



Patricia Andries

ADVISEUR, TRAINER EN COACH,
DIRECTEUR OPTIMUM ARBO

'Hoe meer regels,
hoe groter de kans op een ongeval'

HOE ZIET JE DAG ERUIT?

Vandaag werk ik aan een nieuwe opzet voor mijn workshop 'Het verzuimgesprek'. Daarvoor doe ik uitvoerig research. Ik zit dus met mijn neus in de boeken en achter de computer. Verder bel ik met een arbeidsdeskundige en een arbeidsjurist die me bijpraten over de laatste wetgeving op het gebied van verzuim en re-integratie.

Zojuist ben ik gebeld door een klant die bezoek heeft gehad van de Inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie). Voor hem zet ik een actieplan op waarmee we binnen drie maanden aan alle eisen van de inspectie kunnen voldoen. En vanavond vertrek ik voor twee dagen naar een heerlijk B&B, waar ik dit weekend in alle rust het nieuwe jaarplan voor mijn bedrijf ga schrijven.

WAT WAS JE LEUKSTE OPDRACHT OOIIT?

Ik werk het liefst met klanten die zelf al ontdekt hebben wat het investeren in het welzijn van de medewerkers een bedrijf oplevert. Dat zijn ook vaak de organisaties die het aandurven om nieuwe, out-of-the-box oplossingen uit te proberen. De afgelopen tien jaar heb ik een netwerk van vaste klanten opgebouwd. Ik werk dus regelmatig met dezelfde mensen samen en dat is efficiënt en plezierig.

Vorig jaar heb ik meegewerkt aan de ontwikkeling van de arbocatalogus voor alle Drogisterijen van Nederland. In zo'n catalogus wordt op brancheniveau vastgelegd hoe werkgevers en werknemers gaan voldoen aan de doelvoorschriften in de Arbowet. Ik werd door Etos ingehuurd als expert arbeidsomstandigheden en heb een heel actieve rol gespeeld in het hele proces. Het was bijzonder om samen te werken met vertegenwoordigers van vakbonden, de inspectie en grote werkgevers zoals A.S. Watson, het bedrijf achter Kruidvat, Trekpleister en ICI Paris XL. De afwisseling van opdrachtgevers en projecten maakt dat ik plezier heb in mijn werk. Ik heb risico-inventarisaties uitgevoerd voor Vroom & Dreesmann en trainingen gegeven bij de Bijenkorf. Maar ik ben ook vaste adviseur van een aantal kleinere bedrijven, waar ik de voortgang van arbobeleid bewaak en handboeken schrijf. Zelf noem ik dat overigens liever "survival guides", omdat ik vind dat richtlijnen en protocollen zo kort en krachtig mogelijk moeten zijn.

De afgelopen maanden heb ik het handboek arbeidsomstandigheden van Albert Heijn Nederland mogen herzien. Een hele leuke klus, vooral omdat ik zo nauw samenwerkte met verschillende professionals van Ahold.

HEB JE EEN VOORBEELD VAN EEN OUT-OF-THE-BOX ADVIES ?

Ik heb eens een opdracht uitgevoerd voor een ICT-bedrijf dat kampte met een hoge verzuimfrequentie. Tijdens mijn analyse van de feiten bleek al snel dat een aantal opvallende elementen een rol speelde. We hadden te maken met hoogopgeleide, autonoom denkende medewerkers, die ervan genoten problemen zelf op te lossen, zonder tussenkomst van bijvoorbeeld hun leidinggevende. Ze werkten vaak drie maanden intensief aan een project, waarbij ze te maken hadden met strikte deadlines en allerlei programmeringsproblemen. De meeste van hen gingen helemaal op in 'hun' project. Ze maakten lange dagen en werkten structureel over. Toch werden ze tijdens het project niet ziek. Maar zodra het project afgerond was, ging het mis. Dan waren de ICT-ers gemiddeld twee weken ziek. Bij nader onderzoek bleek dat de meesten na maanden hard werken gewoon uitgeput waren. Het terugdringen van de werkdruk *tijdens* het project lukte maar matig. De medewerkers gaven zelf aan dat het werken onder druk hen een kick gaf. Ze voelden zich uitgedaagd om snel creatieve oplossingen te vinden waarmee ze de concurrent te snel af konden zijn. Medewerkers spraken over de flow die ze beleefden, in plaats van over de werkdruk.

