

ZELF DENKEN EN HANDELEN IN CREATIEVE OPLOSSINGEN

Bij Drukkerij Leonard in Oosterhout is open communicatie de basis voor een veilige werkomgeving. De drukkerij dingt mee naar de Kroon op het Werkprijs voor goed en vernieuwend verzuim- en reïntegratiebeleid. Directeur Cora Leonard: 'De klant moet "een klik-effect" voelen.'

DOORTON BENNINK

'Ik kan niet anders dan enthousiast zijn over dit bedrijf en mijn medewerkers. Natuurlijk speelt er wel eens wat. Daar proberen we dan meteen iets aan te doen. We moeten gewoon hard werken met elkaar. Zeker in deze tijd. Het gaat overal wat minder in de grafische industrie. Dan is het heel belangrijk om een goed team te hebben waarmee je dat kunt doen.'

Directeur Cora Leonard van Drukkerij Leonard in het Noord-Brabantse Oosterhout prijst zich gelukkig met haar medewerkers. 'Het is een hecht team', zegt ze. 'Iedereen voelt zich hier verantwoordelijk voor elkaar en voor de klanten', verklaart Cora Leonard de lage ziekteverzuimcijfers binnen haar bedrijf. En: 'Werkdruk wordt negatief ervaren als er spanningen zijn. Daar proberen we altijd in een open communicatie oplossingen voor te vinden.'

Cora Leonard begon de drukkerij 28 jaar geleden, samen met haar man. Aanvankelijk was het een lichtdrukkerij, die zich vooral bezighield met het dupliceren van architectentekeningen. Al vrij snel kwamen er andere persen bij en specialiseerde de drukkerij zich in kwalitatief hoogwaardig drukwerk. Het opdrachtenpakket loopt nu uiteen van huisstijlen tot brochures en jaarverslagen in 4-kleurendruk voor het regionale bedrijfsleven. Drie jaar geleden kwam er een nieuwe, creatieve poot aan het bedrijf: LSC Communicatie.

Hiermee richt Cora Leonard zich op het traject van idee tot concept dat voorafgaat aan drukwerk en waarin advies en ondersteuning een belangrijke rol spelen. Cora Leonard: 'We willen af van het imago dat we alleen drukken. We bieden klanten een veel bredere dienstverlening. We kunnen in de breedte meedenken. Daarmee onderscheiden we ons in de markt.'

De drukkerij kende afgelopen jaren een laag ziekteverzuim onder haar veertien medewerkers (zeven in de drukkerij, zeven bij LSC Communicatie): 0,31 procent in 2002 en 3,35 procent in 2003. Tot december vorig jaar bedroeg het verzuim 1,34 procent. Het iets hogere verzuim in 2003 kwam door één langerdurende ziekte. Cora Leonard: 'In een klein bedrijf drukt dat op de cijfers.'

DE DIRECTEUR vindt het lastig een vinger te leggen op de precieze reden voor het lage verzuim. Ze leidt de drukkerij niet met het arboconvenant Grafimedia dagelijks opengeslagen op haar bureau. Cora Leonard: 'Ik volg de ontwikkelingen. En als iemand zegt dat het beter kan of moet, dan doe ik dat.' De directeur beschouwt het gewoon als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om de werknemers in alle gevallen een veilige werkplek te bieden. Cora Leonard: 'We hebben de zaken hier goed

voor elkaar. Risico's zijn onder andere het werken met de chemicaliën in de drukkerij. De procedures daarover staan beschreven in handboeken. Alle opslag gebeurt in gesloten tonnen en in een beveiligde omgeving. Er is in de drukkerij een oogdouché aanwezig en onze drukkers hebben ook aangemeten gehoorbeschermers. Per afdeling staan in principe alle standaardprocedures in handboeken, die nog niet zo lang geleden zijn opgesteld voor ISO certificering.' Veiligheid gaat volgens Cora Leonard ook over een laag ziekteverzuim. 'Daar kan iemand tegenaan lopen. Op dat soort dingen letten we hier ook. Medewerkers zijn zich bewust van veilig gedrag', aldus de directeur.

Veiligheid krijgt binnen Drukkerij Leonard ook nog een andere invulling. En daarin schuilt misschien wel de belangrijkste verklaring voor het lage ziekteverzuim. 'Veiligheid betekent bij ons vooral ook open communicatie op basis van wederzijds vertrouwen en respect', zegt Cora Leonard. Er heerst binnen Drukkerij Leonard een bedrijfscultuur waarin met elkaar gepraat wordt. Cora Leonard: 'Iedere maand bespreekt het managementteam de lopende zaken. We praten dan ook over de gang van zaken binnen het bedrijf als geheel. En tweemaal per jaar bespreken we met alle veertien medewerkers de ontwikkelingen binnen het bedrijf. Zo konden we afgelopen jaren ook LSC Communicatie starten. Dat was een cultuuromslag van een intern gerichte organisatie naar een meer extern gerichte organisatie waarin de klant voorop staat. Dat soort zaken bespreken we. Medewerkers kunnen vragen stellen en ik geef ook aan wat ik van hen verwacht.'

