



TEKST > MARJAN BROUWERS
FOTO > JEROEN VAN KOOTEN

Effectief denken

Richelle Faulborn: 'Ik heb geleerd om de juiste vragen te stellen'

Ze werd geboren op Bonaire, verhuisde als baby naar Rotterdam en kan zich het leven in een andere stad niet voorstellen. Richelle Faulborn zit niet graag stil, reist de wereld over, bezoekt Curaçao jaarlijks en is - sinds ze anderhalf jaar geleden werd aangenomen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) - alweer bezig met haar tweede functie daar.

“De rode draad in mijn loopbaan is dat ik altijd werk kies waar een opdracht in zit.”

Een leven lang leren is manager Dienstverlening PGB Richelle Faulborn op het lijf geschreven. Bij AOG School of Management volgde ze het nieuwe programma Effectief Denken en ze zit nu in de eindfase van de leergang Psychologie in Organisatie. Samen hebben zij en haar partner vijf zoons in de leeftijd van 17 tot 24 jaar en heeft ze op haar 41ste al een loopbaan achter de rug die lijkt op een achtbaan. “Ik ben weinig thuis en snak vaak naar rust, maar, zoals ik tijdens een assessment leerde, ik organiseer mijn eigen drukte.” Vanzelfsprekend was dit allemaal niet: op haar zestiende was ze al van twee scholen gestuurd en kreeg ze haar eerste kind. Faulborn: “Ik was een druk kind dat veel aandacht vroeg. Tegenwoordig had ik vast het etiket ADHD gekregen. Toen ik zwanger werd,

besloot ik dat ik niet het clichévoorbeeld van een zestienjarige moeder in de bijstand wilde worden. Ik deed toelatingsexamen voor het HBO, ging studeren en ben nooit meer gestopt met leren en werken.”

Uitdaging nodig

Voordat ze in 2016 bij de SVB aan de slag ging, werkte Faulborn in de commerciële sector. Ze begon al tijdens haar studie Personeel en Arbeid als HR-medewerker bij Roteb en stoomde daarna door naar steeds zwaardere HR-functies bij Laurens en later bij de Rabobank. Altijd in combinatie met gezin en studie. Al snel wist ze dat ze uitdaging nodig heeft en dat een stevige managementpositie haar het beste

#DIALOOG

ligt. Niemand die haar daarvan kan weerhouden. "Toen ik na de geboorte van mijn tweeling solliciteerde op een vacature van HR-adviseur bij mijn eerste werkgever, kreeg ik die baan niet, omdat ik volgens hem meer bij mijn kindjes zou moeten zijn. Zoiets laat ik me niet zeggen: ik ben meteen overstapt naar een ander bedrijf."

Stapje terug

Na een intensieve periode bij de Rabobank als HR-manager deed ze toch een stapje terug. "Een van mijn zoons bleek diabetes type 1 te hebben, een auto-immuunziekte die je niet moet verwarren met ouderdomsdiabetes. Ik wilde er voor hem zijn en dat lukte niet met een veeleisende, fulltime managementbaan. Daarom ben ik HR-adviseur geworden bij een Rabo-vestiging in Den Haag. Die baan was leerzaam, maar tegelijkertijd een stuk minder uitdagend. Na een jaar was ik eigenlijk klaar, maar vanwege mijn zoon ben ik er vier jaar gebleven. Ik besepte toen dat de functie niet bepalend is voor de druk die ik voel, maar dat ik dat zelf ben. Als ik ergens te lang blijf hangen, word ik diepongelukkig."

