

Thank God it's Monday



Bij aankoop van deze uitgave stelt Uitgeverij Boom Nelissen gratis de e-bookversie voor u beschikbaar. Wij vinden dat u de inhoud van het boek overal moet kunnen raadplegen, of dat nu op papier is of digitaal of een combinatie van beide. Net zoals u zelf prettig vindt in gebruik. U kunt uw gratis e-book ophalen via

www.boomnelissen.nl/gratis_e-book.

Hiervoor heeft u de unieke code nodig die u op deze pagina vindt.

HUUB VAN ZWIETEN

Thank God it's Monday

*Ontdekkingstocht
naar de drie geheimen
van inspirerend werk*

uitgeverij boom/nelissen

Copyright: © Uitgeverij Boom Nelissen, Amsterdam
Huub van Zwieten, 2014
Boekverzorging: Andre Klijsen, Villa Y, Den Haag
Redactie: Lilian Eefting, Leef in tekst, Groningen

ISBN 9789024403158
NUR 801

1e druk: 2014

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).



www.boomnelissen.nl

Inhoud

HOOFDSTUK 1	
De kleine Ber	7
HOOFDSTUK 2	
Avonturen en reizen	32
HOOFDSTUK 3	
Aan het werk	40
HOOFDSTUK 4	
Serious business	55
HOOFDSTUK 5	
De vonk	79
HOOFDSTUK 6	
De beweging	97

HOOFDSTUK 4

Serious business



Ber deed een belangrijke stap in zijn carrière toen hij als accountexecutive terechtkwam bij een promotie- en communicatiebureau. Een lange klus, met uitzicht op een vast contract. Ber voelde zich als een kind in de speelgoedwinkel.

Bij het bureau werkten zo'n dertig mensen en de sfeer was vrolijk en dynamisch. Dat kwam ongetwijfeld door de gemiddelde leeftijd, die ver onder de dertig lag. Cor, de baas en oprichter, was zelf niet veel ouder dan dertig en straalde levenslust en succes uit, ondanks zijn wat corpulente verschijning.

Hoewel Cor niet echt naar zijn personeel omkeek, was het Ber al snel duidelijk dat je ook hier veel dingen naar je hand kon zetten. Hij vulde zijn baan al snel met dingen die hij leuk vond, zoals contact met klanten, plannen uitdenken en creatief zijn. De minder interessante zaken als administratie en planning gaf hij door aan collega Marloes, die daar weer lol in had.

‘Is het niet grappig dat de dingen die je leuk vindt, vaak ook de dingen zijn waar je goed in bent?’ vroeg hij haar. ‘Jij bent veel beter in plannen dan ik, omdat je er

lol in hebt.' Marloes dacht na. 'Tja, wat een goed nieuws eigenlijk. Dus als je wilt doen waar je goed in bent, hoef je alleen maar te kijken naar wat je leuk vindt!' Opgetogen pakte ze de planning van Ber op.

Werken met klanten was Ber op het lijf geschreven; zijn klanten liepen met hem weg. Hij luisterde oprecht en was echt geïnteresseerd in de uitdagingen waar zijn klanten mee worstelden, en zo vond hij oplossingen en mogelijkheden die ze zelf – of Bers collega's – niet bedacht hadden. Hij hoefde alleen zijn intuïtie maar te volgen, dat had hij goed onthouden van dat gesprek met Paul en Sarah op hun boot in Mallorca. Zijn werk was één groot spel voor hem. Zijn omzet explodeerde.

Dat had Cor dan wel weer heel snel in de gaten. Binnen een mum van tijd kreeg Ber grotere klanten en een vast contract, waarmee ook zijn salaris navenant steeg. Nog belangrijker dan het salaris vond Ber de vrijheid die hij kreeg. Cors uitnodiging om 'liever achteraf vergiffenis te vragen, dan vooraf toestemming' nam hij van harte aan.

Hij besloot zijn werktijden te verschuiven. Voortaan startte hij om 7.30 uur, in plaats van met de anderen om 9.15 uur. Hij kon dan vaak direct persoonlijk met de beslissers bij de grote en belangrijke klanten spreken, omdat hun secretaresse er nog niet was. Het verviervoudigde zijn nieuwe businessresultaten – en hij kon de middagen vrij nemen. Ber leerde razendsnel, aangemoedigd door Cors commerciële oneliners als 'Jump off the cliff, and learn to fly on the way down.' Hij grossierde erin.

Omdat er geen personeelsafdeling was, mocht hij zijn opleidingen zelf kiezen. Ber besloot zijn commerciële vaardigheden, die hij van nature al in ruime mate had en in de bakkerij van tante Jenny al had toegepast, verder te verfijnen. Dat leek hem slimmer dan aan zijn zwakheden te gaan werken, ook al ontbrak het hem daar niet aan. Hij vrat de inhoud van trainingen als ‘De kunst van het overtuigen’, ‘Consultative selling’, ‘Onderhandelen zonder angst’ en ‘Online marketing’. Hij werd bovendien een ware kampioen in het crm-systeem van het bedrijf. Dat was een automatiseringssysteem waarin ze nog meer klantinformatie konden opslaan en benutten. Op eigen initiatief had hij een researchstagiaire aangenomen. Zij hielp hem met het crm-systeem en handelde veel van zijn telefoon en mailtjes af, zodat Ber regelmatig van kantoor kon wegblijven. Zijn resultaten spraken voor zich, dus Cor vond alles best.

In de middagen zette hij, in zijn eigen vrije tijd, een compleet nieuw online verkoopkanaal op voor het bedrijf. Het zou de bestaande business niet alleen aanvullen maar ook versterken, doordat bestaande klanten op een nieuwe manier geholpen konden worden. Hij sloot tientallen partnerdeals af, met online mediapartijen die alleen op basis van salesresultaten zouden worden afgerekend – no cure no pay. Hij bedacht een slimme strategie, met productlanceringen, webinars en een mailinglist met autoresponders.

Toen hij het hele systeem had opgezet, stapte hij naar Cor, die snel wilde toehappen. Hij moest even slikken bij Bers voorwaarde om 25 procent provisie op de nieuw gecreëerde business te krijgen en stemde er vervolgens

lachend mee in. 'Jij gaat het ver schoppen, Ber!' lachte hij, terwijl hij het door Ber opgestelde contract tekende.



Ber was niet ontevreden over de vlucht die zijn loopbaan leek te nemen. Hij had het idee dat hij op de goede weg was en tegelijkertijd overkwam het hem allemaal een beetje. De lol die hij in werken had, beviel hem. Toch wilde hij nog wat meer grip krijgen op wat hij te bieden had.

Ineens dacht Ber aan het boekje van Sjamaar. Zou het niet leuk en slim zijn om dit opnieuw in te zetten en bij de mensen met wie hij werkte te toetsen wat ze bij hem hadden gezien? Hij realiseerde zich dat anderen vaak een beter beeld van zijn talenten en onderscheidende eigenschappen hadden dan hijzelf. Wat hij van nature deed, was voor hem totaal vanzelfsprekend, terwijl de mensen om hem heen het onderscheidende zagen, omdat ze hem vergeleken met anderen.

Het was relatief eenvoudig om de meeste van zijn opdrachtgevers per mail te benaderen, met de vraag wat zijn grootste talenten waren. Helaas kreeg hij niet van iedereen reactie, wellicht waren sommigen alweer van functie en mailadres gewisseld. Toch kon hij een paar weken later een paar mooie observaties toevoegen aan zijn schatkistje:

Intercedent Dick ratelde geamuseerd onder het genot van een koffietje in een hotelbar, vlak bij het uitzend-

bureau: 'Jij bent de meest positieve persoon die ik ken. Jij ziet overal kansen en bent niet bang om er werk van te maken. Ik kreeg standaard heel positieve reacties van mijn klanten! Jij maakt mijn werk leuk, had je niet een soort eeuwige uitzendkracht van me kunnen blijven?' lachte hij.

Op de mail naar Gerritsen van het VvE-kantoor kreeg hij onverwachts een reactie van Loes, die de mail opving van de zieke Gerritsen. Ze schreef: 'Je brengt energie omdat je niet bang bent voor conventies en innoveert.' Een mooie typering, uit één week gezamenlijkheid.

'Onafhankelijke kracht', kreeg hij terug van Jojanekke, de manager van het verzekeringskantoor.

Cor was vrij duidelijk: 'Jij bent een ondernemer, of je nou in loondienst werkt of niet. En waarschijnlijk duurt het niet lang voor je een eigen imperium op gaat bouwen. Je hebt de power en de visie om heel veel neer te zetten.'

Cor had de mail van Ber ook doorgestuurd aan collega Marloes, die ook reageerde: 'Je ziet mensen in hun kracht en kent ook je eigen zwakheden. Daarmee ben je een eigen teamplayer, die het beste uit anderen naar boven haalt.'

Ber was blij en trots bij het lezen van de reacties. Sjamaan had gelijk: het werd echt een heel waardevol boekje om te koesteren.



Het duurde inderdaad niet lang voordat de eerste headhunters zich meldden. Avontuurlijk en ongebonden als hij was, besloot Ber in te gaan op een aanbieding voor een baan in Barcelona. Daar mocht hij een salesteam leiden voor een internationaal softwarebedrijf. Leidinggeven was nieuw voor hem en hij zag ernaar uit. En Barcelona, nou ja ... een prachtkans!

Het mooie salarispakket dat bij de nieuwe baan hoorde, werd aangevuld door de deal met Cor, die hij slim genoeg had afgesloten voor zolang er business zou worden gerealiseerd, dus dat liep gewoon door. Ook kwamen er nog wat onverwachte inkomsten uit de online community Salesmagician.com. Ber, met zijn kennis van sales en online marketing, had zijn dispuutgenoten Adriaan en Coen geholpen met het opzetten van deze community, voor een deel van de winst. 'Het begint goed te lopen, Ber', vertelden ze hem via Skype. 'De e-books over sales worden aardig verkocht, maar vooral de maandelijkse abonnementen met kennisvideo's en tips over sales gaan hard. Dat hadden we niet zien aankomen.'

Zijn intuïtie had hem niet in de steek gelaten, toen hij het idee van de maandabonnementen had geopperd. Hij kon nu rustig wat geld opzijzetten.

Als leidinggevende kreeg Ber een inkijkje in de gedachten van zijn teamleden. Dankzij zijn open houding op de werkvloer en in de een-op-eengesprekken deelden zijn collega's hun zorgen vrij makkelijk met hem. En, hoe internationaal het team ook was, de obstakels die

mensen voor zichzelf zagen, leken universeel. Kan ik het wel? Word ik wel gezien? Doe ik wel waar ik goed in ben? Heb ik wel talent? Hoe blijf ik mezelf in mijn werk? Hoe benut ik mijn kwaliteiten? Hoe creëer ik kansen?

Hij deed zijn best om bij de problemen die hij voorgesteld kreeg niet direct zijn eigen oplossing aan te dragen, ook al zag hij die meestal direct voor zich. 'Give a man a fish and he will eat for a day, teach him how to fish and he will eat forever', was een mantra die hem hielp zich in te houden. Het was veel slimmer en leuker om de mensen zelf de oplossing te laten bedenken. Zijn creativiteit zette hij in om de ander dat ene gedachtesprongetje te laten maken dat nodig was om tot een oplossing te komen.



Carlos

'We hebben een nieuwe teamleider, een soort hippie. Een beetje vreemd is hij wel. Alleen zijn naam al: Ber. Dat zegt een schaap.

Ik denk niet dat hij het lang volhoudt. Totaal anders dan zijn voorganger Juan. Hij spoort niet helemaal. Nog geen week was hij binnen of hij kwam al naar me toe alsof we vrienden waren: 'Carlos, ik wil je leren kennen. Heb je zin in koffie?' Dat had Juan in drie jaar nog nooit aangeboden, alsof hij daar tijd voor zou hebben gehad.

Hij wel, hoor. Hij nam alle tijd! Had zeker niets beters te doen. En hij stelde van die vreemde vragen. Wat ik anders zou willen. Wat ik zou doen als ik de baas was. Wat mijn talenten zijn. Weird man.

Ik kon hem wel vrij snel duidelijk maken hoe hier de hazen lopen, trouwens. Dat het niet zo gek is dat onze omzet stagneert, omdat je met onze budgetten nou eenmaal niet kunt adverteren op de grote sites. Hadden we een hele discussie over adverteren, en wanneer dat wel en niet zinnig is. En hoe de prijzen variëren. Lastminuteposities worden vaak goedkoper verkocht, bedacht ik trouwens ineens. Ik ga mooi kijken of dat wel in ons budget past.

Hij wilde ook weten wat mijn ambitie is, of ik ooit zou willen gaan leidinggeven. Alsof je met mijn opleiding door zou kunnen groeien bij deze club. Hij is er zelf het voorbeeld dat er externen op hoge posities worden aangenomen. Weinig kans dus.

Wel grappig trouwens, hij heeft zelf ook helemaal geen opleiding.

Nou ja, een vreemde gast in ieder geval. Ik ben benieuwd hoe lang hij het uithoudt. Ik geef hem een maand.'



Ber hield graag persoonlijke gesprekken met zijn teamleden. Hij maakte zich zorgen over de onvrede en onzekerheden van veel van zijn mensen. Hij wilde ze op andere gedachten brengen.

'Ik kan geen presentatie voor driehonderd mensen geven', zei Marinella, de vlotgebekte Italiaanse die zich met beurzen en congressen bezighield. 'Dat heb ik nog nooit gedaan!'

'Zou je het leuk vinden, als je het eenmaal gedaan had? Achteraf?' vroeg Ber, haar bemoedigend toelachend.

‘O ja, het lijkt me te gek om het gedaan te hebben. Maar no way dat ik het durf. Mijn grootste groep was twintig man.’

‘Marinella, kun je drie dingen bedenken die je vandaag doet, maar die je eerder niet voor mogelijk hield?’

Ze dacht kort na. ‘Hier werken, in Spanje! Dat is er één. Had ik nooit gedacht.’

‘Ga door’, zei Ber.

‘Presentaties houden voor twintig man, dat durfde ik vroeger echt niet.’

‘En nu, hoe gaat dat je nu af?’ vroeg Ber.

‘Zo’n kleine groep? Natuurlijk. Eitje’, antwoordde de jonge vrouw.

‘Marinella ...’ Ber keek haar aan, om het kwartje te zien vallen. ‘Achteraf valt het altijd mee!’

Marinella keek verschrikt en moest lachen. ‘O, mijn god!’ zei ze. ‘Ik ga me voorbereiden.’

‘Ik trek het niet meer.’ De roodharige Engelsman Ron stormde Bers kamer binnen. ‘Ze zijn niet vooruit te branden!’

Ber legde zijn werk neer. ‘Wat is er aan de hand? Ga even zitten, Ron.’

‘Oké, we hebben een klus te klaren, weet je. Met z’n zessen’, klonk zijn vette Cockney-accent. ‘Maar dat werkt niet als Ivanka en Patrizia alleen maar zitten te vergaderen. We moeten allemaal aan het werk.’ De arme Ron zag er gestrest uit. Het outbound-salesteam, dat uit vijf collega’s bestond, zat elkaar voortdurend in de weg. De dag ervoor had Ivanka zich nog over Ron beklagd, die volgens haar te drammerig was.

Ber had met het team te doen. Ze maakten elkaar het leven zuur uit onderlinge ergernis. En dat terwijl ze veertig uur per week met elkaar in een kamer zaten. Dat is meer dan honderdduizend minuten per jaar. Best veel om je te ergeren.

Ber liet het team een online talentenanalyse maken, die de leidraad werd voor een teammiddag met Thomas van de HR-afdeling. Op het strand. Even ontspannen allemaal.

Wat Ber al vermoedde, werd snel duidelijk: de gedragsprofielen bleken totaal verschillend te zijn. Drie van de zes teamleden waren eigenlijk heel introvert. Dat verklaarde de reactie op Rons drammerigheid, die juist heel extravert en daadkrachtig was. 'Extraverten kijken op een andere manier naar de wereld dan introverten', legde Thomas uit.

Jordi, afkomstig uit Castelldefels, net onder Barcelona, had als enige de gave en het geduld om heel specialistisch werk te doen. Het werd echter van alle zes enigszins verwacht om gedetailleerd te werk te gaan bij het administreren van hun calls. Het kostte de meesten dan ook veel moeite.

'Ik wil dus geen presentaties meer geven, zie je nou wel dat ik het niet kan', zei de Spanjaard knorrig. De anderen lachten besmuikt. Manuels presentaties aan het management stonden bekend om zijn bedeesde gemompel, terwijl hij naar zijn schoenen staarde. Niet zijn sterkste kant, bleek ook uit de analyse.

De sfeer werd grimmig toen Ron vol in de aanval ging tegen Patrizia en Ivanka, die in zijn ogen veel te veel overlegden met elkaar. 'Ga gewoon eens wat doen!' riep

hij. Ivanka draaide zich zwijgend weg. Patrizia zweeg ook en wierp een ijzige blik op Ron.

‘Er is geen goed of fout’, greep Thomas in. ‘Iedereen moet het op zijn eigen manier doen. Ivanka en Patrizia zorgen ervoor dat dingen vooral goed gebeuren, Ron. Zij zien waar snelheid juist even niet goed is. Jullie vullen elkaar perfect aan in de samenwerking.’

De sessie op het strand bracht een positieve aardschok teweege in het team. Het werk werd volledig anders verdeeld. Jordi deed het specialistische werk. Ron mocht de doelen stellen en acties uitzetten. Patrizia en Ivanka bewaakten de kwaliteit en de sfeer. Ook regelden zij het overleg. Donna nam de presentaties van Manuel over.

Al het werk werd gewoon gedaan, zelfs beter dan voorheen. Maar belangrijker, vond Ber, de ergernis was omgeslagen in wederzijds respect en waardering voor elkaars tegengestelde talenten. Men zag in dat ze elkaar juist perfect aanvulden en elkaar nodig hadden.

‘Dit hadden we jaren eerder moeten doen’, merkte de stille Ivanka zachtjes op.

Het ging niet allemaal goed voor Ber. Niet iedereen was even gecharmeerd van zijn open houding en eigen stijl. ‘Jij denkt dat het hier een speeltuin is’, brieste de Spaanse financieel directeur. ‘Mensen moeten gewoon hun werk doen, daar zijn geen strandsessies voor nodig. Het kost een vermogen om een middag stil te liggen. Hoe haal je het in je hoofd?’

Ber ging zich bijna verdedigen, maar bedacht op tijd dat verdediging de eerste daad van agressie is. Hij zag dat de man van streek was. ‘Ik zie dat je je zorgen maakt

om het resultaat', antwoordde hij daarom rustig. 'Ik snap je betrokkenheid.' Hij pakte door: 'Ik wil graag het volgende voorstellen. Omdat ik er vertrouwen in heb dat deze sessie bij gaat dragen aan het resultaat, betaal ik de kosten van de sessie terug, als er in deze groep geen verbetering van de performance optreedt.'

Dat viel in goede aarde.

'Bedankt dat je me scherp houdt,' vervolgde Ber, 'ik doe over een maand verslag.'

Hoewel Ber genoot van zijn werk, trok het ook een grote wissel op hem. Elke dag was intens en vol verrassingen. Hij trok het zich bovendien aan dat flink wat medewerkers stress ondervonden of ontevreden waren. Hij voelde dat hij daarbij moest helpen, maar er kwam ook machteloosheid bij hem op, omdat die stress en ontevredenheid zo alom vertegenwoordigd leken.

'Vind je je werk nog wel leuk?', vroeg hij aan callcentermanager Veronica. Hij zou tijdelijk haar baan overnemen, omdat zij oververmoeid was geraakt en een stapje terug moest doen.

'Leuk? Ber, meen je dat serieus?', antwoordde ze. 'In mijn callcenter vindt niemand zijn werk leuk. De telefoon gaat de hele dag, met steeds dezelfde vragen en problemen. Een dodelijke routine. