

THE MOVING MAN

EEN DAG MET FRANK ROBBen

Symbiose start met een nieuwe rubriek : "Op stap met een directeur". In elk nummer zal de typische dag van één van onze managers aan u voorgesteld worden... om de functie en de mens die ze bekleedt beter te leren kennen. We zijn begonnen met onze algemeen directeur Frank Robben. Blocnote, fotoestel, vitamines en... hop, we zijn weg !

Maandag 18/10/2004, 6u15 : Frank Robben wordt wakker. Tot 7u30 leest hij inhoudelijke nota's in zijn bed, in zijn bad, overal... behalve als hij zijn yoghurtje eet. Hij bekijkt de binnengekomen mails.

8u : Hij verlaat zijn huis in Herent. "Zonder files ben ik op 5' op de Grote Markt in Leuven, op 20' in Brussel, op een 1/2u in Antwerpen en op 35' in Hasselt. Het kan niet beter zijn."

Van 8 tot 8u45 : Frank gebruikt de tijd die hij in de wagen zit om telefoontjes te doen (handsfree, of course). "De mensen weten dat ik op dat moment makkelijk "bereikbaar" ben. Zo kan ik heel wat dingen vooruit doen gaan."

8u45 : Hij komt aan op de KSZ, ziet enkele medewerkers (5 à 10' per persoon) over de documenten die hij de vorige avond of 's ochtends bekeken heeft. Door de open deur vraagt hij zijn secretaresse om een collega of administrateur-generaal op te bellen



om lopende zaken te regelen. Tussen 2 telefoontjes door leest hij enkele documenten en werkt hij een presentatie af die hij vorig weekend voorbereid heeft en morgen moet geven over veiligheid en privacybescherming



in de sector van de gezondheidszorg. Dan begint de vergadering... Als Frank er dikwijls gehaast uitziet, dan is dat omdat er in zijn agenda geen plaats is voor lege lijnen. De minste vertraging heeft een weerslag op al zijn afspraken, zoals een dominospel. En wat overdag niet gedaan is, neemt Frank mee naar huis. Hij heeft er dus alle belang bij om efficiënt uit de hoek te komen.

10u30-11u45 : Zoals altijd om de 2 weken, vergadering van het KSZ-Informatica-beleidscomité. Zijn medewerkers brieften hem over de diverse projecten. Hij stelt vragen, verduidelijkt zijn visie, deelt zijn beslissingen mee, vraagt realisaties en verduidelijkt daarbij de termijnen.

Frank over zichzelf

Waar houdt u het meest van in uw werk ? Dat de projecten vooruit gaan. Ik ben erg resultaatgericht. Ik hou ook van het sociale aspect; het zou voor mij moeilijk zijn als ik enkel de winst van het bedrijf zo hoog mogelijk zou moeten opvoeren.

Wat maakt u zenuwachtig in uw werk ? Wanneer iets in 1 minuut gedaan kan worden en pas na 10 minuten gedaan is.

Uw favoriete hobby's ? Quizzen : vraag/antwoordspelletjes per ploeg. Ik deed veel aan sport (voetbal, volleybal) maar ik ben moeten stoppen omwille van mijn knieën. Met mijn gezin samenzijn. Aan mijn website werken.

Waar hebt u een hekel aan ? Oneerlijkheid en hypocrisie.

Uw favoriete vakantiebestemming ? De bergen om te wandelen.

Uw lievelingsgerecht ? Ik heb een eenvoudige smaak : spaghetti bolognese, mosselen.

Uw kwaliteiten ? Ik ben een perfectionist, ik geef me volledig bij wat ik onderneem. Dit vergaande engagement stelt me in staat dingen in beweging te brengen.

Uw gebreken ? Ik heb weinig geduld en ik ben vrij impulsief.

Uw ambities op professioneel vlak : Doorgaan met wat we gerealiseerd hebben in de sociale zekerheid om het leven van de mensen te vereenvoudigen en dit uitbreiden naar andere domeinen, andere landen. Zorgen dat de openbare dienstverlening afgestemd is op de behoeften van de klanten.

Uw persoonlijke droom ? Gezond blijven en voldoende nieuwe uitdagingen hebben.

11u45-12u15 : SmalS-MvM-vergadering met Johan Vercruyse (directeur Klanten- & Dienstenbeheer) en Vic Demol (directeur TO&P). Hij tekent contracten, luistert naar uitleg over het probleem van een klant, belt de administrateur-generaal van de betreffende instelling en regelt het probleem per telefoon. Frank werkt graag efficiënt en brengt wanneer mogelijk onmiddellijke oplossingen aan.



Dienstenbeheer) en Vic Demol (directeur TO&P). Hij tekent contracten, luistert naar uitleg over het probleem van een klant, belt de administrateur-generaal van de betreffende instelling en regelt het probleem per telefoon. Frank werkt graag efficiënt en brengt wanneer mogelijk onmiddellijke oplossingen aan.

