

Functioneringsgesprek

Net terug van een vakantie op een vrijwel onbewoond eiland, pakt Wil Visser de draad weer op. 'De trein dendert door, ook tijdens je afwezigheid'. Als servicemanager én operationeel manager is Wil Visser een spin in het web bij Geerlofs koeltechniek. Hij startte zijn loopbaan als servicemonteur. Door een val van een dak kreeg zijn carrière in 1982 een onverwachte wending.

Organisatorisch stuurt Wil Visser dertig mensen in de nieuwbouw aan, operationeel en organisatorisch vallen zestien monteurs in de service onder zijn leiding.

Enkele weken na zijn ongeval reed Wil zittend in een rolstoel het bedrijf binnen. 'Tegenwoordig heet het re-integreren. Ik verveelde me enorm in die periode, ik wilde werken. Een servicemonteur moet er niet aan denken om op kantoor te moeten gaan werken, maar als je de weg niet op kunt ben je blij iets anders te kunnen gaan doen. Ik keek mee met de servicemanager en vond zijn werk heel interessant. De man ging met de VUT en mij werd gevraagd zijn functie over te nemen. Dan ga je herscholen en moet je alles leren over onder meer budgetteren en personeelsmanagement. Ik vind het erg leuk, vooral de menselijke kant van dit vak.'

Functioneringsgesprek

Al snel voerde Wil functionering- en beoordelingsgesprekken in. 'In die tijd was dat heel nieuw, en het leek ook niet op de gesprekken zoals wij die nu kennen. Belangrijk vond en vind ik de mensen te leren kennen. Niet alleen op de werkvloer, maar ook privé. Je kunt bijvoorbeeld denken "waarom reageert die man zo raar". Als je niets van hem afweet, kom je daar niet achter. Onze servicemonteurs zitten in het hele land. Ik besloot hen op te zoeken, gewoon thuis in hun eigen omgeving. En dat doe ik nog steeds. Het werkt perfect. Een monteur praat heel relaxed vanachter zijn eigen keukentafel. Het is heel gemakkelijk om ook privé zaken te bespreken. Vaak zit de vrouw erbij. Die kan ook haar

verhaal doen. Op deze manier is zij nauw betrokken bij het werk van haar man. Regelmatig komen ook de kinderen nog even hun neus om de hoek van de deur steken.' 'Functioneringsgesprek is misschien een zwaar woord voor deze gesprekken,' vervolgt hij. 'Toch komt alles aan bod. De lijntjes met het werk weet ik tussendoor te leggen. Er wordt gesproken over opleiden en een eventueel toekomstige functie. Door de jaren heen zijn de monteurs en hun gezinsleden al zo gewend aan deze wijze van het functioneren bespreken, dat ik regelmatig een gesprek beëindig terwijl ik mee-eet. Het geeft een beetje het "clubjesgevoel", het gevoel dat je erbij hoort. Dat geldt voor de medewerker, die zich bij de zaak betrokken voelt, maar zeker ook voor mij. Ik mag immers de sfeer in huis van de medewerker proeven.'

TOPI

'Een beoordelingsgesprek had ik ook bedacht. Nu hebben we daar allerlei pakketten voor, in drie kleuren en online. De essentie is echter gebleven. Wij noemden het indertijd TOPI, wat staat voor Techniek, Organisatie, Presentatie en Inzet. Als een van deze onderdelen niet in orde is, heb je een waardeloze servicemonteur. Hij kan nog zo technisch zijn, als hij er niet uitziet, binnenkomt met een vinger in de neus en tegen de deur aanschopt, dan wil de klant hem niet meer terug zien. Als hij niet kan organiseren, zijn bonnen niet paraat heeft, of zo slordig schrijft dat deze niet te lezen zijn, kan er geen goede factuur komen. Tegenwoordig raakt een monteur geen balpen meer aan. Zes jaar geleden zijn we al overgestapt op het digitaliseren van alle gegevens. Mocht de stroom uitvallen, dan weet iedereen dat plan B van start gaat. Dat werkt net zoals vroeger, dus met pen en papier. Het moet alleen naderhand worden ingetypt. Elektronische gegevensverwerking moet echter ook secuur gebeuren. Zo is ieder onderdeel van TOPI belangrijk. Als er aan een van de onderdelen wat schort, moet je daaraan werken. Een mens moet je echter wel als mens benaderen. Je begeleidt hem naar een hoger niveau, zonder hem door het plafond duwen. Wat er echt niet in zit, zal er nooit inkomen. Het zijn immers mensen waar je mee werkt. Bovendien, technici zijn schaars, daar moet je zuinig op zijn.'

Mooi beroep?

Een servicetechnicus is volgens Wil een gedreven man. 'Veel belangstelling van zijn omgeving heeft hij in het dagelijks leven niet. Vroeger had een technicus een auto van de zaak en een



• Wil Visser is regelmatig in de werkplaats te vinden.



ken bij de mensen thuis



De echte servicemanager heeft oog voor detail en ontgaat niets.

zijn er een paar mensen van 55 jaar en ouder. Daar zijn we heel blij mee. Zij hebben een enorme expertise en zijn perfecte leermeesters voor de jongeren. Maar eerlijk gezegd zou ik niet zo snel meer ouderen aannemen, al zou hij voldoende kennis hebben van de koeltechniek. Volgens onze CAO mag een 55 plusser geen avond- en nachtwerk meer verrichten. Als je teveel ouderen in dienst hebt, kom je in de problemen. Jongeren kun je immers niet elke avond en nacht laten werken.

