

WE KUNNEN BETER!

Virtueel rondetafelgesprek over de lessen uit de coronacrisis

Wees er voor **elkaar**

Als er één ding is die deze crisis ons leert dan is het wel hoe belangrijk het is om er voor elkaar te zijn. We kunnen veel automatiseren en ons aanpassingsvermogen is groot, maar uiteindelijk gaat het om de relaties die we hebben. Deze tijd maakt ons bewuster van wat er echt toe doet in het leven. De kunst is om dit met zijn allen vast te houden in een leven na corona. Dit zijn conclusies uit een virtueel rondetafelgesprek met directieleden Annemieke Visser-Brons (Nationale-Nederlanden), Paul Möller (Allianz Benelux) en de Young Professionals van beide verzekeraars: Lydia van Puijenbroek en Salma Rehman namens Allianz en Marc Hummelink en Lous Schneider-van Suijlekom namens Nationale-Nederlanden.

TEKST WILLEM VREESWIJK

Het gesprek vindt plaats daags na de – gedeeltelijke – lockdown als gevolg van oplopende coronabesmettingen. We leven inmiddels circa zeven maanden na de eerste lockdown en na meer bewegings-

ruimte in de zomerperiode zijn we nu geconfronteerd met aangescherpte maatregelen. Hoe wordt deze – heftige – tijd beleefd? Welke impact heeft corona op het persoonlijk leven en op het werk? Hoe bevalt het thuiswerken, hoe vind je de juiste balans tussen privé en

werk en wat zou je willen meenemen in een leven na corona? Een gesprek met directie en Young Professionals van Allianz en Nationale-Nederlanden.

Annemieke Visser-Brons (49), verantwoordelijk voor het pensioenbedrijf van NN, verwoordt het gevoel dat bij

de meeste deelnemers aan het gesprek leeft: “Voor velen is het een heftige en zware tijd. We zijn ons zeer bewust van onze rol in de samenleving en we mogen best trots zijn hoe snel we ons werk vanuit huis hebben kunnen oppakken. De betrokkenheid van de werknemers is groot en de klantgerichtheid heeft er niet onder geleden, integendeel. Er is ook meer ruimte gekomen voor zaken die er echt toe doen in het leven, zowel onderling als richting onze klanten, ook al is en blijft het een uitdaging om voor iedereen de juiste balans tussen privé en werk te bewaken.”

Visser-Brons roemt de enorme prestatie van ict-afdelingen én medewerkers van alle bedrijven. “De overgang ging vrij geruisloos. Thuiswerken bespaart voor heel veel mensen enorm veel reistijd, voor mij persoonlijk wel drie uur per dag. Dat is in veel opzich-

ten prettig, maar het heeft ook een nadeel. Reistijd is ook een moment om te kunnen downloaden, om rustig de hectiek van de dag op een rij te zetten. Dat ontbreekt nu. En ik zie dat ook bij collega's. Mijn belangrijkste taak is om daar oog voor te hebben en te houden. Hoe zorg je voor het welzijn van medewerkers en klanten in tijden van een lockdown?”

Paul Möller (44), verantwoordelijk voor communicatie, branding en het MVO-beleid van Allianz Benelux, onderschrijft dit: “Ik werkte afwisselend op onze kantoren in Brussel en Rotterdam en van het ene op het andere moment bleef je thuis. Natuurlijk scheelt het reistijd en zijn we trots dat dit technisch gezien mogelijk bleek, maar je komt - net als zoveel huishoudens - ook voor uitdagingen te staan. Wij hebben kinderen van elf en dertien jaar, mijn

vrouw werkt ook volledig thuis en voor je het weet, ben je voortdurend met je werk en het runnen van je gezin bezig en is er geen tijd voor een break voor jezelf en/of met je gezin. Je vliegt van videocall naar videocall. Dit geldt voor veel collega's. We missen elkaar, maar we missen soms ook het moment om echt even tot rust te komen.”

Lous Schneider-van Suijlekom (35) is sinds 2019 fulltime werkzaam als manager operations bij NN. Samen met haar man, die ook fulltime werkt, hebben ze twee kleine kinderen (2 en 4 jaar). “Direct na de eerste lockdown hebben we met elkaar en met onze werkgevers goede afspraken kunnen maken over onze werktijden. De een werkt bijvoorbeeld op maandag en de ander zorgt dan voor de kinderen en op dinsdag draaien we dit om. Wij zijn dankbaar dat we dit zo hebben kunnen

ANNEMIEKE VISSER-BRONS: “MENTAAL WEERBAAR BLIJVEN.”



PAUL MÖLLER: “WAARDERING VOOR WAT ER ECHT TOE DOET.”





LOUS SCHNEIDER-VAN SUIJLEKOM:
“VERBONDENHEID WORDT GROTER.”

regelen, maar zien wel dat heel veel mensen met kleine kinderen hier erg mee worstelen. Het is en blijft zoeken naar de juiste balans. Door het zo te regelen, kun je ook echt vol gas geven als je werkt en ben je er echt voor je familie of vrienden als je niet aan het werk bent. Hoewel ook ik het echte contact met mijn collega's mis, merk ik wel dat we er meer dan in het verleden voor elkaar zijn. De verbondenheid is groter, ook al blijf je op een afstand.”

Salma Rehman (33) is zeven jaar werkzaam voor Allianz en verantwoordelijk voor de uitrol en verbetering van digitale transformaties. “Deze tijd heeft me bewuster gemaakt hoe belangrijk vrijheid, familie en vrienden eigenlijk zijn. Vrijheid is dat je kunt kiezen waar je heen gaat, wie je ontmoet en wat je doet. Nu dit niet meer mogelijk is, besef

je pas hoe belangrijk vrijheid is. Ik ben erg onder de indruk van de veerkracht van mensen in tijden van tegenspoed, de flexibiliteit om in spelen op andere omstandigheden en de bereidheid om elkaar te helpen.”

Ook Rehman onderschrijft het belang van een goede balans tussen zakelijk en privé. “Het is de kunst om bewust keuzes te maken en je rust te kiezen. Voor mij is het belangrijk om in beweging te blijven en op tijd bijvoorbeeld een wandeling te maken. Voor je het weet, ben je de hele dag bezig met dingen die moeten: je werk, je boodschappen, je huishouden en is er geen ruimte meer voor jezelf en om je mentaliteit te ontladen. Ik merk dat veel collega's hiermee worstelen en het is mooi om te zien dat we elkaar hiermee proberen te helpen.”



SALMA REHMAN:
“SAMEN KUNNEN WE MEER.”

Wel geniet Rehman ervan dat de gesprekken met collega's zich verdiepen. “We delen bijvoorbeeld onze ‘quote van de dag’ of wat ons inspireert en gaan daarover in gesprek. Dan leer je elkaar beter kennen en dat maakt het werk leuker en zinvoller.”

Marc Hummeling (32, manager Distributie & Communicatie Pensioenbedrijf NN, herkent veel van wat de andere deelnemers zeggen. “Deze tijd leert me veel. Ik geloofde bijvoorbeeld niet in thuiswerken als leidinggevende, maar dat idee is bijgesteld. Het kan wel, mits we de menselijke maat niet uit het oog verliezen. In het begin van deze crisis was het alle hens aan dek om communicatie voor te bereiden richting adviseurs en werkgevers rondom zaken als de NOW, inventarisaties en onze oplosrichtingen. Daarna volgde de bezinning. Er zijn tal

van vragen die beantwoord moeten worden op het vlak van well-being. Er zijn potentiële zorgen op het vlak van mentaal, vitaal en financieel fit blijven. Hoe borg je dat mensen thuis hun werk-privé balans bewaken, dat vrijgezelle collega's niet vereenzamen of ouders het werk kunnen combineren met doceren aan hun kinderen? Hoe ga je om met mensen die wel ziek worden, hoe ga je met de zorgen, financiële problemen en ziekten van klanten? Ikzelf ben medewerkers en klanten een-op-een gaan opzoeken in hun thuisomgeving – uiteraard met inachtneming van de RIVM-richtlijnen – en heb gevraagd hoe het écht met ze ging. Dat leidde tot hele mooie, 'echte' gesprekken. Ik merkte dat iedereen juist hier energie van kreeg en dat het werk er betekenisvoller door werd. Verdieping en verbinding geeft energie."

