgen.

Hoe?

Zorg ervoor dat je de huisregels zo goed mogelijk naleeft.

Wijs mensen er op een positieve manier op als de huisregels niet correct worden nageleefd en probeer het belang te communiceren.

06

De Bakstenen – De Producten En Services

Introductie

Zonder bakstenen kun je geen huis bouwen. De bakstenen die we in deze metafoor gebruiken zijn de producten en diensten die ELEVEN aanbiedt. De producten en diensten geven handen en voeten aan onze missie, visie en kernwaarden. Producten en diensten kunnen in de loop van tijd veranderen. Het kan dus voorkomen dat we nieuwe dingen toevoegen, maar ook dat we oudere dingen wegdoen.

Alles wat we doen is verbonden

met elkaar. Vaak worden de verschillende producten en diensten gecombineerd om op gepersonaliseerde wijze mensen het beste resultaat te leveren. Doordat alles is verbonden aan de kernwaarden zorgen deze producten en diensten er tegelijkertijd voor dat ze uitdragen waar we voor staan, multifunctioneel dus!

Dit hoofdstuk zal ingaan op de

huidige producten en diensten en hoe ze op dit moment aansluiten bij de kernwaarden. Op deze manier snap jij waar we op dit moment mee bezig zijn en tegelijkertijd hoe jij kan bijdragen met nieuwe ideeën. Input is altijd welkom!



De Kern van Onze Producten en Diensten

Bij ELEVEN zorgen we ervoor dat we mensen op een holistische manier helpen. Het doel is een gezond mens op alle vlakken en de producten en diensten die we aanbieden kunnen gecombineerd worden om dit doel te bereiken.

Fysiotherapie

ELEVEN heeft een unieke progressieve aanpak voor fysiotherapie en dit vormt de basis voor alle andere producten en diensten. De kennis van de fysiotherapeuten worden in elk aspect van het bedrijf toegepast, zo kunnen we iemand de beste versie van zichzelf laten zijn met de beste kennis.

De fysiotherapie die aangeboden wordt aan cliënten is actief. De aanpak is vooruitstrevend, met het

doel om tools en kennis te geven om zelfstandig door te zetten.

Link met kernwaarden

De fysiotherapie is de aard van ELEVEN, daarom dat ook alle kernwaarden hierin terugkomen en even belangrijk zijn. Er is vertrouwen nodig om een band op te kunnen bouwen en te zorgen voor openheid en transparantie. Dit helpt je om mensen beter en effectiever te kunnen behandelen, waardoor er groei kan plaatsvinden en de balans hersteld wordt. Door te inspireren en plezier te hebben blijft het leuk om door te zetten wat zorgt voor zelfredzaamheid.

Innovatie zorgt voor nieuwe blikken op behandelwijzen en de passie van de therapeut is merkbaar op elk vlak. De persoonlijke connectie met de mens staat voorop.

Producten en Diensten van ELEVEN

ELEVEN heeft een uitgebreid aanbod van producten en diensten. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de wedges, HYROX trainingen en het geven van personal training. In dit boek vind je geen opsomming van de huidige producten en diensten. Deze veranderen namelijk voortdurend. Dit heeft te maken met veranderende of nieuwere methoden, nieuwe hypes of innovatieve fitnessmethodes waarop ingespeeld wordt.

Wat van belang is om te begrijpen is dat, hoe de producten en diensten ook veranderen, ze altijd in de basis aansluiten bij de filosofie van fysiotherapie en de holistische benadering van ELEVEN.

Zo kunnen wedges bijvoorbeeld ingezet worden voor een HYROX les om mobiliteit en effectiviteit te verbeteren.



Samenvatting

De bakstenen staan voor de producten en services die ELEVEN aanbiedt aan mensen.

Alles wat aangeboden wordt moet de kernwaarden reflecteren. Dit geldt ook voor nieuwe producten en diensten.

Alle producten en diensten zijn onderdeel van een holistische aanpak.

Doordat de producten en diensten

de kernwaarden uitdragen en eraan verbonden zijn zorgt het ervoor dat ze een ervaring en de cultuur communiceren naar de buitenwereld.

Nieuwe ideeën en input zijn welkom! Samen bouwen we aan ELEVEN van de toekomst.

De producten en diensten moeten altijd verankerd zijn in de kernwaarden.

Waarom?

Dat de producten en diensten functioneel moeten zijn snappen we, maar het is ook belangrijk dat ze reflecteren wie we zijn en dat communiceren naar de gebruikers.

Hoe?

Controleer en reflecteer of alle huidige en nieuwe ideeën passen binnen de 11 kernwaarden van ELEVEN

Gebruik de kernwaarden als een filter: als iets niet past bij de kernwaarden moeten we het aanpassen of heroverwegen.

**Samen ideeën genereren
zorgt voor innovatie en
flexibiliteit.**

Waarom?

Innovatie ontstaat bij ons door samenwerking. Alleen zo kunnen we veranderen en groeien en zorgen we ervoor dat onze producten en diensten mee bewegen en verbeteren.

Hoe?

Moedig nieuwsgierigheid en creativiteit aan bij iedereen; geen idee is te gek om uit te pluizen.

Reflecteer regelmatig op de producten en diensten die er zijn en ga na of ze nog effectief zijn. Blijf ook altijd alert op trends en ontwikkelingen die relevant kunnen zijn en sta open voor nieuwe ideeën en innovatieve oplossingen.

Zorg ervoor dat de producten en diensten elkaar completeren.

Waarom?

ELEVEN is uniek doordat we een persoonlijke aanpak hebben voor iedereen; door diensten en producten te combineren creëren we het beste resultaat. Door ervoor te zorgen dat iedereen er gebruik van kan maken zorgen we voor oneindige impact.

Hoe?

