

Praktijktraject TAZ- en UTAZ

“Mijn collega’s en ik waren ervan overtuigd dat er veel meer in onze mensen zit dan altijd gedacht werd. En dat komt nu ook daadwerkelijk tot uitdrukking. Het blijkt dat zij, met de juiste insteek en benadering, tot veel meer in staat zijn en enthousiast een veel grotere bijdrage leveren aan het totaal.”

Paul Bos, Regiohoofd Zuiveren bij Waterschap Aa en Maas heeft met zijn collega’s enige tijd geleden besloten de hele organisatie van het zuiveren van afvalwater op de zeven rioolwaterzuiveringinstallaties van het waterschap naar een hoger niveau te tillen. „Wij willen toewerken naar een volledige transparantie van het zuiveringsproces en dat vergt dat je de ‘boel’ veel beter voor elkaar moet hebben.” Bos vertelt dat vanuit de oude cultuur er nogal een verzuiling was ontstaan in taken en rollen. Dat maakte de hele bedrijfsvoering tot een verouderd systeem. „Maar waar het vroeger wel eens een keertje mis ging – dat gebeurde gewoon en dat hoorde verder dan niemand – zijn wij nu de eerste die binnen een half uur het bevoegd gezag bellen om te vertellen dat we een probleem hebben, dat het opgelost wordt en dat men uiteraard mag komen kijken.”

HELIKOPTERVIEW

Toen Bos het proces naar volledige transparantie wilde inzetten, was de boodschap: prima, maar doe het wel met hetzelfde aantal mensen. Bos: „Voor ons was het toen duidelijk dat we erop moesten aansturen dat onze mensen veel meer ‘moesten mogen en kunnen’, anders zouden we het met de bestaande bezetting niet voor elkaar krijgen.” Bos had voor zichzelf al een beeld gevormd waarbij zijn mensen veel meer thuis raken in het gehele zuiveringsproces, een helikopterview krijgen en het liefst ook nog een sparringpartner zouden worden voor de eindverantwoordelijke voor de procesprestaties.

„Een situatie waarin vooral samen gekeken wordt naar het tackelen van een probleem, in plaats van de oude situatie dat de procesman of -vrouw bij wijze van spreken de hele dag op het zuiveringscomplex aan het fietsen was om de eindverantwoordelijke op te zoeken en er met werkbriefjes gewerkt werd”, aldus Bos.

WATEROPLEIDINGEN

Paul Bos ging met zijn collega’s actief op zoek naar een gedegen opleiding. Daarbij kwamen onder andere de Vapro en Stichting Wateropleidingen in beeld. „Alle zittende medewerkers hadden de bekende (theorie)opleiding TAZ dan wel UTAZ al afgerond. Maar om te bereiken wat we voor ogen hadden was meer

nodig. Programmamanager Edwin de Buijzer van Wateropleidingen kwam toen met het voorstel voor deelname aan het Praktijktraject-TAZ en Praktijktraject-UTAZ die Wateropleidingen elders al met succes had uitgevoerd.

De Buijzer daarover: „Deze praktijktrajecten zijn gericht op het aantoonbaar vergroten en toepassen van de theorie- en praktijkkennis over het proces van het zuiveren van rioolwater en de slibverwerking. Wij hebben ervaren dat dit het best kan worden bereikt door iedere deelnemer individueel opdrachten te laten uitvoeren binnen de eigen werksituatie. Aan de hand van de 8 opdrachten wordt de deelnemer aangezet een vertaalslag te maken van de theorie van het zuiveren van afvalwater naar installaties en apparatuur op de eigen werkplek. Uit eerdere ervaringen is gebleken dat deze methode ook sterk bijdraagt aan de algemene en persoonlijke ontwikkeling van de deelnemer en ook de competentie van de deelnemer vergroot. Ik heb tot nu toe zelf, op regelmatige basis vanuit Wateropleidingen, de deelnemers van Waterschap Aa en Maas begeleid en wederom geconstateerd dat de deelnemers erg snel leren en ook leergierig zijn of worden naar gelang zij dieper in de materie komen.”

GOEDE BEGELEIDING SUCCESFACTOR

De interesse voor grootschalige deelname aan de praktijktrajecten van Wateropleidingen was bij Bos snel gewekt. „Maar ik wilde er wel zeker van zijn dat zoveel mogelijk van mijn medewerkers zouden slagen. De bedoeling was ook om onze mensen in functie van ‘medewerker zuiveren’ op te laten klimmen tot ‘procesoperator’. Dus het mocht niet zo gaan van: ‘ik teken wel even een contractje, de mensen gaan aan de gang en ze zoeken het verder zelf maar uit. Nee, ik sprak met Edwin af dat het hele traject ook extra door Wateropleidingen zou worden begeleid door bijeenkomsten, onder kundige begeleiding vanuit Wateropleidingen zelf te houden. Dat heeft tot nu toe extra bijgedragen tot het succes. Maar daarnaast hebben wij ook extra ingezet op het begeleiden op de locaties zelf. Een goede begeleiding is in mijn ogen voorwaarde voor continuïteit en vooruitgang. Nu we ongeveer op de helft van de een jaar durende cursus zitten, is dat ook zeker gebleken.”

MOTIVATIE EN ENTHOUSIASME

Gevraagd naar zijn ervaringen tot nu toe, is Bos een en al enthousiasme. „Het is best een pittig traject waar onze medewerkers veel tijd in moeten steken en dus ook goed gemotiveerd moeten zijn. Wat ik tot op heden bemerk is dat het zelfs boven verwachting uitpakt. Ik noem het voorbeeld van een medewerker waarvan wij dachten dat hij beter het iets minder zware Praktijktraject-TAZ kon gaan doen. Hij wilde echter Praktijktraject-UTAZ oppakken en wij hebben gezegd: oké, we steunen je. Die jongen zit echt elke avond uren in de boeken!”

