



## Hoe onze opdrachtgevers terug kijken en wat zij gewonnen hebben



“ Doel van de pilot was om het mentale verzuim binnen de afdeling terug te dringen. De afdeling heeft vooral geleerd om elkaar aan te spreken en te bevragen en niet direct te oordelen. **De pilot is uitermate succesvol verlopen.** Het ziekte verzuim is sterk teruggelopen en de productiviteit verhoogd. “

**Opdrachtgevend manager van de Rijksoverheid.**

**Verslag van de presentatie van leiding en medewerkers aan het Management Team:** “ Doel van het vitalisatieproces was het terugdringen van het Mentaal Verzuim. Hierbij werd een spiegel voorgehouden die je o.a. leert je eigen verantwoordelijkheid te nemen en je bewust te worden van je eigen kracht. **De medewerkers die het proces doorlopen hebben zijn enthousiast.** De collegialiteit is gegroeid en de samenwerking heeft een fantastische impuls gekregen. Mooi werk!. “

**Management Team van dit Rijksdienstonderdeel.**

“ Voor mij had dit proces echt toegevoegde waarde. Afspraken over werk met een team heb je zo gemaakt. Maar als je langer met elkaar werkt dan mis je toch nog wel iets. Dat gaat dan over hoe je met elkaar om gaat. Het is best moeilijk om daarover duidelijkheid te geven. Ik ben wel één keer goed ontploft. **Ik had dit echt nodig om de groep verder te kunnen brengen.** Ik merk ook dat het werk zelf beter verloopt. Als er bijvoorbeeld werk aan komt, moest ik dat zelf voorheen verdelen. Nu hebben de medewerkers er zelf al over overlegd. Dat loopt een stuk makkelijker. En zelf doe ik nu meer werk en hoe meer energie over. **Op de een of andere manier heb je meer grip op je omgeving!** “

**Leidinggevende van een van de teams Team in dit onderdeel.**

*“ Wat mij opviel was de openhartigheid waarmee de gesprekken plaatsvonden. Maar ook dat medewerkers zich uitspraken bij wat ze dachten. Bij het eerste blok kreeg ik al direct de vraag: ‘Waarom zit je hier? Ben je gestuurd door Hans Visser? Met direct er achteraan: Dit bedoelen we nu... vroeger zouden we nadat je weg was aan elkaar hebben gevraagd wat de reden zou zijn geweest van jouw bezoek, nu vragen we het rechtstreeks.*

*Alle medewerkers waren unaniem in hun antwoord over deelname aan de pilot: als we als Management Team weer zo’n verzoek krijgen, moeten we dit zéker doen.*

*Veel medewerkers zeiden: ‘Zo’n pilot zou goed zijn voor alle medewerkers binnen dit overheidsonderdeel’. Deze pilot heeft de medewerkers vooral geleerd om uit te spreken wat gedacht wordt en hoe elkaar hierop te bevragen. En niet uit te gaan van aannames (‘hij zal het wel druk hebben’, ‘zij zal wel bewust de instructie zo slordig opgesteld hebben’, ‘hij heeft nu geen tijd voor mij’ ‘zij zal wel met rust gelaten willen worden, want zij verteld ook nooit iets over zichzelf en haar privéleven’. etcetera.)*

*In algemene zin werd ook heel vaak aangegeven dat medewerkers veel meer begrip hebben gekregen voor elkaar. En bijzonder is (is dit wel zo bijzonder- opmerking opdrachtgever?) dat het nu lijkt dat zaken veel makkelijker gaan. Het hokjes denken is weg. Medewerkers hebben meer voor elkaar over.*

*Door uit- en aan te spreken en door te vragen hebben medewerkers gehoord wat de ander echt dacht en ‘voelde’ maar ook dat andere mensen wellicht wel willen, maar bepaalde werkzaamheden heel moeilijk vinden en geen hulp durven te vragen. Of het lastig vinden om dit bij de leidinggevende ter sprake te brengen.*

*Veel medewerkers gaven ook complimenten over hun leidinggevende. Hoe kwetsbaar hij zich heeft opgesteld maar ook dat hij zichtbaar wat gedaan heeft met de punten die door de medewerkers zijn aangedragen. Sommige gaven aan te vinden dat hun leidinggevende nu meer ‘tussen de mensen staat’ in plaats van op een eiland.*

*Alle medewerkers gaven aan dat een leidinggevende niet in korte tijd zo ver zou kunnen zijn gekomen. Dit heeft volgens de medewerkers te maken met de professionaliteit van Hans. De vraagstelling van Hans. De diepte van de vragen die hij stelt. “Hij lijkt wel een psycholoog”. “Hij schetst een prachtig theoretisch model wat nog klopt ook”. “Hans prikt door, iets wat bij een leidinggevende in deze omstandigheden nooit zou zijn toegelaten”. Maar ook de positie van Hans. Hans is in hun ogen toch een onafhankelijke derde, terwijl hun leidinggevende of ook een andere leidinggevende van andere teams een meerdere is. “ **Oprichtgevend manager van de Rijksoverheid.***

“ De kracht van Hans Visser zit hem in **het kunnen openbreken van de communicatie en wantrouwen en daarmee in het doorbreken van het oude denken**. Hij is in staat om informatie van medewerkers en/of processen te koppelen aan situaties in zijn (team)gesprekken en daarmee inzicht aan medewerkers te geven over bestaande patronen. Het effectief communiceren op elk niveau in een organisatie is een eigenschap die Hans beheerst. Door een **overheidorganisatie** getrokken referentie bij **Fortis ASR en IND**. ”

### Resultaten daarna in 2 maanden tijd behaald:

[Link naar overige resultaten en effecten](#) waaronder 50% managementverlichting en 16-25% meer productiviteit.