Lydia van Puijenbroek (40) is dertien jaar werkzaam bij Allianz in uiteenlopende functies, thans als business manager van het CEO Office Nederland. Ook voor haar scheelt het thuiswerken uren reistijd, maar mist ze ook het 'afschakelen'. "Je klapt je computer dicht en je zit aan je eettafel. Zo snel zet je de knop echter niet om. Voor mij is de balans tussen werk en privé een uitdaging. Hoe zorg je goed voor jezelf en ook voor je collega's? Het is belangrijk daarvoor goed met elkaar in contact te blijven."

GEMEENSCHAPSZIN

Visser-Brons, die binnen NN 800 mensen aanstuurt, beschouwt het als haar belangrijkste taak om ervoor te zorgen dat medewerkers goed in hun vel zitten. "Dan gaat het over flexibele werktijden

die zo goed mogelijk aansluiten bij het ritme van een gezin, over vertrouwen, over welzijn. Deze tijd heeft mij er nog bewuster van gemaakt hoe ongelooflijk belangrijk het is om er voor elkaar te zijn. Uiteindelijk draait alles om relaties, om de energie tussen mensen. De uitdaging is: hoe houd je de 'sparkle' levend tussen mensen die elkaar niet daadwerkelijk ontmoeten. Er mag juist ook ruimte zijn voor verdriet, voor frustratie, het hebben van een rottag, enzovoorts. De impact van deze crisis voor mensen, voor de samenleving, voor de economie is immens. Het is belangrijk om er voor elkaar te zijn, juist met de donkere wintermaanden in het vooruitzicht. We moeten op elkaar letten. Hoe ingrijpend de lockdown ook is, het heeft ook gezorgd voor meer gemeenschapszin."

LYDIA VAN PUIJENBROEK:

"KANTOREN KRIJGEN ANDERE FUNCTIE."



MARC HUMMELINK:

"ECHTE GESPREKKEN."



Ook Möller ziet dat medewerkers eerder in hun werk moeten worden afgeremd dan aangemoedigd. “Ook merken we dat gesprekken persoonlijk worden. Als je meer met elkaar deelt, meer van elkaar weet, kun je vaak ook beter samenwerken. Uiteraard is het vinden van een juiste balans tussen werk en privé belangrijk, maar voor mij is het winst dat er op thuiswerken niet langer een taboe heerst. Deze tijd zorgt er ook voor dat we afscheid nemen van oude dogma's.”

Van Puijenbroek: “Kantoren zullen een andere functie krijgen. Het worden ruimten waar je kunt brainstormen, kunt samenkomen en co-creëren. Individuele kantoorplekken zullen voor een groot deel verdwijnen. Werk dat alleen gedaan kan worden, zal men vanuit huis doen en niet onnodig voor gaan reizen.”

Schneiders-van Suijlekom geeft aan dat het kantoor van NN in de toekomst meer gezien en ingericht wordt als ‘the Place to Meet’. Het hele idee op kantoor werken is al langer aan het veranderen. Uit intern onderzoek blijkt dat collega's graag – deels – blijven thuiswerken in de toekomst. Een belangrijke reden hiervoor is je thuis goed kunnen concentreren, minder reistijd en meer tijd voor het gezinsleven en sporten.”