12u20 : Hij werpt een blik op zijn mails terwijl hij zijn das aandoet en zijn spullen bij-



eenzoekt. De chauffeur staat klaar om hem naar de RSZ te brengen. Onderweg lost hij een probleem op met 2 telefoontjes en vervolgens beantwoordt hij enkele van mijn vragen. Open ruimtes zijn erg zeldzaam in zijn dagen en ze worden ook meteen opgevuld.

12u45-14u : Elke maandag luncht de DmfA-opvolgingsgroep samen. Frank, erg betrok-



ken maar ontspannen, biedt zijn medewerking aan om de moeilijkheden op te lossen, geeft zijn standpunt. Verschillende directeurs en medewerkers van SmalS-MvM zijn aanwezig, net als - voor de RSZ - Koen Snyders (adjunct-administrateur-generaal), Karel Deridder (adviseur-generaal), Maurice Allard (directeur-generaal).

14u30-16u : Als strategisch adviseur van Fedict neemt Frank deel aan een vergadering



met Jan Deprest (voorzitter Fedict) en andere medewerkers om het beleid inzake user management te bespreken. De contacten zijn hartelijk, direct, doorspekt met lachsalvo's.

Zijn parcours

Frank Robben studeert rechten, informatica, management. Doet onderzoek naar artificiële intelligentie, interesseert zich voor de rationalisering, via de informatica, van de werking van de sociale zekerheid. Zijn studie, bekroond met een wetenschappelijke prijs, trekt de aandacht van het kabinet van Jean-Luc Dehaene. Wordt aangeworven om zijn ideeën te concretiseren, eind 1985 : hij ontwikkelt het plan voor de informatisering van de sociale zekerheid. Hij is 29 wanneer hij in 1990 administrateur-generaal van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid wordt. Nu is hij bovendien strategisch adviseur van Fedict, algemeen directeur van SmalS-MvM en docent management aan de KU Leuven.

frank.robbe@ksz.fgov.be

Website Ksz : <http://www.ksz.fgov.be>

Persoonlijke website : <http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobbe>

16u-17u30 : In de nabijgelegen gebouwen van de RSZ PPO neemt Frank deel aan de



Stuurgroep van de DmfA RSZ PPO met o.a. Jan Gysen, de administrateur-generaal.

18u-18u30 : Terug op de Ksz ontvangt hij de nieuwe baas van een grote leverancier om kennis te maken.

18u30 : Hij overloopt signataires en mails. Tijdens de dag heeft zijn secretaresse de boodschappen opgevolgd.

19u : De dag eindigt vroeger dan gewoonlijk. Zijn vrouw Noor komt hem halen om met vrienden naar een concert te gaan in de Ancienne Belgique : ze gaan luisteren naar Jasper Steverlinck, een jonge, moderne zanger.

21u : Het uur waarop hij gewoonlijk thuiskomt. In grote lijnen werkt hij in de week van 6u15 tot 21u met een middagpauze van een kwartier. "Het werk maakt integraal deel uit van mijn leven, het interesseert me. En als iets mij interesseert, ga ik er helemaal voor. Door mijn drukke bezigheden tracht ik zo veel mogelijk te delegeren en mijn medewerkers te coachen. Responsabilisering is erg belangrijk, elke medewerker moet zich op zijn niveau engageren."

Tussen 21u en 23u : Hij is beschikbaar voor zijn gezin. Ze eten samen, praten over wat er

die dag gebeurd is. Frank en zijn vrouw hebben twee dochters : Ine (16 jaar) en Nele (13 jaar). Nele heeft een lichamelijke handicap als gevolg van een hersenbloeding toen ze 3 maanden oud was en vraagt veel aandacht. De vrouw van Frank, verantwoordelijke voor het informatiebeheer op de personeelsdienst van de Leuvense Universiteit, had de mogelijkheid om deeltijds te werken.

Tussen 23u en 1u : Frank leest dossiers, vakliteratuur, hij leest op internet waarover de pers het de volgende dag zal hebben. "Su slaap is genoeg voor mij."

En in het weekend ? In de voormiddag werkt hij; op zondagavond ook. Zaterdagmiddag gaat het gezin gewoonlijk ergens iets eten. In de namiddag ontspannen ze zich samen : shoppen, een uitstapje maken, sporten... Frank besteedt de vrijdag- en zaterdagavond aan zijn favoriete hobby : quizen. Tussen 20 en 100 teams van 4 à 5 personen elk komen samen, er worden vragen gesteld, elk team noteert zijn antwoorden. "We spelen, we drinken een glaasje, we praten. Ik ontmoet graag mensen." Frank leest nooit romans en



bekijkt geen films. Educatieve uitzendingen en documentaires interesseren hem. Omdat hij graag nieuwe dingen leert.

◆ Reportage : Nancy Boodts