Intussen is de periode aangebroken waarin de eerste tentamens worden afgenomen. Bos: „Met natuurlijk de nodige tentamenvrees en plankenkoorts wanneer zij presentaties moeten houden. Allemaal nieuw en spannend, maar het wordt op een heel leuke manier opgepikt. Die spanning wordt niet omgezet in dwarslig-

gen, frustratie en dat soort dingen. In tegendeel: je ziet ze groeien en stappen maken die ze anders nooit hadden gemaakt. Voor een aantal deelnemers is het ook allemaal nieuw. Zo werken wij steeds meer met geautomatiseerde systemen waar sommige, vooral oudere werknemers tot nu toe weinig feeling mee hadden. Maar door het project zie ik ze steeds meer over die computervrees heenkomen en nu zelfs ook thuis gebruik maken van e-mail.”

Daarnaast staat Bos versteld van wat sommige deelnemers nu al met bijvoorbeeld powerpointpresentaties weten te bereiken. Ook op het gebied van het onderling communiceren heeft de cursus volgens hem bij ‘zijn mensen’ al behoorlijk wat op gang gebracht.

NU AL EFFICIËNTER WERKEN

Maar ook naar de organisatie toe ziet Bos nu al dingen gebeuren die het beoogde effect van de praktijkcursus waarmaken. „Er wordt efficiënter gewerkt en we zien dat de medewerkers nu ook al kosten weten te besparen. Het chemicaliëngebruik wordt bijvoorbeeld minder omdat de mensen beter zijn gaan snappen hoe het hele systeem in elkaar steekt. Ook de slibontwatering verloopt veel efficiënter”, aldus Bos.

Met de toename van het inzicht in het zuiveringsproces, de persoonlijke begeleiding en het plezier en de uitdaging die de medewerkers door de cursus hebben verkregen, is het door Bos gewenste sparren onder zijn mensen ook al rijkelijk op gang gekomen. „Dat leidt tot een geheel andere benadering richting procesvoering en collega’s. Het heeft er in ieder geval al toe geleid dat er veel minder overtredingsituaties zijn geweest bij het lozen van het gezuiverde water. Dat vind ik een heel belangrijke stap, want je wilt natuurlijk landelijk goed scoren. Maar ik zie ook procesmedewerkers die vroeger moesten opboksen tegen onderhoudspersoneel. Als die nu bijvoorbeeld langskomen voor de reguliere smeerbeurten en de procesmedewerker – die breder heeft leren kijken – ziet dat er veel regenwater naar de zuivering in aantocht is, zullen zij gemotiveerd overtuigd worden dat het op dat moment niet goed uitkomt. Sterker, ik zie de onderhoudsploeg nu zelf ook naar de buienradar kijken om te bepalen wanneer ze beter wel of niet in actie kunnen komen. Dat is precies waar wij naartoe willen.”

HARDER WERKEN MAAR MET PLEZIER

Storingen worden nu ook al eerder gesignaleerd en de volgende stap is volgens Bos om ook het planmatig onderhoud op een hoger niveau te brengen en zo bijvoorbeeld niet meer kosten te maken dan strikt noodzakelijk. „Zo zijn we nu bezig met een nieuw soort olie waarmee motoren nu eenmaal per vijf jaar ververs kunnen worden in plaats van eens in de twee jaar. Een proces dat door het inzicht en meedenken van de betrokkenen aan versnelling onderhevig is. Wellicht dat de mensen in de nieuwe situatie wat harder moeten werken, maar ik neem waar dat ze dat nu met veel meer plezier zaken aanpakken”, aldus een enthousiaste Paul Bos.

OP NIVEAU COMMUNICEREN

En tenslotte de mening van een deelnemer zelf, in de persoon van Anthio van Beekveld die werkzaam is op de rioolwaterzuivering van Dinther. Hoewel de cursus een behoorlijke wissel trekt, ook op zijn privéleven, vertelt Anthio op zijn ‘bescheiden enthousiaste’ wijze direct dat hij zelf ervaart al veel meer op hetzelfde niveau met de procesleider te kunnen communiceren. „De cursus verlokt je veel dieper en ook veel breder naar het zuiveringsproces te kijken dan voorheen, toen je een bepaalde vaste taak had. De theorie in hoofdzaken beheerste ik best al wel, maar door nu met Praktijktraject-UTAZ ‘gedwongen’ te kijken naar alles wat er omheen speelt, merk ik dat ik veel meer, beter en ook zelfstandiger op het zuiveringsproces kan inspelen. Ik begrijp alles veel beter en ben het ook stukken interessanter gaan vinden. Ik moet zeggen dat de begeleiding, zowel vanuit het eigen waterschap als door Edwin de Buijzer van Wateropleidingen, daar op een belangrijke manier aan heeft bijgedragen”, aldus Anthio, die er aan toevoegt ook heel anders naar de schermen van de procescomputer te zijn gaan kijken, die hem nu veel meer vertellen hoe het zuiveringsproces er op die momenten voor staat.

*Olav Lammers
BlauwGpuD*

De queeste van de watersector:

**Nieuwe trends
in technologie**

**Najaarscongres Waternetwerk
26 november 2010**

Regardz Event Center Nieuwe Buitensociëteit Zwolle