Zorg ervoor dat je een totaaloplossing kan aanbieden waarin producten en diensten elkaar aanvullen en versterken. Zo kun je maatwerk aanbieden op basis van behoeften.

Zorg ervoor dat mensen op hun eigen niveau kunnen starten en dat het voor iedereen toegankelijk is waarbij openheid en transparantie voorop staan.

07

Het Cement – De Community Van ELEVEN

Introductie

Om een huis stevig te kunnen bouwen hebben we cement nodig. In onze metafoor staat het cement voor de community van ELEVEN – een groep mensen met gedeelde interesses en een gemeenschappelijk doel, waarin je je beschermd voelt. De community is dan ook een groot netwerk van mensen die zich met elkaar verbonden voelen.

Zonder een community zijn de producten en diensten niets

waard omdat ELEVEN namelijk nooit had kunnen bestaan. Cruciaal dus voor het succes! Het verbindt namelijk iedereen, de cliënten, fysiotherapeuten en zelfs de vrienden en familie. We zijn eigenlijk een groot sociaal ecosysteem die elkaar steunt, uitdaagt en helpt te groeien.

Wat een community nou eigenlijk is en hoe we het kunnen bouwen en onderhouden staat centraal.



Wat Bedoelen We Met Een Community?

Nou volgens ons is het een groep mensen met gedeelde interesses die een gemeenschappelijk doel hebben waarin je je beschermd voelt en je een emotionele connectie mee hebt. Wat een community krachtig maakt is dat iedereen verbonden is met elkaar. Bij ELEVEN willen we niet alleen een plek zijn waar mensen voor onze producten en diensten komen, maar ook een plek creëren waar ze zich thuis voelen en ze samen werken aan hun doelen.

Het doel van de community is om meer ondersteuning te bieden vanuit het biopsychosociale model. Gezondheid draait namelijk niet alleen om het lichaam maar ook om de geest en het sociale aspect. De community moet die aspecten ondersteunen.



Maar waarom dan een community?

Ik snap dat je denkt, waarvoor is dit dan zo belangrijk? Nou er zijn een paar redenen waarom dit nuttig is:

Merkbekendheid

Door een community te bouwen zorg je voor mensen die van ELEVEN genieten en hier loyaal aan zijn. Hierdoor zullen ze ook sneller dingen delen, waardoor ELEVEN steeds bekender wordt. (West, 2023)

Loyaliteit

Als mensen zich gezien voelen en onderdeel zijn van een community zorgt het ervoor dat mensen loyaler worden. (West, 2023)

Betere communicatie

Door een community te hebben kun je meer leren over je doelgroep en vragen om feedback om zo je communicatie nog meer te verbeteren en nog meer mensen aan te spreken. (West, 2023)



Een Community Bouwen, Hoe Doen We Dat?

Kort gezegd: samen. Een community draait om verbondenheid met anderen. Daarnaast zijn er een paar belangrijke dingen (West, 2023):

1. Definieer je merk

Om een community te bouwen moet je eerst duidelijk hebben wat we doen. In dit geval: wat is de missie en visie van ELEVEN? Waar willen we om bekend staan?

2. Wat wil je eruit halen?

Het is belangrijk om te weten wat

je uit de community wil halen zodat je een doel kan opstellen. Hoe meet je succes? Welke data wil je ontvangen van je community? Hoe moet de community marketing of sales beïnvloeden?

3. Een platform kiezen

Het platform beïnvloedt hoe je kan communiceren met je community. Wil je dat mensen met elkaar kunnen praten? Wil je antwoorden geven op vragen? Wil je mensen belonen voor hun loyaliteit?

4. Zorg dat je regelmatig contact houdt met de community

Je moet mensen een reden geven om betrokken te blijven, dus zorg ervoor dat je antwoord geeft op vragen en zorgt voor nieuwe discussiepunten.



Wie Zijn Er Onderdeel Van De Community?

Onze community is een verzameling van veel verschillende mensen die op verschillende manieren met ELEVEN verbonden zijn. De cliënten, investeerders, fysiotherapeuten, volgers op sociale media, noem het maar op. Als ze onze kernwaarden delen kunnen ze onderdeel worden van onze community.

Wat belangrijk is om te onthouden is dat er meerdere communities tegelijk kunnen bestaan. Deze sub-communities zijn dan bijvoorbeeld

gegroepeerd op doel of locatie. Zo kan er een fysieke community zijn voor Zoetermeer, alleen HYROX atleten, of een online wedge-community.

Dit is belangrijk om te beseffen omdat elke sub-community een andere doelgroep heeft. Goed om over na te denken dus.



Samenvatting

De community is het cement dat alles binnen ELEVEN verbindt.

Een community is een groep mensen met gedeelde interesses die een gemeenschappelijk doel hebben waarin je je beschermd voelt.

De community heeft als functie om voor nog gezondere mensen te zorgen door middel van het gebruik van het biopsychosociale model.

Een community bouw en onderhoud je door mensen te verbinden met elkaar.

Er kunnen sub-communities bestaan waarbij mensen zijn gegroepeerd op locatie of doel.

**De community is de kern
van ELEVEN, geen bijzaak.**

Waarom?

Zonder mensen kan ELEVEN niet bestaan en het is belangrijk dat mensen zich ook verbonden voelen met wie wij zijn. De focus ligt op de mens, en het is de basis van alles wat we doen.

Hoe?

Zie de community als iets essentieels waar ELEVEN niet zonder kan, en niet als extraatje waar we later pas op hoeven te focussen.

Betrek iedereen in het proces en communiceer waarom het belangrijk is om hier tijd in te investeren.

Zorg ervoor dat iedereen zich thuis voelt en kan bijdragen op zijn eigen manier.

Waarom?

Een community is iets wat samen gecreëerd en onderhouden moet worden en als mensen zich niet op hun gemak voelen en zichzelf kunnen zijn zullen ze geen onderdeel meer willen zijn van de community.

