



'Ik wil niet dat mensen denken: oei, daar komt zij van de regeltjes'

Tessa Nijsen werkt als KAM-coördinator aan het optimaliseren van bedrijfsprocessen

Een kleine twee jaar is Tessa Nijsen nu werkzaam als KAM-coördinator bij Verheij Integrale groenzorg. Naast een aantal taken op het gebied van personeelszaken houdt zij zich daar vrijwel fulltime bezig met het optimaliseren en bijsturen van bedrijfsprocessen. Iets waarvoor je, in een bedrijf met voornamelijk heren, je mannetje moet staan. Naar eigen zeggen houdt ze wel van die cultuur.

Auteur: Kelly Kuenen

KAM-coördinator. Alvorens in de telefoon te krui-
pen, moest uw redacteur toch éven opzoeken
wat die functie precies inhoudt. Als ik spreek met
zowel Tessa Nijsen als commercieel manager Wilco
Boender, wordt al snel duidelijk dat de term hele-
maal niet zo onalledaags is; afgaande op Nijsen
en Boender blijkt KAM bekend bij vrijwel alle wat
grotere bedrijven. Dat ik er in de dagelijkse prak-
tijk relatief weinig van hoor, vindt Boender niet
vreemd. 'Het is vaak een deel van de bedrijfsvoe-
ring dat gedeeltelijk achter de schermen plaats-

vindt. Maar in tijden van EMVI en meer aandacht
voor mvo-aspecten van de bedrijfsvoering wordt
wel steeds meer met dit soort zaken naar buiten
getreden. Naast de prijs worden bijvoorbeeld
bepaalde certificaten steeds belangrijker. Daardoor
gaan bedrijven zich op dat terrein steeds duidelij-
ker profileren en er meer over communiceren.'

Drie pijlers

Een korte toelichting op de term. Als KAM-
coördinator houdt Nijsen zich bezig met de letters

K, A en M, die staan voor kwaliteit, arbeidsomstan-
digheden en milieuaspecten. Daarbij houdt ze ver-
schillende processen in het bedrijf in de gaten en
kijkt ze bijvoorbeeld waar deze verbeterd kunnen
worden. Op het eerste gezicht lijken de termen
hierboven goed afgebakend, maar eigenlijk vallen
zo'n beetje alle bedrijfsprocessen wel onder een
van de drie letters. Een belangrijk onderdeel van
Nijsens' werk vormen bijvoorbeeld de certifica-
ten die Verheij wil halen of behaald heeft, en alle
aspecten die hiermee samenhangen.



6 min. leestijd

INTERVIEW

Voordat Nijsen in 2014 aan haar taken begon, bestond de functie van KAM al bij Verheij, al was het onder een andere benaming en op een andere manier ingevuld, namelijk door medewerkers van het bedrijfsbureau en eerder door een werkvoorbereider. Mede omdat veel processen steeds complexer werden en almaar meer tijd opslokten, werd gekozen voor het aanstellen van een werknemer die zich grotendeels op KAM richtte.

Opleiding

Dat de functie van KAM-coördinator fulltime is, komt volgens Nijsen dan weer minder vaak voor. 'Je ziet vaak dat het in het bedrijf ergens aan vasthangt, maar dat de betreffende persoon er geen opleiding voor heeft gevolgd.' Zelf volgde Nijsen wel een opleiding tot KAM-coördinator, iets wat volgens haar geen must is, maar wel bijdraagt aan het geheel, omdat je beschikt over bepaalde informatie en kennis. 'Het is iets waar je telkens op terugrijpt.' De aanstelling van iemand die zich vrijwel geheel met KAM bezighoudt, vraagt om een investering. Boender ziet vooral voordelen. Zo hoef je volgens zijn zeggen nooit 'rare capriolen' uit te halen ter voorbereiding op een audit. 'Ik heb nog meegemaakt dat er twee weken voor de audit halsoverkop allerlei formaliteiten geregeld werden', vertelt hij. 'Bovendien kan een calculator of werkvoorbereider dergelijke werkzaamheden nooit even scherp uitvoeren als een KAM-coördinator, omdat de eerstgenoemde een dubbel belang heeft. Omdat Nijsen verder van de werkzaamheden af staat, kan ze een positief-kritisch debat voeren.'

Nijsen heeft geen achtergrond in het groen, maar deed bij eerdere werkzaamheden (ze was onder andere werkzaam als beleidsmedewerker duurzaamheid en milieu bij de gemeente Zederik en medewerker emissiebeheersing bij het Hoogheemraadschap van Delfland) wel ruime ervaring op met wet- en regelgeving. Daar kwam ze ook in aanraking met KAM-aspecten, iets wat volgens haar toen al haar aandacht trok. 'Door mijn eerdere werk was ik gewend om regelgeving te lezen en was ik bekend met jurisprudentie. Maar tijdens de opleiding leerde ik ook andere dingen: hoe zet je iets op poten, hoe bereik je kwaliteit?'