Mooie opdracht bij de SVB

Op 1 april 2016 stapte Faulborn over naar de afdeling PGB van de Sociale Verzekeringsbank. Ze kende de problematiek rondom het persoonsgebonden budget uit de krant, maar ook uit haar eigen omgeving: "Mijn zusje van 27 is geestelijk gehandicapt en woont bij mijn moeder, die de regie voert. Met behulp van de PGB zorgt zij dat mijn zusje de zorg krijgt die ze nodig heeft door de mensen die bij haar passen en die haar goed aanvoelen. Toen ik hier ging werken, begreep ik pas dat de uitvoering van de PGB in een keten plaatsvindt van gemeente, zorgkantoren, SVB en ministerie. Het was voor mij een mooie opdracht om hieraan bij te dragen. Weliswaar niet direct, maar als HR-manager."

Zelf aan de bak

Lang duurde die indirecte bijdrage niet: ze stapte een half jaar geleden over naar haar huidige functie als manager Dienstverlening. Faulborn: "De SVB had de uitvoering van de PGB op zich genomen en dat bleek echt veel meer werk te zijn dan men van tevoren had verwacht. Daardoor moesten er veel extra mensen worden aangenomen om de uitbetalingen te doen, want de budgethouders en zorgverleners moesten op tijd het geld ontvangen waar ze recht op hadden. Dus alles was gericht op uitbetalen. Na een pittige start waarbij we alle zeilen bij moesten zetten, hebben we nu inmiddels tijd om andere dingen te doen en onze dienstverlening verder te verbeteren. Zo hebben pas nog een klantarena gedaan: dan zet je budgethouders en medewerkers bij elkaar en gaan ze samen het gesprek aan."

Effectief denken

Via haar leidinggevende ontdekte ze de leergang Psychologie en Organisatie van AOG School of Management. "Dat vond ik een interessante leergang, maar omdat de overstap van de commercie naar de publieke zaak best groot is, vond ik dat ik eerst

intern nog genoeg te leren had. Maar ja, stilzitten kan ik niet, dus ben ik begonnen met een korter programma Effectief Denken, ook van AOG. Dit programma trok me aan omdat het gaat over hoe je je denken kunt ordenen, zodat je blijft nadenken als je een goed verhaal wilt vertellen. Tijdens presentaties denk ik soms niet meer na door de stress. Daar wilde ik iets aan doen."

Dialoog in plaats van discussie

Het programma is haar zo goed bevallen dat ze overweegt zich nog een keer in te schrijven. "Ik had er nooit bij stilgestaan dat je denken kunt zien als een op zichzelf staand proces dat je kunt beïnvloeden. Ik kan meer structuur in mijn denken aanbrengen, waardoor ik effectiever ben. Ik heb minder tijd nodig om mijn punt te maken. Ook weet ik beter hoe ik mijn kernboodschap kan overbrengen en heb ik ervaren wat de kracht van herhaling is." Ze is zeer gecharmeerd van de werkwijze van kerndocente Minke Tromp. "Zij leerde me hoe ik de juiste, fundamentele vragen kan stellen om in een gesprek sneller tot de kern te komen. Het gaat erom dat er een dialoog ontstaat in plaats van een discussie. Als je te snel op de inhoud reageert en niet goed nadenkt over wat je wilt bereiken, kom je in een discussie terecht. En vaak lukt het dan niet om samen iets te bereiken." De cursus heeft gewerkt: de presentatie aan het einde ging goed en sindsdien is ze een stuk minder nerveus als ze voor haar werk een presentatie moet geven. "Het zal nooit een hobby van me worden, maar het gaat me nu een stuk beter af."

#FUNDAMENTELE VRAGEN

Startdata 2018

Masterclass Regievoering zonder macht	maandag 22 januari
Effectief Denken	maandag 19 maart
Strategisch Programmamanagement	maandag 19 maart
Psychologie in Organisaties	woensdag 21 maart
Verandermanagement	woensdag 3 april
Visie op werk & HR	donderdag 12 april
Leiderschap in Management	maandag 16 april
Nieuw Leiderschap in Organisaties	maandag 14 mei
Filosofie in Organisaties	donderdag 17 mei
Strategisch Leiderschap	donderdag 21 juni

Meer weten over onze opleidingen?
Kijk op www.aog.nl/br5

AOG school of
management
amersfoort / groningen