Hoe?

Zorg dat mensen zich welkom voelen en betrek ze actief in het proces van de community. Moedig mensen aan om juist een actieve rol te spelen, hoe klein dan ook.

Iedereen moet zich veilig en gewaardeerd voelen zodat mensen kunnen bijdragen op de manier die bij hen past. Respect en inclusiviteit zijn non-negotiables.

Groei gebeurt door connecties en niet door aantallen.

Waarom?

Een community is alleen waardevol als de connecties oprecht zijn. Een community groeit niet vanzelf maar het heeft aandacht nodig.

Hoe?

Focus je op kwaliteit boven kwantiteit van de connecties; 10 oprechte connecties zijn waardevoller dan 100 oppervlakkige. Duurzame relaties waarbij de kernwaarden centraal staan moeten de focus hebben.

Zorg voor contactmomenten waarbij mensen elkaar kunnen ontmoeten en zorg dat mensen elkaar echt leren kennen.

Bronnen

West, C. (2023, Oktober 4). What is a brand community and how to build a successful one. From <https://sproutsocial.com/insights/brand-community/>



08

De Deuren – De Missie Van ELEVEN

Introductie

Om ervoor te zorgen dat mensen ook naar binnen en buiten kunnen in ons huis hebben we deuren nodig. De deuren staan in dit geval symbool voor de missie. Een missie is een soort masterplan om de visie te bereiken en bepaalt de dagelijkse stappen (Andrivet, 2024).

De deuren zijn aanwezig om zowel mensen naar binnen als naar buiten te laten. Mensen komen binnen om bij ELEVEN aan te sluiten en onderdeel te worden van de

community en wij kunnen de missie de wereld in brengen door diezelfde deur naar buiten te gebruiken en te laten zien hoe wij impact maken.

In dit hoofdstuk ligt de focus op wat de missie is van ELEVEN en hoe dit uitgedragen wordt. Daarbij zal er besproken worden hoe het relateert aan de kernwaarden.



Onze Missie: Wat We Doen En Waarom Zo

Om met passie en plezier aan het werk te gaan en mensen te verbinden aan ELEVEN hebben we een missie; onze dagelijkse drijfveer. De missie van ELEVEN is als volgt:

“ELEVEN biedt een leuke, holistische aanpak van fitness en therapie die je helpt pijnvrij te bewegen en sterker te voelen, zodat je weer vol energie en zelfvertrouwen van het leven kan genieten”

Wij geloven er in dat door op een holistische manier naar een probleem te kijken en het aan te pakken bij de kern, dit de effectiefste methode is om voortgang te boeken. Door mensen hulpmiddelen en het vertrouwen te geven kan je zelfstandig en vol zelfvertrouwen bewegen en van het leven genieten.

Deze missie komt terug in alles wat we doen, van de producten en diensten tot het omgaan met elkaar.



Hoe Draagt ELEVEN De Missie Uit?

De missie is gefocust op het hier en nu en is onlosmakelijk verbonden met alles wat we doen. Dit betekent ook dat de missie overal terug moet komen, zodat mensen het ook daadwerkelijk voelen. Het is dan ook belangrijk om concrete stappen te zetten die de missie waarmaken.

Er zijn een paar manieren waarop we de missie concreet en tastbaar willen maken voor iedereen die in contact komt met ELEVEN:

1. Don't tell 'em, show 'em (Posada, 2025)

We laten transparant zien wat er bij ELEVEN gebeurt, zodat de boodschap voor iedereen helder en toegankelijk is. Dit wordt gedaan door dingen te delen op bijvoorbeeld sociale media, maar ook het hoe we behandelen in de praktijk.

2. Persoonlijke verhalen

We laten iedereen die verbonden is aan ELEVEN aan het woord om te delen hoe wij hun leven hebben veranderd.

3. Continu innoveren en verbeteren en daar transparant in zijn

De missie is, naast de kernwaarden, leidend in hoe we onze producten en diensten vormgeven. Door oneindig de verbetering op te zoeken en transparant te zijn waarom we dingen veranderen, nemen we mensen mee op een concrete manier.

4. Spreading the message

We communiceren op zo veel mogelijk manieren, en zo vaak mogelijk, waar we voor staan.

Samenvatting

De deuren zijn een metafoor voor de missie. Zo kunnen we onszelf uitdragen en tegelijkertijd ervoor zorgen dat mensen binnen komen.

Onze missie is wat we doen – hoe zorgen we op dit moment dat we net dat stapje verder gaan en mensen helpen?

Onze missie moet alles beïnvloeden en voortkomen uit de eerder besproken kernwaarden.

Door de missie op zo veel mogelijk manieren uit te dragen zorgen we ervoor dat iedereen snapt waarvoor we staan.

Door de missie duidelijk te communiceren kunnen mensen zich aansluiten bij ELEVEN.

Door transparant te communiceren zorgen we voor vertrouwen en een uitnodigend gevoel.

Waarom?

Een open deur is uitnodigend voor mensen en ze zullen zich sneller met ELEVEN verbinden als ze weten waarom we doen wat we doen.

Hoe?

Zorg voor een open en gastvrije sfeer waarbij je open en transparant bent over waarom we dingen doen en vragen te beantwoorden hierover.

Betrek nieuwe mensen bij de cultuur en maak het makkelijk dat mensen zich thuis voelen.

**Maak de missie op zo
een manier duidelijk dat
niemand er omheen kan.**

Waarom?

Woorden zijn niet genoeg om alles over te brengen – de missie moet overal voelbaar zijn zodat je er niet omheen kan.

Hoe?

Zorg voor een consequente boodschap die iedereen kent; anders kan je er niet voor zorgen dat het overal aanwezig is.

Zorg ervoor dat de missie tastbaar is door concrete voorbeelden te geven zodat mensen hiernaar kunnen refereren.

**Zorg ervoor dat je actief
je missie uitdraagt
en dat iedereen een
ambassadeur is.**

Waarom?

De missie moet niet binnenblijven, maar juist naar buiten gebracht worden zodat mensen zich kunnen verbinden. Iedereen die verbonden is met ELEVEN speelt een rol hierin.

Hoe?

Zorg dat iedereen die verbonden is met ELEVEN de missie begrijpt en trots is om dit te delen met anderen en te laten zien waar ELEVEN voor staat. De missie moet gaan leven.

Deel voortgang met betrekking tot de missie actief op meerdere platformen en werk samen met diegenen die dezelfde missie hebben.

Bronnen

Andrivet, M. (2024, July 24). Brand Vision vs. Mission: Understanding the Difference (With 15 Real-World Examples). From <https://www.thebrandingjournal.com/2024/07/difference-brand-vision-mission/>

Posada, M. (2025, Januari 13). How Smart Creators Will Grow An Audience From Zero In 2025. From <https://www.youtube.com/watch?v=S7EsFjM41jc>





09

De Ramen – De Visie van ELEVEN

Introductie

Om licht en openheid te creëren heeft een huis ook ramen nodig. Deze ramen staan symbool voor de (toekomst) visie van ELEVEN.

De ramen zorgen voor openheid en transparantie en zorgen ervoor dat mensen naar binnen kunnen kijken. Mensen kunnen van buitenaf zien hoe we werken.

Onze (toekomst) visie is geen eindbestemming, maar een punt op de voortdurende reis naar

verbetering. Wij geloven dat je altijd een nieuwe stap kan zetten en dat je oneindig kan groeien en ontwikkelen. Het is dan ook meer een richting dan een absolute begrenzing en door glas te gebruiken kunnen we verder kijken dan de toekomst die er nu staat.

Het is belangrijk dat we niet blijven waar we nu zijn, maar blijven innoveren om de kernwaarden op nieuwe manieren uit te drukken.

In dit hoofdstuk zullen we je dan ook meenemen in de essentie van ELEVEN; We gaan focussen op waar ELEVEN over 7,5 jaar kan zijn, en hoe wij samen daaraan kunnen bouwen om dat te bereiken. Hoe zorgen we ervoor dat we nog beter worden dan dat we zijn zonder te vergeten wie we zijn en waar we voor staan?



De toekomst van ELEVEN

ELEVEN is ontstaan vanuit een passie en visie om betere zorg te leveren die gefocust is op de lange termijn.

Om te weten waar we naartoe willen is het belangrijk om een goed toekomstbeeld te schetsen. Het is moeilijk koers te houden als je het eindpunt niet weet. Hierbij een paar punten die we over 7,5 jaar graag zien.

Fysieke groei

ELEVEN heeft 2 nieuwe locaties, meer werknemers en meer cliënten. De impact die we creëren is groter en we helpen meer mensen dan ooit.

Mentale groei

ELEVEN is ook op mentaal vlak gegroeid waarbij er constant gezocht wordt naar nieuwe innovaties en inspiratie.

Holistische aanpak

Naast dat we het lichaam behandelen zorgen we er nu voor dat alles binnen het biopsychosociale model aangepakt kan worden om de beste oplossing aan te bieden.

ELEVEN als olievlek

ELEVEN wordt gezien als een beweging en niet alleen meer als een bedrijf. We zijn vergelijkbaar met een olievlek waarin we overal in gaan zitten wat we aanraken

en andere mensen aansteken en verbinden.

Samen een onsterfelijk ELEVEN

ELEVEN is niet alleen van de eigenaren, maar van ons allemaal. Het is een energie-uitwisseling; alles wat je er in stopt krijg je ook terug.

Een grote vriendengroep

Belangrijk voor de sfeer is dat het als een grote familie of vriendengroep voelt, voor iedereen.

Dit betekent dat er veel vrijheid is om dingen op een eigen manier te doen, maar tegelijkertijd ook duidelijke grenzen zijn over wat kan en wat niet.

Balans in alles wat we doen

Balans voert de hoofdmoot in alles wat we doen en we zorgen er samen voor dat dit gerealiseerd wordt. Vrijheid betekent niet grenzeloosheid en dit is overal in verwerkt.

Hoe Vergeten We Niet Wie We Zijn?

Groei en innovatie is noodzakelijk, zonder overleven we niet. Maar het is belangrijk dat we beter worden zonder de essentie te verliezen. Hoe zorgen we daarvoor?

De kernwaarden gebruiken als een kompas

Alles wat we doen en willen doen moet aansluiten bij de kernwaarden van ELEVEN.

Innoveren moet met een doel zijn, niet het doel

Innoveren moeten we doen omdat het versterkt wie we zijn en als het past binnen de missie en visie.

Leg de focus op kwaliteit en niet kwantiteit.

Groei en innovatie zijn belangrijk, maar het mag niet ten koste gaan van de kernwaarden die we hebben en de kwaliteit die we leveren.



ANVELOTTE



HESTER + Mitch



KNOT + Jolanda



SIAMESE 2-LINE

Samenvatting

De ramen staan voor de toekomstvisie en passie van ELEVEN, en het is geen eindstation maar een tussenstop.

ELEVEN is ontstaan door de visie om het anders te doen, dit is dezelfde visie tot vandaag de dag.

Over 7,5 jaar is ELEVEN op verschillende vlakken gegroeid, waaronder de fysieke grootte, aanpak en bereik.

ELEVEN wordt meer een beweging dan een bedrijf.

Groei en innovatie is nodig maar alleen als het ons versterkt.

Groei is een oneindig proces, maar moet wel gebeuren in lijn met de kernwaarden.

Waarom?

