

Aan de slag voor Alliander

Mohamad lost straks alle IT-problemen op

Mohamad uit Syrië werkt sinds kort voor de IT-Servicedesk van energienetwerkbedrijf Alliander. Hij hoopt er op termijn te kunnen doorgroeien. 'Mijn collega's helpen me als ik iets niet weet.'

Bij Alliander in Haarlem is de beveiliging streng, en dat is logisch, vindt Marco Grootaarts. Want als regionale netbeheerder Liander voorzien ze vijf provincies van gas en elektriciteit en er zal maar iemand op een verkeerde knop drukken. Hij gaat voor naar een kleine felverlichte kamer met voornamelijk glaswanden en waar precies drie stoelen en een tafel inpassen. Grootaarts is verantwoordelijk voor de HR van een groep IT-professionals die bij de onlangs opgerichte IT-Servicedesk werken. Eerder was de IT-Servicedesk uitbesteed. 'We gaan het nu zelf regelen,' vertelt Grootaarts. 'Enerzijds omdat we niet tevreden waren, anderzijds omdat we de expertise zelf willen opbouwen.'

Intensieve training

Een van de nieuwe medewerkers voor de gloednieuwe IT-Servicedesk is Mohamad Aldahoudi. Hij is geboren en getogen in Syrië, waar hij telecommunicatie studeerde. In 2018 vluchtte Aldahoudi via Dubai naar Nederland. 'Ik heb een jaar in het AZC in Sneek gewoond en daarna kreeg ik mijn verblijfsvergunning,' vertelt hij. Nu woont hij met zijn vrouw en zoontje in de buurt van Haarlem. Hoe belandt een hoogopgeleide professional uit Syrië

bij deze IT-Servicedesk? Aldahoudi lacht vriendelijk: 'Via Motopp heb ik negen maanden intensieve training gehad.' Motopp – Motivation Opportunity – schoolt statushouders en nieuwkomers om tot IT-professional [zie ook pagina 24, red.].

Aldahoudi leerde ook hoe je moet solliciteren in Nederland. En met succes: sinds 2 januari werkt hij bij Alliander. 'Ja, ik ben net begonnen,' beaamt hij. 'Op dit moment volg ik nog een training, samen met vijftien andere collega's. Vanaf 26 februari ga ik echt aan het werk.' Zeker, hij vindt het best spannend, want hoewel hij vloeiend Nederlands spreekt, is het communiceren via de telefoon toch lastiger dan wanneer je iemand live ziet. 'Alle problemen met vergeten wachtwoorden of collega's die niet kunnen inloggen moet ik straks oplossen. Maar ik heb aardige collega's en goede managers, zij bieden hulp als ik iets niet weet.'

Diversiteit

Voor Marco Grootaarts is diversiteit cruciaal. 'Diversiteit maakt een team sterker. Ieder brengt een eigen achtergrond en eigen kennis mee. Daarom ben ik er ook zo blij mee dat we nu een statushouder in ons team hebben. En ik vertrouw erop dat er binnen Alliander meer volgen.' Op de

vraag waar de vrouwen zijn in dit diversiteitsverhaal – want op de hele afdeling is er geen vrouw te bekennen – antwoordt Grootaarts verontschuldigend dat in de IT-wereld vooroordelen soms bevestigd worden: 'We hebben als Alliander ons best gedaan: het is maar beperkt gelukt. Helaas.'

Het hoort bij de functie van Marco Grootaarts om namens HR gesprekken te voeren over iemands loopbaan. Hij zou graag zien dat Mohamad Aldahoudi doorgroeit binnen Alliander. Ook omdat hij toen hij Aldahoudi's cv zag, dacht: 'Wat moet een hoogopgeleide man nou bij een IT-Servicedesk? Die gaat zich na twee maanden al vervelen.' Grootaarts houdt Aldahoudi dan ook het volgende voor: 'In Nederland zie je soms een andere mentaliteit. Mensen hebben een baan, maar zijn ook veel bezig met nieuwe kansen of andere stappen. Alsof het niet genoeg zou zijn.' Grootaarts kijkt naar Aldahoudi: 'Vul me aan, Mohamad, want ik spreek een beetje namens jou. Je wilde weg uit Syrië omdat je niet veilig was. Dan kom je heel anders binnen dan wanneer je hier geboren bent. Je bent blij dat je werk hébt. Statushouders zijn heel erg toegewijd om er een succes van te maken, ze willen helemaal niet weg na twee maanden.'



/ Marco Grootaarts (links) zou graag zien dat Mohamad Aldahoudi doorgroeit binnen Alliander. /

// 'In Nederland gaat het om je karakter, daarna komen je vaardigheden pas' //

Werkcultuur

Mohamad Aldahoudi knikt instemmend, en glimlacht: 'Tijdens de training hebben we veel lessen gehad over de werkcultuur in Nederland, die is echt anders dan in Syrië. Als je buiten Nederland solliciteert, hebben ze weinig interesse in jou als persoon, ze zijn vooral geïnteresseerd in je vaardigheden. Maar hier in Nederland gaat het juist wél om je karakter, daarna komen je vaardigheden pas. Ja, dat vind ik

positief. Een negatief aspect is dat er in Nederland heel veel vergaderingen zijn. Soms hebben we zelfs een vergadering over een vergadering! Constructieve feedback is hier welkom, maar als je in Syrië constructieve feedback geeft, denken ze: "Wil je ruzie met me maken?" De Nederlandse stijl is als een boterham, zegt Aldahoudi. Hij strekt één arm voor zich uit met de handpalm naar boven en doet met zijn andere hand alsof hij beleg op

deze 'boterham' legt: 'Eerst de positieve feedback, dan de constructieve feedback erbovenop, en dan nog wat positieve feedback.' Lachend: 'Ja, dat heb ik ook geleerd: hoe je je feedback kunt verbloemen.' //