Met de voetjes op de werkvloer

Al vroeg in het gesprek valt op dat zowel Nijsen als Boender automatisch lijkt te spreken in termen als 'we'. Beiden reageren nuchter op deze constatering. 'Zo gaat dat hier ook', vertelt Nijsen. 'Ik kan wel zeggen: ik zit hier lekker op mijn eilandje, maar dan zien mensen mij de hele week niet. Dan kan ik wel dingen verzinnen en willen, maar uiteindelijk moeten die tientallen mensen die het aangaat het óók willen. Bovendien wil ik voorkomen dat mensen die mij zien, denken: oei, daar komt zij van de regeltjes. Dus begeef ik me bewust op de werkvloer, dat verkleint de afstand.' Volgens Nijsen sluit dit ook aan op de nuchtere bedrijfscultuur bij Verheij. 'Wat in de wet- en regelgeving staat is leidend; daar ben ik vrij rechtlijnig in. Maar ik zoek altijd een praktische insteek. Met alleen regels red je het niet. En dus ga ik de dialoog aan.' 'Ik voer niet alles zelf uit, maar ben wel degene die de rode lijn in de gaten houdt en bijstuurt waar

nodig.' Volgens Nijsen kan de informatie waarmee ze werkt uit alle hoeken van het bedrijf komen. 'Dat kan iets zijn wat ik van het mt doorkrijg, maar ook tijdens gesprekken bij de koffieautomaat. Ook werknemers zijn vrij om bij mij aan te kloppen.' Het is dan ook niet zo dat Nijsen eens in de zoveel tijd haar bevindingen rapporteert; veel meer is er sprake van een continu proces. 'Dat gaat bij ons vaak gewoon nog onder de koffie.' Kleine veranderingen of procesverbeteringen kunnen via het middenkader doorgevoerd worden; gaat het om grotere veranderingen, dan worden die in het mt-overleg meegenomen. KAM is in elk geval een vast agendapunt in ieder periodiek overleg.

'Doorgeschoten procesdenken'

Een groot deel van Nijsens aandacht gaat uit naar de zorg voor certificaten en de processen die daarmee samenhangen. Zo is ze op dit moment in de weer met het mvo-jaarverslag 2015, dat in april voor iedereen in te zien is. In december behaalde Verheij niveau 5 op de CO₂-Prestatieladder. Nijsen en Boender zijn trots op deze en andere certificaten die ze als bedrijf behaald hebben. Tegelijkertijd steken ze niet onder stoelen of banken dat ze met sommige certificaten een haat-liefdeverhouding hebben. Boender spreekt van twee soorten: certificaten naar aanleiding van intrinsieke motivatie en certificaten vanuit commercieel oogpunt. 'De audit voor de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) trede 3 kostte geen moeite. Dat bevestigt dat het al langer goed zat', vertelt Nijsen. 'Het is jammer dat dat in zekere zin pas bevestigd wordt door een keurmerk.'

Op de vraag of de markt wellicht is doorgeschoten in het invoeren van keurmerken en certificaten, antwoorden beiden resoluut 'ja'. 'Er is sprake van een grote hype', aldus Boender. En later in het gesprek zegt hij: 'Sommige certificaten zijn puur voor de bühne.' Nijsen: 'Certificaten moeten onderscheid bieden. Maar als er certificaten zijn die vrijwel ieder bedrijf heeft, dan vraag je je toch af waar het onderscheidende karakter in zit.' Boender: 'lets als een VCA, dat blijft van belang, omdat je daarmee aantoont dat je aan bepaalde veiligheidseisen voldoet. Maar bij sommige certificaten ligt dat anders. Neem het Groenkeur; toen wij dat in 2004 als een van de eerste bedrijven ontvingen, was dat onderscheidend. Nu zijn er zo veel bedrijven die het hebben.' Als je dan ook nog beseft hoeveel tijd en geld erin omgaat, kun je je afvragen wat het waard is. Boender noemt het 'het doorgeschoten maakbaarheidsprincipe': 'Door certificeringen, wetten en regels zouden we een mooiere wereld krijgen. Onzin. Het gaat om intrinsieke persoonlijke



Tessa en Wilco

en bedrijfswaarden zoals rentmeesterschap, sociale houding ten opzichte van klant en personeel en oog voor de samenleving. Dat kan ook zonder certificaten. Presenteren wij een bepaalde waarde, werkwijze of prestatie waar we achter staan, dan gaat men daar niet altijd in mee. Maar als het gewaarborgd is met een keurmerk, dan kan het ineens wel.'