Om relevant te blijven en betere zorg te kunnen bieden moeten we blijven ontwikkelen, maar tegelijkertijd is het belangrijk dat de ontwikkeling ons DNA niet verandert.

Hoe?

Wees niet bang om "out of the box" te denken en nieuwe dingen te proberen, maar blijf je wel altijd afvragen: past dit bij onze kernwaarden en wie we zijn?

Blijf authentiek in alles wat je doet en zorg dat niks ten koste gaat van de ELEVEN sfeer.

Een toekomst bouw je samen door concrete stappen te zetten.

Waarom?

Echte groei komt alleen door het doen, en ELEVEN is geen onemanshow maar een hechte community. De toekomst wordt gecreëerd door iedereen.

Hoe?

Betrek iedereen actief bij nieuwe ontwikkelingen en groei en moedig mensen aan om mee te denken voor nieuwe ideeën of richtingen.

Zet elke dag kleine stappen in de goede richting. Elk beetje vooruitgang is een succes en zorgt ervoor dat je dichterbij de visie komt. Leer van de dingen die niet werken en doe het de volgende keer anders.

Zorg dat je adaptief en flexibel bent zodat je kan inspelen op kansen.

Waarom?

De wereld verandert continu, en als je niet mee verandert blijf je achter. Door een initiatiefnemer te zijn kan je voor een golf van verandering zorgen.

Hoe?

Omarm een flexibele mindset en zorg ervoor dat je adaptief kan reageren. Kunnen we ons aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn? Hoe kunnen we op de beste manier reageren en wat hebben we daarvoor nodig?

Houd ontwikkelingen in de gaten die van belang kunnen zijn voor ELEVEN; kan dit ons helpen om de volgende stap te zetten? Hoe kunnen we dit op een manier gebruiken om te verbeteren?

Bronnen

Andrivet, M. (2024, July 24). Brand Vision vs. Mission: Understanding the Difference (With 15 Real-World Examples). From <https://www.thebrandingjournal.com/2024/07/difference-brand-vision-mission/>

Posada, M. (2025, Januari 13). How Smart Creators Will Grow An Audience From Zero In 2025. From <https://www.youtube.com/watch?v=S7EsFjM41jc>



ELEVATE

YOUR MOVEMENT

EMBRACE THE JOURNEY

MOVEMENT MATTERS

MOVE
HEAL
THRIVE

MOVE WITH PURPOSE

PAUSE
BREATHE
RESTORE

EMBRACE THE JOURNEY

EMBRACE THE JOURNEY

PAUSE
BEAR ST

PAUSE



10

Het Dak – De Cultuur van ELEVEN

Introductie

Bij ELEVEN is er een bedrijfscultuur aanwezig die sterk lijkt op die van een familie; in de wetenschap noemen ze dit ook wel een clancultuur. In deze metafoor staat het dak, hetgeen wat het huis moet beschermen, centraal voor deze cultuur.

Wat deze cultuur vorm bijzonder maakt is dat het gebaseerd is op gedeelde waarden, ondersteuning en samenwerking. De focus ligt vooral op open communicatie,

ontwikkeling en begeleiding wat zorgt voor een hechte groep mensen.

Deze vorm van cultuur die aanwezig is bij ELEVEN heeft zijn voor- en nadelen. De voordelen zijn vooral dat er een lange termijn focus is, een informele structuur en een lage hiërarchie. Hierdoor is een bedrijf flexibeler en adaptiever, en kan de focus gelegd worden op continue verbetering. Doordat het voelt als een familie betekent

het ook dat er veel ruimte is voor emotionele intelligentie waardoor de werkomgeving veilig en ondersteunend wordt.

De nadelen zijn groepsdenken, moeite met verandering in het team, en de moeilijke schaalbaarheid van deze cultuurvorm.



Hoe De Clancultuur Er Bij ELEVEN Uit Ziet

Lage hiërarchie

Iedereen kan elkaar direct aanspreken en dingen delen zonder te veel barrières. Iedereen leert van elkaar en er is genoeg ruimte om je uit te spreken.

Informele sfeer

Makkelijke en laagdrempelige communicatie zorgt voor informaliteit en een plek waar iedereen zich thuis voelt.

Samenwerking en betrokkenheid

We werken niet alleen, maar als een hecht team. We zijn samen ELEVEN en daar horen we en dragen we allemaal aan bij.

Groei en ontwikkeling

Er is veel ruimte om je passie te vinden en na te jagen, je wordt op verschillende manieren ondersteund om dit te realiseren.



Voordelen Van De Clancultuur

Volgens Santhosh (2025) zijn er verschillende voordelen die een clancultuur met zich mee brengt.

1. Focus op de werknemers

Er ligt een hoge focus op het welzijn van de werknemers, wat ervoor zorgt dat werknemers in deze cultuur zichzelf ontwikkelen en ook langer bij het bedrijf blijven.

2. Flexibiliteit en aanpassingsvermogen

Doordat een clancultuur zorgt

voor een hechte groep die goed kan samenwerken kan er snel gereageerd worden op uitdagingen.

3. Betere productiviteit en keuzes

Samen keuzes maken en een ondersteunende werkomgeving zorgen ervoor dat keuzes van meerdere hoeken zijn bekeken, en dat mensen zich meer willen inzetten voor hun team.

4. Innovatie en creativiteit

Door de lage hiërarchie en

informele structuur durven werknemers meer ideeën te delen en risico's te nemen. Hierdoor kunnen problemen creatief opgelost worden en blijft het bedrijf innoveren.

5. Met de neuzen dezelfde kant op

Een clancultuur is gebaseerd op gedeelde waarden en normen en omdat iedereen die binnen het bedrijf deelt werken we met zijn allen naar dezelfde doelen.



Uitdagingen Van De Clan Cultuur

Elke cultuurvorm binnen een organisatie heeft ook zijn nadelen. Zo zijn er een paar uitdagingen die kunnen ontstaan vanuit deze familie-achtige structuur:

1. Moeilijk schaalbaar

Een familiecultuur ontstaat vaak doordat er een kleine, hechte groep mensen zijn. Als een bedrijf gaat groeien met meer locaties en mensen, kan het ervoor zorgen dat de cultuur mee verandert.

2. Moeite met verandering

Traditie en loyaliteit wordt vaak gewaardeerd. Daarbij kan het ook voorkomen dat sommige werknemers moeite hebben met het implementeren van een nieuwe innovatie.

3. Moeite met een keuze maken

Doordat er een hechte groep is, is het doel vaak een unaniem besluit. Dit kan ervoor zorgen dat een besluit langzaam wordt genomen.

4. Risico voor groepsdenken

Een hechte groep mensen wil vaak conflict voorkomen, hierdoor kan het zijn dat mensen meegaan met de rest zonder hun eigen mening of kritiek te delen.

5. Voorkeur voor insiders

In een clancultuur ligt de focus op een sterke band met je mede-collega's. Hierdoor kan het zijn dat er een voorkeur is voor mensen, waardoor anderen buitengesloten kunnen worden.



Samenvatting

ELEVEN heeft een familie-achtige cultuur die in de wetenschap clancultuur genoemd wordt.

De cultuur wordt gekenmerkt door verbinding, informele sfeer en het delen van normen en waarden.

Werknemers worden aangemoedigd om samen te werken en meningen te delen.

Een clancultuur zorgt voor flexibiliteit, innovatie en een beter

welzijn voor werknemers.

Uitdagingen als groepsdenken, schaalbaarheid en langzame besluitvorming moeten in de gaten gehouden worden.

Vorm een team met dezelfde normen en waarden.

Waarom?

Een clan cultuur rust op gedeelde normen en waarden. Door die duidelijk te maken kun je daarna meer mensen zoeken die zich hierin kunnen vinden en die beter in het team zullen passen.

Hoe?

Zorg dat de waarden van ELEVEN duidelijk zijn en dat iedereen weet wat de missie en visie is.

Zorg voor een duidelijke screening procedure bij het aannemen van nieuwe werknemers, zodat het duidelijk is of de normen en waarden overeenkomen.

Zorg voor een omgeving waar feedback en waardering centraal staan.

Waarom?

Feedback zorgt voor continue verbetering, en erkenning en waardering zorgen voor verbondenheid en motivatie binnen het team. Door een veilige omgeving te creëren waar mensen "out of the box" mogen denken zorg je voor rijkere ideeën en groei.

Hoe?

Zorg ervoor dat mensen vaak erkenning krijgen in de vorm van een compliment of ergens bewust bij stil te staan.

Moedig "out of the box" denken aan en zorg dat feedback gezien wordt als een positieve vorm van ontwikkeling en niet als kritiek.

Zorg voor gezamenlijke activiteiten naast werk.

Waarom?

Een sterke onderlinge band ontstaat niet alleen op de werkvloer, maar ook daarbuiten. Door samen tijd door te brengen en samenwerking buiten werk te stimuleren zorg je voor een hechtere band en een groter familiegevoel.

Hoe?

Zorg voor momenten waar werknemers hun band kunnen versterken door bijvoorbeeld samen te sporten of een borrel te doen.

Moedig het team aan om zelf met initiatieven te komen voor sociale activiteiten naast werk, zo zijn ze meer betrokken met de opzet en kan het samen nadenken over activiteiten ook al zorgen voor meer verbinding.

Bronnen

Santhosh. (2025, Feb 18). What is a clan culture: Benefits & top examples to take inspiration from in 2025. From <https://www.culturemonkey.io/employee-engagement/clan-culture/#20-clan-culture-benefits>



11

De Inrichting – Van Huis Naar Thuis

Introductie

Nu het huis staat, vanaf de fundering opgebouwd en compleet met een dak, is het wel een huis maar geen thuis. De inrichting zorgt ervoor dat het huis persoonlijk is met karakter – het geeft de werkplek een ziel.

Nu is de vraag: wat maakt dan dat het echt ELEVEN is? Hoe zorgen we ervoor dat als mensen binnenkomen ze snappen waar we voor staan en ze de juiste energie krijgen? Wat is er noodzakelijk en

waar kan je een persoonlijke twist aan geven?

Dit hoofdstuk zal je daarover alles vertellen. Hierdoor snap jij beter waarom de inrichting kan bijdragen aan het gevoel van thuis en hoe jij hier zelf een bijdrage aan kan leveren. Leuk toch?



Wat Maakt ELEVEN Zo Uniek?

ELEVEN heeft een unieke blik op hoe mensen zich moeten voelen als ze binnenkomen. De kracht zit hem dan ook in de ruimtelijke inrichting die aanwezig is. Dat de sfeer is zoals hij is en dat mensen zich thuis voelen als ze binnen stappen heeft ook te maken met hoe de ruimte is ontworpen en ingericht. Maar wat zijn die dingen dan?