Afdeling →	Voor de Mentale Schoonmaak				Na de Mentale Schoonmaak			
	1	2	3	Totaal	1	2	3	Totaal
• Veranderbereidheid	V	V	V	V	G	G	G	G
• Taakvolwassenheid	O	V	V	O	G	G	G	G
• Oplossingsgerichtheid	O	V	V	O	ZG	ZG	ZG	ZG
• Verantwoordelijkheid	O	V	V	O	G	G	G	G
• Samenwerken	O	V	V	O	ZG	ZG	ZG	ZG

O=Onvoldoende. V=Voldoende. G=Goed. ZG=Zeer Goed.

“ Na lange tijd op zoek te zijn geweest naar een manier om de vastgeroeste organisatie van het voormalige **Fortis ASR Betalingscentrum** weer tot leven te wekken, het onderlinge vertrouwen tussen medewerkers en leidinggeven te herstellen, de arbeidsproductiviteit en werkomstandigheden te optimaliseren vond ik bij United Sense “het ei van Hans”. Het soms zeer confronterende vitaliseringsproces werd mede dankzij de tomeloze inzet en persoonlijke kwaliteiten van moderator Hans Visser door alle belanghebbenden ervaren als **een weldaad voor zowel de totale organisatie als de individuele medewerker!** Ruud Bek, voormalig hoofd van het Fortis ASR Betalingscentrum, de verzekeringstak van Fortis ”

**50% van het onbenutte vermogen is direct binnen het proces vrij gemaakt**

“ Ja, maar ..... ” zei deze directeur bij de kennismaking - door zijn HRM adviseur gesteund - **“Als we die stop – waarvan wij ook wel weten dat die erop zit – eruit getrokken wordt gaan er dingen lopen die wij niet meer onder controle hebben!”**

Gelukkig dachten ze het niet alleen maar zeiden ze het ook eerlijk waardoor ze in konden gaan zien dat die belemmerende overtuiging/gedachten hen al jaren dwars zat. Zij hebben het – na deze ontdekking - aangedurfd. Het tegengestelde gebeurde. Er kwam juist iets in beweging wat zelfs de medewerkers op de werkvloer aanvankelijk niet voor mogelijk hadden gehouden, hoewel zij juist de grootste medestanders zijn in zo’n proces. **De organisatie werd bevrijd van datgene wat haar ontwikkeling al jaren had geremd!** Er ontstond een verrassende openheid, realiteitsbesef, zelfcontrole en collegiale bijsturing om datgene te doen wat goed is voor de zaak. Hun zaak. Hun toekomst. **Zij hadden terecht hun vitalisatieproces ‘Facing Reality’ genoemd!**

Zij weten nu dat niets meer kan blijven zoals het is. Dat een zaak altijd in gezonde beweging moet blijven om de sterkste te kunnen worden en te blijven. En dat dat begint met een doelgerichte verbinding en beweging van mensen *in flow* en mensen die er (weer) geëngageerd vol voor willen gaan. **Menselijke energie is namelijk het goud van de toekomst.** Een toekomst die vandaag al is begonnen!

Een andere directeur, die over dit Vitalisatieproces had gehoord, lunchte met een zevental medewerkers die dit vitalisatieproces 'Facing Reality' al hadden meegemaakt. Hij vroeg hen naar de resultaten daarvan.

Unaniem zeiden ze: ***"Dit kun je niet uitleggen, dit moet je ervaren hebben. Want hoe kun je in woorden uitdrukken wat je zo tot in de kern hebt meegemaakt en je zo heeft geraakt!"***

*" Zowel Bert van den Heuvel (KPMG Assurance) als ik, Bertus Noppers (NCD, Nederlands Centrum voor Directeuren, Utrecht) hebben al eens een sessie van United Sense meegemaakt en later wat verder doorgepraat met de heren. Hun presentatie heeft ons nogal verbaasd en riep de nodige vragen op. **Zelfs als je denkt dit fenomeen Mentaal Verzuim niet tegen te komen, word je ruw wakker geschud.***

*Van harte aanbevolen "*

**Vanuit de werksessie 'Potentie in bedrijf'**

*“ Als Directeur Bedrijfsvoering a.i. van de **IND – Immigratie en Naturalisatiedienst** heb ik in het kader van een complex verandertraject nauw samengewerkt met Hans Visser van United Sense. De grote hoeveelheid kennis op het terrein van verbeteren en vernieuwen van organisaties in combinatie met zijn enorme passie hebben **een onuitwisbare indruk** op mij gemaakt. Hier zouden meer organisaties hun voordeel mee moeten doen ”*