WAARMAKEN

Visser-Brons. “Juist in deze tijd moeten we onze maatschappelijke taak als financieel dienstverlener waarmaken. We moeten er staan als ondernemingen in de problemen komen, we moeten ze voorzien van informatie, bijstaan met raad en daad. Klanten belen ons in deze tijd niet alleen omdat ze een vraag of een probleem hebben, maar ook omdat ze soms hun verhaal kwijt willen. Er is zoveel behoefte aan aandacht en inlevingsvermogen. Als financiële sector komen we uit een lastige periode, maar nu is het de tijd dat we laten zien dat we met zijn allen ons beste beentje voorzetten voor de klant.”

Hummelink: “Vanaf het begin van de coronatijd overleggen we nauwge-



**“LATEN WE IN BLIJVEN
ZIEN DAT ‘HET KLEINE’
VAAK HETGEEN IS DAT
ER ECHT TOE DOET”**

zet met onze adviseurs over mogelijk oplossingsrichtingen, tools die we ontwikkelen, de lobby achter de schermen en de scenario's waar we rekening mee houden. Uitgangspunt was telkens zorgvuldigheid gaat boven snelheid. Niemand heeft baat bij beloftes die niet waar worden gemaakt. We constateren dat dit wordt gewaardeerd. Ook zien we een groeiende behoefte aan content op het vlak van duurzame inzetbaarheid, waar we zoveel mogelijk in voorzien met ons platform Ondernemen-doe-je-samen. Dan gaat het onder meer over de vraag hoe je je medewerkers fysiek en mentaal gezond houdt.”

LIFE AFTER CORONA

“Als de wereld weer coronavrij is, hoop ik dat we onze flexibiliteit behouden evenals ons vertrouwen in elkaar”, aldus Rehman. “Medewerkers hebben laten zien dat ze heel goed in staat zijn zelfstandig te werken. Het werk wordt leuker en interessanter als je zelf aan het roer van je eigen werk mag staan. Ook hoop ik dat we op een andere, diepere manier met elkaar in verbinding blijven staan en dat we als bedrijven en mensen

veel meer gaan samenwerken. Samen kunnen we nu eenmaal meer bereiken.”

Schneider-van Suijlekom: “Bovendien zou ik aandacht willen vragen hoe je als thuiswerker een werkdag kan afsluiten met een voldaan gevoel. Als je heel de dag in je eentje aan het werk bent, is het belangrijk om de dag ook goed af te sluiten. Wij proberen in onze videogesprekken hier ook aandacht voor te hebben. Dan gaat het over een gezonde werkplek thuis, over voldoende beweging en vragen we een fysiotherapeut om tips over gezond werken en ontspanning. Het is en blijft een uitdaging om alleen digitaal wel echte verbinding met collega's en klanten te behouden. Daarnaast hoop ik dat onze waardering voor mensen die werkzaam zijn in de zorg en het onderwijs blijvend is en dat ze ook daarvoor worden beloond.”

Möller spreekt zijn zorgen uit of alle goede voornemens wel beklijven. “We hebben laten zien hoe snel we ons aan omstandigheden kunnen aanpassen. Dat is mooi, maar er schuilt ook een gevaar in. Misschien kunnen we ons wel net zo snel weer aanpassen aan het leven zoals we dat voor corona leefden. Dat moeten we voorkomen. Voor je het weet verval je in je oude patronen. Dat moeten we zien te voorkomen. Daarnaast hoop ik dat we onze lessen ook individueel in de praktijk blijven brengen. Dan gaat het over vragen als: hoe duurzaam ben je, hoe vaak stap je in een vliegtuig, wanneer is genoeg genoeg en welke samenleving help je opbouwen? Laten we blijven inzien dat ‘het kleine’ vaak hetgeen is dat er echt toe doet.”

“Hoe blijven we mentaal weerbaar? Dat is voor mij de grootste uitdaging”, zegt Visser-Brons. “We zullen blijven meemaken – en misschien wel op nog grotere schaal – dat mensen ziek worden, financieel in de problemen komen en zorgen hebben over hun gezin en hun kinderen. We hebben elkaar meer dan ooit nodig, zeker in

een tijd dat je elkaar niet meer kunt vasthouden. Neem de tijd voor elkaar, luister oprecht en laten we elkaar blijven helpen.” ■