Een Open Indeling

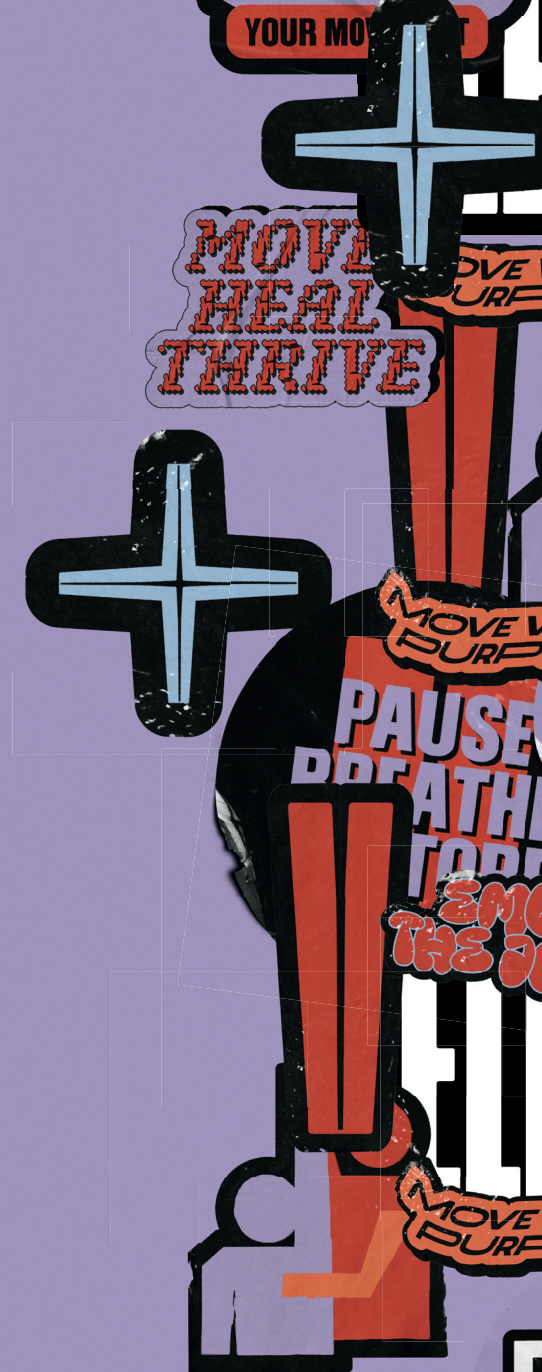
Openheid en transparantie zijn twee kernwaarden die op deze manier geuit worden. Door een open ruimte te hebben met veel ramen zorgen we ervoor dat mensen kunnen zien wat we doen en zorgen we voor zo min mogelijk barrières om contact te maken. Niks is geheim en er is veel ruimte om elkaar op te zoeken.





Een Koffiezetapparaat als Binnenkomer

Het klinkt heel simpel, maar het heeft een groot effect. Een contactmoment bij binnenkomst? Check. Een manier om even een praatje te maken? Check. Een rust moment tijdens de drukte? Check. Het kopje koffie zorgt voor een manier om met elkaar in te checken en om een connectie aan te gaan.





Gezellige Huiselijke Elementen die het Knus Maken

ELEVEN is niet alleen een werkplek of een plek waar je komt om te sporten, nee, ELEVEN is een plek die draait om de mens en alles wat hij nodig heeft om gezond te zijn. Je thuis voelen door middel van een comfortabele zithoek of een plek waar je sociaal kan zijn is een must.



Gemeenschappelijke Lunchruimte

Je leert mensen pas kennen als je een maaltijd met ze deelt. Samen lunchen is dan ook een must om de band te versterken en te onderhouden. Zorg er dus voor dat het lunchen met personeel samen gebeurt in een gezamenlijke ruimte.





Balans Is Overal

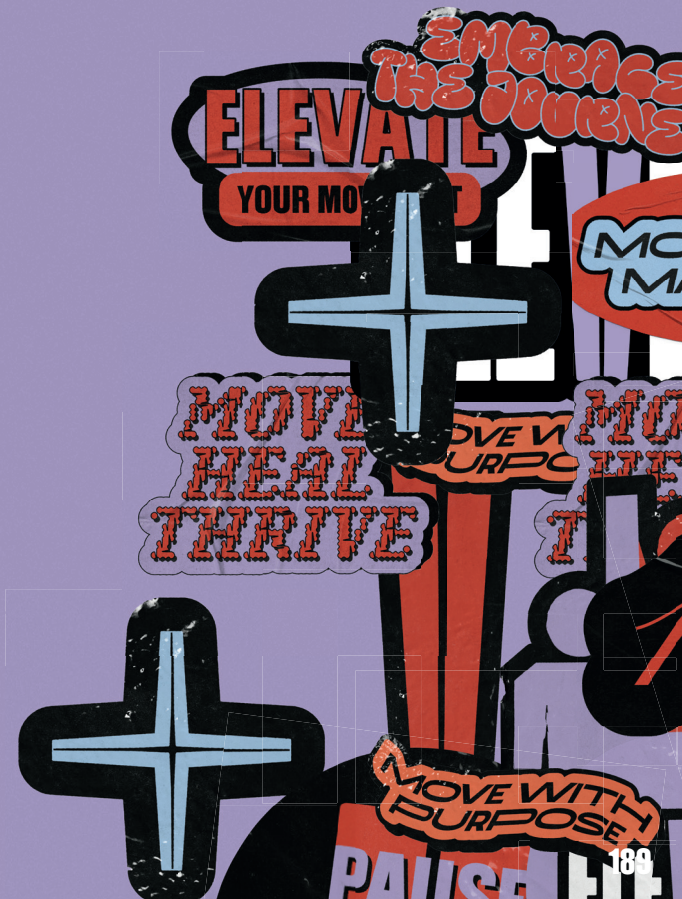
Om mensen te laten begrijpen dat balans essentieel is, is het van belang dat de balans terug te vinden is in de ruimte zelf. Dit kan door evenveel ruimte toe te kennen aan het sporten als aan rust en visuele balans erin te verwerken.





Branding Komt Overal Terug

Door de ruimte heen komen de kleuren en andere branding elementen vaak terug. Dit zorgt voor herkenning, ook al zijn er meerdere locaties met misschien een net andere inrichting.





BLACK
CMYK 50 40 40 100
RGB 0 0 0
HEX #000000



PANTONE 2099C
CMYK 36 39 4 0
RGB 177 162 202
HEX #B1A2CA



PANTONE 2026C
CMYK 0 72 78 0
RGB 244 99 58
HEX #F4633A



PANTONE 7627C
CMYK 16 90 89 5
RGB 198 53 39
HEX #C63527



PANTONE 277C
CMYK 37 13 2 0
RGB 171 202 233
HEX #ABCAE9

Aa

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

BALIBOLD

Aa

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

STEVIE SANS

ELEVEN



Ruimte Voor Een Persoonlijke Twist

Iedereen bij ELEVEN is anders en brengt een eigen energie mee. Daarom is er veel vrijheid om je eigen twist aan de ruimte te geven. Kleed de ruimte bijvoorbeeld aan met kunstwerken, bloemen of planten waardoor de ruimte het team reflecteert dat er staat.

Hier een paar tips om de persoonlijke twist goed te laten aansluiten bij wie wij zijn:

Is er iets wat beter kan? Bespreek

het en deel het zodat we er over kunnen nadenken en mee aan de slag kunnen.

Zorg dat de ruimte gezellig is, maar wel functioneel. Het mag niet rommelig zijn. We zorgen er samen voor dat we op deze manier een inspirerende plek creëren.

Het is leuk om vrijheid te hebben qua inrichting, maar zorg dat het altijd herkenbaar blijft als ELEVEN.



Samenvatting

De inrichting van de locatie zorgt ervoor dat het niet alleen een ruimte is maar een plek waar je je thuis voelt, het draagt direct bij aan de sfeer.

Er zijn must-haves om de sfeer te garanderen die aanwezig zijn, verder is er veel ruimte voor vrije interpretatie.

Kleine details maken een groot verschil. Karakter is een opsomming van alle elementen, dus kijk er ook

zo naar bij de inrichting.

Iedereen is verantwoordelijk voor de ruimte, het moet te allen tijden functioneel blijven.

**De inrichting moet
de kernwaarden
communiceren.**

Waarom?

Hoe de fysieke locatie is ingericht moet communiceren wie we zijn en waar we voor staan. Mensen moeten de sfeer voelen als ze binnenstappen.

Hoe?

Gebruik elementen die de kernwaarden, missie en visie versterken en weet hoe je het moet uitleggen hoe het versterkt.

Stel jezelf bij elk nieuw element de vragen: Is het functioneel? Draagt het bij aan de kern van ELEVEN? Zitten er kernwaarden aan verbonden?

**Zorg dat comfort
en toegankelijkheid
centraal staat.**

Waarom?

ELEVEN moet een plek voor relaxte verbinding zijn en iedereen moet dat kunnen ervaren. Mensen moeten zich op hun gemak voelen en de inrichting moet dat gevoel versterken.

Hoe?

Zorg voor een logische, open en functionele maar gezellige indeling waar mensen kunnen werken aan hun lichaam en tegelijkertijd ook kunnen ontspannen.

Zorg voor persoonlijke en herkenbare elementen zoals een team foto die uitstraalt waarom ELEVEN uniek is.

**Iedereen speelt een rol
bij de sfeer.**

Waarom?

Een ruimte begint pas echt te leven zodra er mensen zijn en dat betekent dan ook dat de sfeer ook afhankelijk is van hoe we met elkaar omgaan.

Hoe?

Zorg dat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de sfeer en uitstraling.

Geef ruimte voor nieuwe ideeën en moedig mensen aan om de complete ruimte te benutten en er een fijne plek van te maken.

12

**Conclusie: ELEVEN
Is Door De Mensen
Voor De Mensen**

Met dit boek heb je een kijkje achter de schermen gekregen waarom ELEVEN zo uniek is. We zien ELEVEN niet als een standaard bedrijf, maar als een stevig huis, een familie en zelfs een beweging.

In dit boek heb je kennis mogen maken met de metafoor van de cultuur en sfeer van ELEVEN: het huis. We begonnen met de fundering, de kernwaarden en we zijn vanuit daar verder gegaan om de rest van ons huis te bouwen. Alle

componenten dragen bij aan wie wij zijn en hoewel ze hier nu vastgelegd zijn hoeft het niet altijd zo te blijven. We blijven ons ontwikkelen en werken aan het ELEVEN van de toekomst.

Het huis dat we nu hebben staan is dus nooit af. Het kan altijd beter en het verandert mee met de tijd en de mensen die er mee verbonden zijn. ELEVEN is van ons allemaal en samen zorgen we ervoor dat het blijft bestaan.



13

Dankwoord

Als laatste willen we jou bedanken. Wie je ook bent en wat je ook doet, je bent verbonden aan ELEVEN en dus aan ons. Je bent een belangrijk onderdeel, je helpt ons om te groeien, te ontwikkelen en sterker te worden dan ooit.

ELEVEN is een plek voor iedereen met passie; we inspireren elkaar en we zetten telkens de elfde stap. Dit kan alleen maar omdat jij je energie hier ook in wil stoppen en wil meebouwen aan ons concept.

We hopen dat je enthousiast bent geworden om jouw steentje bij te dragen – op jouw unieke manier met nieuwe energie en ideeën.

Laten we samen blijven bouwen aan iets bijzonders. Keep moving!









Het ELEVEN Handboek

Het ELEVEN handboek is een samenvatting van ELEVEN in de kern: dit is wie wij zijn en waarom we zijn zoals we zijn.

In dit boek wordt achtergrond informatie gegeven over ELEVEN als bedrijf. De organisatorische cultuur die aanwezig is bij ELEVEN die cruciaal is voor de uniekheid, wordt beschreven in dit boek met een metafoor. De metafoor die gebruikt wordt is dat van een huis.

Het huis heeft verschillende componenten: de fundering, het raamwerk, de isolatie, de bakstenen, het cement, de deuren, de ramen, het dak en tot slot de inrichting. Elk van deze componenten staat symbool voor een onderdeel dat bijdraagt aan de organisatorische cultuur.