Volgens Cora Leonard voelen de mede-



werkers zich daardoor betrokken bij het bedrijf. 'Medewerkers beseffen ook dat een collega het bij ziekte extra druk heeft. Daarom zijn zij zo kort mogelijk ziek. Niemand blijft lekker een week thuis. Dat past niet binnen de cultuur zoals wij binnen ons bedrijf met elkaar omgaan', aldus Cora Leonard.

MET ARBODIENST Arbo Unie heeft directeur Leonard niet zoveel contact. Door het lage verzuim heeft ze de dienst weinig nodig, zegt ze. Ze probeert zelf al zoveel mogelijk in het eigen bedrijf op te lossen. Cora Leonard: 'Dat heeft ook te maken met de open houding, de open communicatie met elkaar. Ook in ons bedrijf zijn minder zonnige dagen. We laten zoiets niet sudderen, maar dat pakken we op.'

Cora Leonard is zelf gecertificeerd mediator. 'Een mediator begeleidt partijen waartussen een geschil is. De mediator bemoeit zich niet met de inhoud, maar stuurt aan op een oplossing', legt ze uit. Cora Leonard heeft dus de nodige ervaring hoe je (dreigende) arbeidsconflicten kunt oplossen. 'Als er iets binnen het bedrijf speelt, ga ik met mensen praten. Je moet niet wachten totdat de ballon uit elkaar spat. Dan ben je te laat. Het gaat erom zaken in een vroeg stadium boven tafel te krijgen', aldus de directeur. Cora Leonard: 'Mensen moeten kunnen zeggen dat ze ergens niet blij mee zijn of vinden dat ze het te druk hebben. Goed, maar hoe gaan we het oplossen, vraag ik dan? Vertel het maar. Je bent geneigd zelf een oplossing aan te dragen. Maar het is waardevoller als medewerkers

zelf een oplossing bedenken. Daarin actief een rol krijgen. Dan ontstaat ook eerder draagvlak voor de oplossing. Zelf denken in creatieve oplossingen; niet in problemen blijven hangen. Ik probeer altijd met de medewerkers een oplossing te vinden zodat mensen 'bereid zijn' iets af te werken. En soms moet iets gewoon af. Dan ga je een keer op je strepen staan. Dat begrijpen mensen ook wel.'

Volgens haar worden door de open communicatie zeker arbeidsconflicten voorkomen. 'De kern van conflicten is stoppen met praten, stoppen met communiceren. Dan stapelen dingen op. Er ontstaat irritatie, er komt een voorval overheen, en voordat je het weet heb je een hele luchtballon waar je doorheen moet prikken. In zo'n geval moet je de werkelijke reden achterhalen. Dan moet je een ui afpellen, teruggaan naar de kern: wat is er werkelijk aan de hand. Dan hoor je vaak waarom dingen zich opstapelen', weet Cora Leonard uit ervaring.

HET IS GEEN remedie in alle gevallen. Drukkerij Leonard probeerde in de loop der jaren een paar keer arbeidsgehandicapt een werkplek te bieden. Dit bleek uiteindelijk niet te passen binnen het bedrijf. Cora Leonard: 'Het is binnen een kleinere organisatie denk ik wat lastiger te realiseren.'

Daarentegen werkt van het hechte team medewerkers een aantal al lange tijd bij Drukkerij Leonard. De teambuilding door Cora Leonard reikt dan ook verder dan de vergadertafel. Meerdere keren per jaar onderneemt het personeel van de drukkerij met elkaar - en partners en kin-

deren - een gezamenlijke activiteit. Cora Leonard: 'We hebben afgelopen jaar samen kerstavond gevierd. In de zomer houden we altijd een zomerbarbecue. Bovendien krijgt ieder jaar een wisselende afdeling budget om een leuke activiteit te organiseren voor personeel en partners. Ik vind het ook belangrijk het thuisfront daarbij te betrekken, want die merken het ook wanneer de partner een keer langer doorwerkt.'

Cora Leonard vindt het belangrijk, en vooral ook leuk, om zo met haar team te werken. Waarom? Ik vind het leuk om met een team mensen te werken. Het is ook je eigen bedrijf en daar ga je voor. Ik wil graag dat klanten terugkomen. Dat is waar de organisatie om draait. Je kan niet alleen een bedrijf leiden. Daar heb ik mensen voor nodig. Een team dat er staat. Het is logisch dat er aansturing is. En als het goed voor mekaar is, draait het gewoon. Een klant voelt dat aan. Die merkt ook of het binnen het bedrijf goed zit. Als een klant hier binnenkomt, moet er een "klik-effect" zijn. Hij moet voelen dat hij welkom is.'

DRUKKERIJ LEONARD werd benaderd voor deelname aan de Kroon op het Werkprijs door de projectorganisatie arboconvenant Grafimedia, een samenwerking tussen KVG, NDP, CNV dienstenbond, FNV KIEM en het ministerie van SZW met als doel de arbeidsrisico's te verminderen, het verzuim terug te dringen en te zorgen voor afname van WAO'ers uit de Grafimedia. Meer info op www.arbografimedia.nl ●