'Ik ken grote overheidsklanten die vragen om CO₂-Prestatieladder niveau 5, maar als je bij die organisatie langgaat, zet je wel eens vraagtekens bij het CO₂-bewustzijn van die gesprekspartner',

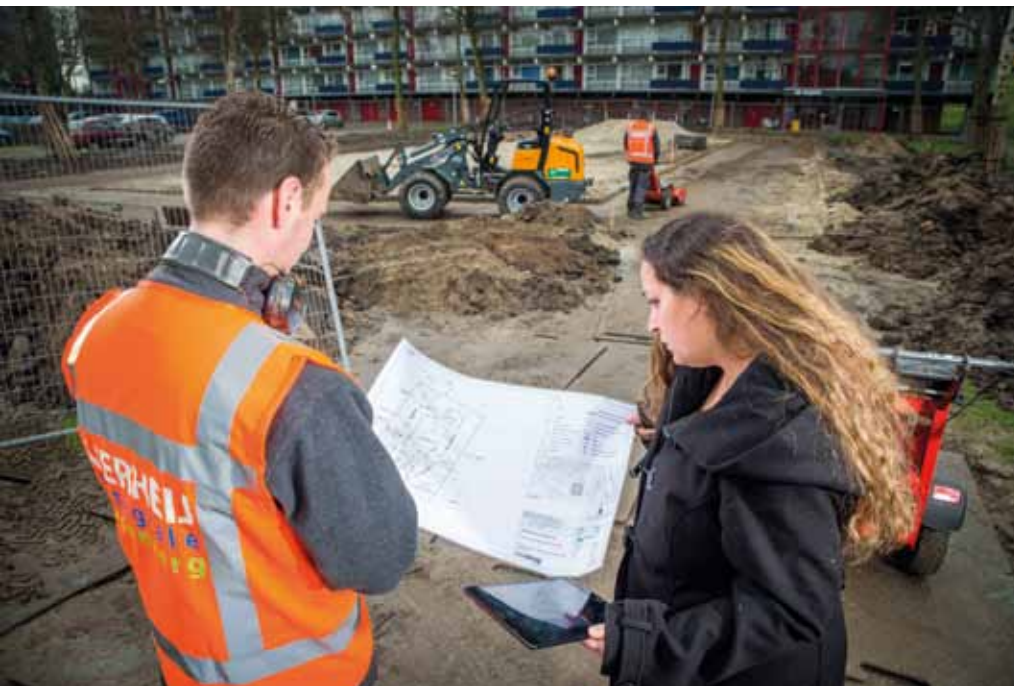
vertelt Boender. Volgens hem heerst het dubbele gevoel over keurmerken ook bij andere aannemers en opdrachtgevers, al zal vooral deze laatste groep daar niet snel voor uitkomen. 'Maar ik wil Tessa's werk niet afzwakken', grapt hij tussendoor. 'Vertaling in keurmerken of niet, ze doet belangrijk werk waar we waarde aan hechten.' En terug naar de oude situatie, dat is volgens beiden onmogelijk. Enerzijds houdt het systeem zichzelf in stand, anderzijds zijn we gewend geraakt aan keurmerken en certificaten. Nijsen: 'Het kan hooguit een keer gebeuren dat het te veel van het goede wordt en dat er in het systeem iets verandert. Het zou

mooi zijn als opdrachtgevers niet alleen om keurmerken vragen, maar zich bewuster gaan afvragen: wat wil ik hebben?'

Mannencultuur

Varen in een mannencultuur, daar heeft ze naar eigen zeggen geen moeite mee. 'Ik zit er zelfs beter op mijn plaats. Ik houd wel van het mannelijke aspect. Is er iets, dan wordt het besproken en dan is het daarmee klaar.' Ze haast zich te vermelden dat ze toch ook echt leuke vrouwelijke collega's heeft. 'Maar een bedrijf met alleen maar vrouwen, dat werkt toch anders.' Vond ze het moeilijk, hier een plekje te bemachtigen met een functie waarbij ze invloed uitoefent op het beleid? Ja, moet Nijsen bekennen. 'Het heeft wel even geduurd voordat ik ieders vertrouwen had gewonnen. Wat ook meespeelt, is dat degene die zich vóór mij bezighield met gelijkwaardige processen, hier minder tijd voor had. Ik ben er vrijwel alle dagen mee bezig; bovendien heb ik ook enkele taken op het gebied van personeelszaken. Daardoor kom je gemakkelijk met mensen in contact. Bovendien wéét je als nieuweling dat je even harder moet lopen dan de rest.'

En welke karaktereigenschappen een goede KAM'er moet hebben? 'Nieuwsgierigheid', zegt Nijsen resoluut. 'Natuurlijk moet je wijs kunnen worden uit de wet- en regelgeving. Maar je moet vooral alles willen weten. Toen ik binnenkwam, was ik niet bekend met de branche. Ik dacht aan "een beetje schoffelen". Als ik de interesse niet had gehad om me in de branche te verdiepen, had ik dit werk niet kunnen doen.'



Lansingerland Verheij



Be social

Scan of ga naar:

www.stad-en-groen.nl/artikel.asp?id=41-5659