

IN GESPREK MET...

ATE BERKOUWER

HOE ZIET JE DAG ERUIT?

We zitten midden in een customer excellence traject, gebaseerd op leanmanagement. We willen zo de klanttevredenheid nog verder verhogen en de efficiency van ons werk bevorderen. In het kader van dit project heb ik op maandag een zeer gestructureerde start van mijn week met een club van vier managers die onder mij werken. We kijken dan gezamenlijk naar onze werkzaamheden en vertellen elkaar waar we mee bezig zijn. Dat werpt zijn vruchten af, want het lukt steeds beter om onze werkzaamheden naadloos op elkaar af te stemmen en om snel te schakelen wanneer dat nodig blijkt. Er is tijdens die meetings ook ruimte voor verbeterideeën. Dat levert waardevolle ideeën op. Onze plannen en afspraken komen vervolgens letterlijk op ons weekbord terecht en dat geeft overzicht en helderheid voor iedereen.

De invulling van mijn dagen wisselt sterk, maar er zijn wel herkenbare patronen.

Versnipperd over de week ben ik ongeveer 2 dagdelen operationeel aan het werk als bedrijfsarts. Ik maak actief deel uit van de bedrijfsartsengroep, heb een kleine (bedrijfsarts-)praktijk en ik keur en begeleid leden van raden van bestuur en directies van onze klanten.

Verder heb ik als accountmanager afspraken met klanten, coach ik mijn managers en ben ik soms aanwezig wanneer medewerkers in groepjes 'problem solving sessions' houden. Als directielid denk ik voortdurend mee over de koers die we varen. Daarvoor is de input die ik in die gesprekken krijg van groot belang.

Verder heb ik in samenwerking met de Universiteit van Maastricht een methode ontwikkeld waarmee je verzuim kunt voorspellen. Die methode bieden we aan onder de naam De Balansmeter; dat is al jaren een succes. Op dit moment zijn we de ICT aan het upgraden en implementeren we aan een Engelse versie

HOE BEN JE TERECHTGEKOMEN WAAR JE NU BENT?

Na mijn studie geneeskunde heb ik eerst als verzekeringsarts gewerkt.

Pas daarna ben ik bedrijfsarts geworden en ging ik bij ABN AMRO werken.

De arbodienst was toen nog een afdeling van de bank, met slechts één klant; de bank. Al snel ben ik ook leiding gaan geven, altijd als meewerkend baas. Ik houd nog steeds van het vak van bedrijfsarts en hecht er veel waarde aan om een directe lijn te onderhouden met de praktijk. Een visie ontwikkel je nu eenmaal niet alleen op basis van theorie.

Toen de bank in 2003 moest inkrimpen zijn we als Arbodienst verzelfstandigd.

Sindsdien zijn we een commerciële arbodienst. Inmiddels werken we onder de naam Beter en zijn we een zelfstandige dochter ABN AMRO. We hebben nu bijna 100 medewerkers, waarvan er 70 onder mij vallen, en werken voor zo'n 60 klanten.



“Een visie ontwikkel je niet alleen op basis van theorie.”

Ate Berkouwer

DIRECTEUR ACCOUNTS & OPERATIONS

BETER

WAT KOMT ER ZOAL AAN DE ORDE IN EEN GESPREK MET EEN KLANT?

We beginnen een traject vaak met een brainstormsessie. Op basis daarvan werken we een plan uit, dat aansluit bij de wensen van de klant. Daarbij laten we actuele ontwikkelingen, onze expertise en de wensen van de klant samengaan. Deze week zat ik bijvoorbeeld bij een grote klant; daar gaven we een presentatie over vitaliteit en ouder wordende werknemers. Daar komt behoorlijk wat voorbereiding bij kijken.’

WAT IS DE BELANGRIJKSTE EIGENSCHAP DIE EEN BEDRIJFSARTS NODIG HEEFT OM ZIJN WERK SUCCESVOL UIT TE VOEREN?

