

# Vertrouwen geven

**Esther Talboom (42) is door tijdschrift *Zorgvisie* uitgeroepen tot Talent van het Jaar. Als directeur van het Diagnostisch Centrum Den Bosch wil zij medewerkers zo veel mogelijk veiligheid bieden, want: "Mensen die zich veilig voelen, nemen verantwoordelijkheid."**

TEKST ROEL NOTTEN FOTOGRAFIE DE BEELDREDAKTIE/MARC BOLSIUS

## Wat is de belangrijkste managementles die u ooit leerde?

Niet de strijd aan willen gaan met mensen. Want ik merk in de zorg dat mensen elkaar nog weleens vliegen willen afvangen. Zo maakte ik mee dat in een zorggroep diabetes twee organisaties liepen te bakkeleien over wiens logo bovenaan het briefpapier mocht komen te staan. Toen heb ik een stapje terug gezet en besloten om beide logo's bovenaan te zetten.

## Is het lastig om zorgprofessionals te managen?

Nee. Zorgprofessionals kunnen prima zelf invulling geven aan hun vak. Daar hebben ze mij niet voor nodig.

## Waarvoor bent u hier dan wel nodig?

Om een brug te slaan tussen de belevingswereld van de professional en die van het management. Hoewel ik inmiddels zelf bestuurder ben, merk ik nog altijd dat ik als huisarts sneller geaccepteerd word.

## Welke eigenschap waarderen uw medewerkers in u als manager?

De mensen met wie ik werk, hebben het gevoel dat ik achter hen sta. Erg belangrijk, want mensen die zich veilig voelen, nemen verantwoordelijkheid voor hun werk; bange mensen verschuilen zich achter een ander.

## Wat was uw grootste succes?

Het Diagnostisch Centrum bestaat pas vier jaar, maar onze omzet groeit jaarlijks met 20 procent en dat in een zwaar concurrerend speelveld! We danken ons succes aan onze klantgerichtheid en meten continu de patiënttevredenheid. En weten we dat voor de patiënt maar één ding telt: 'hoe word ik bejegend?' Zaken als wachtlijsten of parkeer gelegenheid komen echt op de tweede plaats.

## Verlangt u weleens terug naar de werkvloer?

Verlangen is een groot woord, maar ik denk nog weleens terug aan de tijd dat ik huisarts was in Rotterdam. Op die momenten voel ik mij nog altijd verbonden met 'mijn' patiënten en het team waarmee ik werkte.

## In welke valkuil bent u ooit gelopen?

Ik had wilde plannen voor cardiovasculair risicomanagement en schreef op eigen houtje een plan van aanpak om de samenwerking in de eerste lijn te verbeteren. Dat plan schoven de huisartsen - voor wie het plan bedoeld was - keurig in de la. Ik weet nu: zolang een plan een 'managersding' is, wordt het niet door de professionals geaccepteerd.



CV Esther Talboom

## Professionele functies

**2008 - heden** directeur Diagnostisch Centrum Den Bosch  
**1998 - 2008** huisarts Rotterdam

Zuid-Holland, Erasmus Universiteit en Achmea  
**2000 - 2007** voorzitter ondernemingsraad Stichting De Boog

## Nevenfuncties

**2005 - 2008** voorzitter huisartsenvakgroep Stichting De Boog Rotterdam  
**2006 - 2008** lid projectgroep 'Ontwikkeling prestatie-indicatoren eerste lijn' samen met zorgcentra Zuid-Holland, provincie

## Managementopleiding

**2007 - 2009** MBA Health aan Erasmus Universiteit

## Privé

Esther Talboom is getrouwd, heeft twee kinderen (dochter van 12, zoon van 10) en woont in Breda.

## Hoe heeft u het managen onder de knie gekregen?

In de MBA die ik deed, leerde ik meerdere goede modellen kennen, waaronder een methode om een omgevingsanalyse te doen: de PEST-analyse. Hiermee kun je als organisatie je omgeving in kaart brengen op politiek, economisch, sociaaldemografisch en technologisch gebied. Een van de vele eyeopeners. Dankzij het PEST-model kan ik op een gestructureerde wijze naar maatschappelijke ontwikkelingen kijken en ben ik veel minder gericht op die vier muren om mij heen.

## Wat is uw sterkste managementskill?

Inspireren. In de zorg gaat de ene verandering over in de andere; dat vraagt om coachend leiderschap en vertrouwen geven.

## Waar heeft u als manager een hekel aan?

Lange vergaderingen waarin geen besluiten worden genomen, pfff. Maar het is een beetje zorg-eigen. Soms kun je beter een foute beslissing nemen, dan geen beslissing nemen. Want van fouten kun je leren. <