Bij het oplossen van dit soort problemen zijn er drie elementen waar je rekening mee moet houden. Dat zijn de componenten die ervoor zorgen dat iemand voldoening haalt uit zijn werk: de juiste mate van autonomie, het juiste niveau van complexiteit en een goede balans tussen inspanning en beloning. De oplossing hier was tamelijk simpel, maar wel voortvarend: de medewerkers kregen voortaan na elk project twee extra vrije dagen van hun werkgever in de vorm van betaald verlof. Tijdens deze dagen konden ze herstellen van de intensieve werkperiode. Daarnaast namen de werknemers drie dagen overuren op. Uren die ze hadden opgebouwd tijdens het project. Het verzuim nam af, het ging van twee weken naar twee dagen. Planningsproblemen verdwenen omdat de afwezigheid van medewerkers nu vooraf bekend was. En de vrije week kwam de veerkracht en vitaliteit van de medewerkers ten goede, omdat het in hun perceptie vrije dagen betrof en geen ziekte-dagen.

WAT MAAKT IEMAND TOT EEN GOED ADVISEUR?

Een goede adviseur beheerst vooral de kunst van het luisteren. Daarvoor moet je oprechte interesse hebben in de ander. Probeer zoveel mogelijk over het standpunt en perspectief van je klant te weten te komen. Waardoor ontstond zijn probleem? Met welke stakeholders moet hij

rekening houden? Is er nog een achterliggend, meer verborgen doel? Uiteraard wil je samen het probleem op de juiste wijze definiëren. Maar nog interessanter om te weten is hoe de perfecte *oplossing* eruit ziet, volgens je klant.

Daarnaast moet een adviseur absoluut integer zijn. Als professional moet je kunnen reflecteren op je eigen functioneren en dit als een vast onderdeel van je vak zien.

Tot slot hoort een adviseur uiteraard een expert in zijn vakgebied te zijn. Maar ik stoort me aan collega's die van het etaleren van hun kennis een doel op zich lijken te maken. Een goede adviseur komt altijd tot de afweging welke informatie voor deze persoon, in deze situatie waardevol is.

WAT WIL JE BEREIKEN MET JE WERK? WAT ZIE JE ALS JE BELANGRIJKSTE TAAK?

Ik zorg dat je als werkgever gefundeerde keuzes kunt maken op het gebied van risicomanagement. Daarvoor breng ik alle regelgeving die voor jouw bedrijf van belang is terug tot de kern. En op basis daarvan schrijf ik een survival guide voor je organisatie.

Mijn motto is: 'Keep it simple.' Hoe minder voorschriften, hoe beter. Een goed handboek is geen boek waar alle denkbare procedures in staan. De perfecte survival guide is een boek waaruit je zoveel mogelijk weglaat, behalve de onderdelen waarvan je weet dat ze essentieel zijn. Anders gaan er cruciale dingen mis. Het is te vergelijken met verkeersborden langs de openbare weg. Wanneer je veel borden plaatst, kennen weggebruikers minder waarde toe aan de individuele borden. Er ontstaat een soort inflatie van de informatie. Er zijn zelfs onderzoekers die beweren dat de kans op ongelukken toeneemt wanneer je op veel verkeersborden tegelijkertijd moet letten. Ik heb geleerd dat dit voor risicomanagement ook geldt. Beperk je daarom tot richtlijnen die de route bepalen en veiligheid borgen en vertrouw verder op het gezond verstand van je medewerkers. Formuleer op deze basis een aantal heldere regels, die iedereen kent en die door iedereen gehandhaafd worden.

Daarnaast wil ik organisaties helpen om het beste uit hun medewerkers te halen. Er kleven veel negatieve associaties aan de term 'arbo'. Ik probeer het accent te verschuiven van wettelijke verplichtingen naar het rendement dat zorg voor arbeidsomstandigheden oplevert. Medewerkers die lekker in hun vel zitten zijn productiever en gaan beter om met problemen.

HOE BEN JE TERECHTGEKOMEN WAAR JE NU BENT?