**60% van het onbenutte vermogen op managementniveau en 50% op medewerkersniveau is direct binnen het proces vrij gemaakt**

*“ Gedurende mijn periode als General Manager Benelux bij **Coty Beauty Benelux b.v.** heb ik bijna een jaar met Hans Visser (United Sense) samengewerkt met als doel de gehele organisatie te revitaliseren. Vanaf het eerste intake gesprek en gedurende het hele traject heeft Hans op inspirerende wijze invulling gegeven aan **het blootleggen van jarenlang verborgen knelpunten bij mensen** en het optimaliseren / stimuleren van de 'mental flow'. Een uniek mens met een unieke en vitale missie ”*

**60% van het onbenutte vermogen is direct binnen het proces vrij gemaakt**

*“ Met veel voldoening kijk ik terug op het vitaliseringproces, dat ik samen met Hans mocht begeleiden binnen de afdeling Actuariële Verslaglegging. Hans liet ons ontdekken dat gewoon gedrag eigenlijk vaak niet zo gewoon is als het lijkt. Vast geroeste ideeën zijn losgelaten, we voelen ons als een vis in helder water. Mede dankzij Hans zijn wij gegroeid naar een hecht team en zijn wij **klaar om de steeds sneller veranderende omgeving aan te kunnen** “*

*Hoofd Actuarieel Leven  
**ASR Verzekeringen***

*“ Hans Visser is vitalisator en specialist op het gebied van mentaal verzuim een onderwerp waarin hij zich de afgelopen 18 jaar verdiept heeft. Hans is één met zijn specialisme, hij is een charismatische persoonlijkheid en deskundig op zijn vakgebied. **De gespreksonderwerpen zijn soms zeer confronterend.** Maar de weg naar succes is niet eenvoudig, zaken die een grote invloed hebben op de bedrijfsvoering en het succes daarvan vinden vaak **onder tafel** plaats. Beelden die niet kloppen met de werkelijkheid, procedures die niet het gewenste resultaat hebben, beoordelingsystematieken die niet de werkelijkheid beoordelen, bazen met dubbele agenda's, strakke functionele kaders waarbinnen je niet functioneert. Mentaal Verzuim komt o.a. hieruit voort, maar wat doe je eraan?*

*Bij een medewerker die ziek is en er niet is heb je het tastbare bewijs dat het geld kost, veel geld. De lichamelijke klachten probeer je daarom te voorkomen door het plaatsen van in hoogte verstelbare bureaus, andere telefoons en korting op het fitnesscentrum. Preventieve maatregelen hebben hun effect inmiddels bewezen.*

*Maar het verschil tussen een organisatie met medewerkers die volledig betrokken zijn bij hun werkzaamheden en medewerkers die zijn afgedreven van het uiteindelijke doel, is het verschil tussen falen en succes hebben. **Het verschil tussen verlies en winst.** Een gesprek met Hans Visser geeft hiertoe de eerste aanzet, het is het begin van het nemen van preventieve maatregelen tegen mentaal- en daarmee tegen ziekteverzuim ”*

**SSC-Manager**



*“ Voordat ik Hans Visser van United Sense leerde kennen was ik als Directeur Eigenaar van een middelgroot re-integratiebedrijf niet in staat de vinger op de zere plek in mijn bedrijf te leggen. Er was gevoelsmatig sprake van **veel onbenut vermogen** bij de medewerkers en een **hoog mentaal verzuim**. Hans heeft mij beide zaken leren herkennen en onderkennen en heeft mij met behulp van zijn persoonlijke ondersteuning anders leren denken en handelen binnen mijn bedrijf. Elke dag opnieuw plukken mijn medewerkers, mijn bedrijf en ik zelf hier de vruchten van. “*  
Algemeen Directeur, **Reïntegratiebedrijf Epheon**

**Het meeste onbenutte vermogen werd herwonnen.**

*“ Als waarnemend directeur van de net opgerichte “Gezamenlijke Brandweer” gaf ik leiding aan enkele zeer enthousiaste managers, die graag uit de projectcultuur wilden komen om te geraken tot **een meer beheersmatige cultuur**. Het doortastende maar niet altijd even doordachte handelen en beslissen bleek echter moeilijk los te laten. Hans Visser heeft toen een doorslaggevende bijdrage geleverd om de prille organisatie tot wasdom te brengen. Dat kon hij ook doen omdat zijn gedrevenheid en vakkundigheid op het gebied van vitaliseren van organisaties hem het vereiste gezag gaven om die even noodzakelijke als **vergaande omslag mogelijk te maken**. “* Waarnemend Directeur, **Gezamenlijke Brandweer (Europoort/Botlek)**

**Een waardevolle strijd werd gestreden en gewonnen tot een mentaal schone organisatie**