Vakbroeders

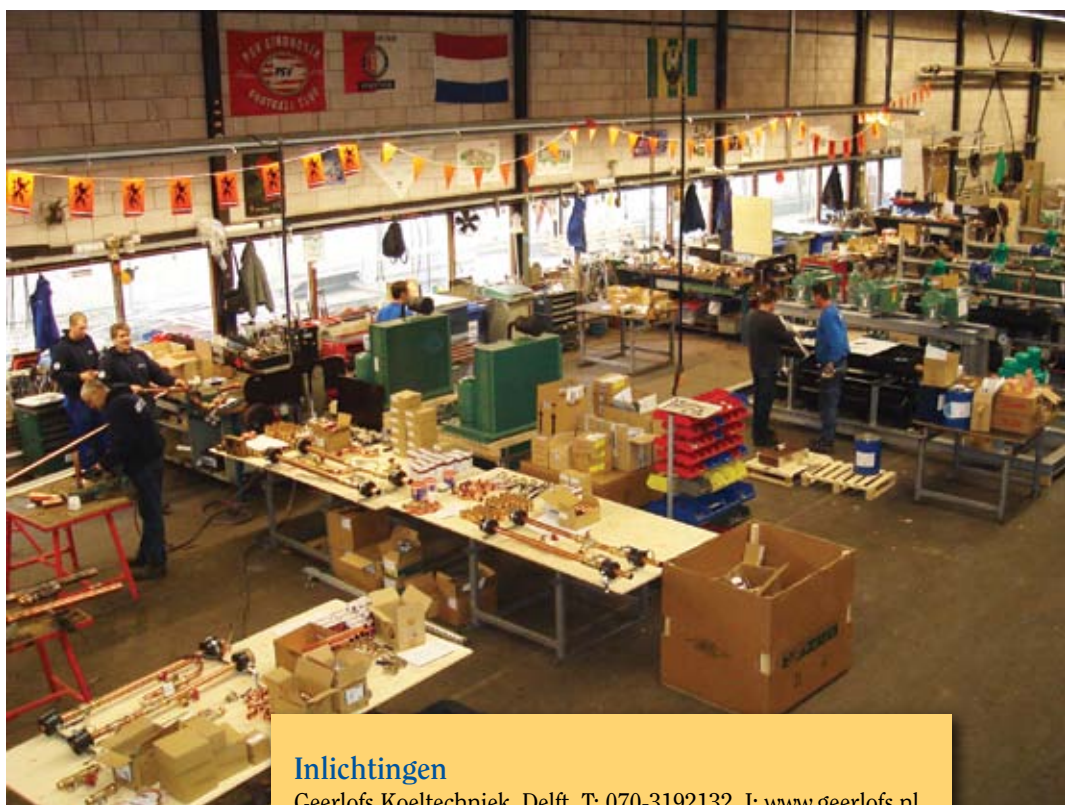
Zelf ben ik al vanaf het prille begin lid van de NVSM, omdat ook ik wel eens wil praten met vakbroeders. Minstens een paar keer per jaar ga ik naar een NVSM-bijeenkomst. Tijdens verjaardagsfeestjes hoef ik niet over mijn werk te praten. Al die verhalen over avondwerk en andere problemen begrijpen zij toch niet. Mijn vakbroeders wel, waarbij overigens de problemen niet de hoofdmoot zijn. Juist nieuwe ontwikkelingen op het gebied van techniek en dienstverlening zijn onderwerp van discussie. Voor mij een bron van inspiratie, die ik graag gebruik om 'mijn mensen' te voeden met nieuwe inzichten.' ●

Werknemers creëren een 'wij' gevoel in de werkplaats, bijvoorbeeld tijdens de WK.

semafoon. Nu heeft iedereen een auto en een multifunctionele mobiele telefoon. Dat is niet meer bijzonder. Bovendien moet de technicus vaak 's avonds en 's nachts werken. Hij kan dus niet elke week naar een tennis- of bridgeavond.

Daarbij moet hij de klappen van de zweep incasseren als het om de klant gaat. Als die een probleem heeft, is hij niet blij. De lat ligt hoog bij de klant, de technicus moet dat waarmaken. Dat is het leuke van het vak. In de koeltechniek kun je een reparatie niet over drie dagen uitvoeren. Dat moet dezelfde dag gebeuren. Die compressor moet weer werken, anders bederven de waren. 's Morgens kan de agenda leeg zijn, 's avonds hebben we allemaal weer een drukke dag gehad. Leuk voor ons als serviceteam, maar onbegrijpelijk voor de buitenwereld. Ik probeer dan ook onze monteurs een teamgevoel te geven. Door simpele dingen als aandacht voor persoonlijke zaken. De geboorte van een kind, maar ook meedenken als iemand bijvoorbeeld andere woonruimte nodig heeft. We zien elkaar een paar keer per jaar persoonlijk. Vanuit het hele land komen we bij elkaar voor een barbecue of we gaan een dagje uit.

Wij hebben een vrij constant team. Er is weinig verloop. Onder de medewerkers



Inlichtingen

Geerlofs Koeltechniek, Delft. T: 070-3192132. I: www.geerlofs.nl.