Ik heb tien jaar met veel plezier in de gezondheidszorg gewerkt. Twee jaar daarvan was ik uitzendkracht. Ik vond het fijn om regelmatig in verschillende ziekenhuizen en op verschillende afdelingen te werken. Toen zag ik voor het eerst een rechtstreeks verband tussen werkomstandigheden en de output van medewerkers. In hetzelfde ziekenhuis werden sfeer en

werkdruk op afdeling A totaal anders beleefd dan op de vergelijkbare afdeling B. Dat was ook terug te zien in het ziekteverzuim. De manier waarop afdelingshoofden leiding gaven bleek van grote invloed op verzuim.

Kort daarna ben ik in Rotterdam gaan studeren, Arbeid en Gezondheid. Nog voor ik daarmee klaar was werd ik aangenomen bij een arbodienst. Die werkte voornamelijk voor klanten in de detailhandel en ik hield me bezig met verzuimbegeleiding, trainingen en klantmanagement.

Op een gegeven moment heb ik mijn relatie verbroken en mijn baan opgezegd om een half jaar naar Australië te gaan. Met mijn rugzak en een uitgekiend lowbudget reisplan leefde ik voor het eerst mijn leven zonder studie, baan of relatie waar ik mijn identiteit aan op kon hangen. Het werd een van de meest waardevolle ervaringen in mijn leven. Ik leerde er relativeren, zaken beter in perspectief te plaatsen en ontdekte hoe opwindend het is om een andere cultuur te verkennen.

Eenmaal terug in Nederland bood mijn oude werkgever me mijn baan weer aan. Maar na een half jaar reizen en nadenken was mijn visie zo veranderd, dat ik niet meer voor hem kon werken. Ik was er namelijk van overtuigd geraakt dat de dienstverlening anders moest. Ik wist: dit kan beter, efficiënter en goedkoper. Op dat moment werd ik door een headhunter benaderd voor een bedrijf dat bedrijfsartsen detacheerde. Hij vroeg me om als consultant een nieuwe tak van het bedrijf op te zetten, gericht op alle overige arboprofessionals zoals veiligheidskundigen, arbeidshygiënisten en arboverpleegkundigen. Ik zei ja.

Binnen die organisatie functioneerde ik eigenlijk volledig als zelfstandig ondernemer. Ik werkte hard, leerde snel en genoot van elke minuut. Tot de eigenaar van dat bedrijf naar het buitenland vertrok, om bij zijn grote liefde te zijn. Toen vroeg hij of ik het bedrijf over wilde nemen. Dat wilde ik niet. Ik wilde me focussen op mijn kernkwaliteiten en die inzetten als zelfstandige.

Op dat moment besloot ik mijn eigen adviesbureau op te richten. Binnen vier weken had ik een bedrijfsplan geschreven, was alles geregeld en deelde ik mijn eerste visitekaartjes uit. Nog eens twee weken later had ik mijn eerste opdracht, bij de arbodienst van ING Nederland.

WAT DOE JE ZELF OM TE ONTSPANNEN?

Ik zoek de stilte op. Buiten, langs het Zijdemeer, vlak bij mijn huis. Of absolute stilte, met hulp van mijn oordopjes. Zodra ik geluiden buitensluit heb ik ruimte in mijn hoofd om te lezen of na te denken. Ik lees graag en veel, vooral non-fictie boeken. Wekelijks ben ik in de bibliotheek en boekhandel te vinden. Tussen al die boeken, het potentieel van al die kennis, voel ik me als een kind in de snoepwinkel.

Als ik me actief wil ontspannen ga ik buiten hardlopen of naar de sportschool. Sporten is echt een uitlaatklep voor me, vooral na een drukke dag waarop ik veel denkwerk verricht heb.

Ik laad me ook op wanneer ik bij mijn gezin ben. De weekenden waarin we niet teveel plannen zijn favoriet. Ik kan erg genieten van simpele dingen. De krant lezen aan de ontbijttafel, naar een cafeetje met mijn dochter, een stad van lego bouwen met mijn zoon.

En op vrijdagavond met een fijn glas wijn de week doornemen met mijn man. Een gewoonte die ervoor zorgt dat we niet alleen maar over de praktische zaken van het gezinsleven praten.