Bedrijfsartsen werken in een bijzonder krachtenveld. Een klinische arts heeft in principe één klant: zijn patiënt. Deze arts heeft relatief weinig te maken met anderen en de belangen komen over het algemeen redelijk overeen. Een bedrijfsarts heeft juist altijd te maken met ogenschijnlijk tegenstrijdige belangen. Ik gebruik het woord ogenschijnlijk, omdat uiteindelijk alle partijen gebaat zijn bij een fitte, gezonde medewerker die duurzaam herstelt. Tijdens een re-integratieproces zijn er naast de patiënt verschillende stakeholders, waaronder de werkgever, medisch specialisten, de ondernemingsraad en vakbonden. Daarnaast heeft de bedrijfsarts te maken met complexe en gedetailleerde wetgeving.

Een bedrijfsarts moet hetzelfde verhaal als het ware in verschillende talen kunnen uitleggen. Hij moet professioneel en gefocussed kunnen blijven werken binnen dat krachtenveld.

MAKEN JULIE BIJ BETER GEBRUIK VAN SOCIALE MEDIA?

We zijn actief op Twitter begonnen met ons account @beterlevencoach. Daarmee houden we volgers op de hoogte van nieuwtjes, tips en tricks omtrent leefstijl en gezondheid en andere aan arbozorg gerelateerde onderwerpen.

Daarnaast denken we na over manieren waarop we kennis kunnen delen en laten delen. Door de kwaliteit die wij leveren, fungeren onze tevreden klanten als ambassadeurs. Daarom willen graag een community starten waar werkgevers elkaar kunnen vinden, maar dat is nog een plan in ontwikkeling.

WAT LEVERT JE HET MEESTE PLEZIER OP IN JE WERK?

Als we, met meerdere mensen van ons team, met een prospect of klant bezig zijn en we komen tot een effectieve samenwerking. Dus als we een opdracht krijgen of samen met de klant een nieuw project starten.

Het hele traject dat daaraan voorafgaat vind ik nog steeds spannend. Met een team hetzelfde doel nastreven, een goed plan formuleren, een fantastische presentatie wegzetten en onderhandelen.

Ik geniet er vooral van als het teamwerk goed loopt. En als blijkt dat we de behoefte van de klant op de juiste manier vertaald hebben naar een oplossing.

WAT DOE JE ZELF OM GEZOND EN FIT TE BLIJVEN ? BALANS WERK PRIVÉ TE BEWAKEN.

Ik werk iets te hard eigenlijk: minstens 55 uur per week. En daarnaast heb ik een levendig gezin met twee opgroeiende dochters en een druk sociaal leven. Gelukkig ben ik gezegend met een niet aflatende energie en een goede gezondheid. Hoe hard ik ook werk, ik dwing mezelf te blijven bewegen. Twee keer in de week ben ik van 7.00u tot 8.15u in de sportschool te vinden, ook als ik moe ben. En op zondagochtend en dinsdagavond ga ik hardlopen.

Dat is mijn sleutel om fit te blijven; drie tot vier x per week sporten. Wanneer ik daarvan afwijk krijg ik redelijk snel fysiek de rekening gepresenteerd, zo heb ik uit ervaring geleerd.

Om de balans tussen werk en privé te bewaken probeer ik structureel momenten van ontspanning en reflectie in te plannen; elk jaar, elke maand, elke week, elke dag en elk uur- 'gaten in de 5 tijddimensies'. We gaan meerdere keren per jaar op vakantie, en dat plannen we ver van tevoren. Minimaal een keer in de maand plannen we iets leuks in het weekend, iets actiefs met het hele gezin of een uitje met vrienden. We proberen elke week tijd vrij te maken om 's-avonds iets ontspannends te doen. Ik neem elke dag kort de tijd voor een reflectiemoment, als het kan letterlijk met mijn voeten op tafel. En tot slot probeer ik elk uur kort te ontspannen en/of een praatje te maken met mijn collega's. Deze werkwijze houdt me scherp, fris en gezond.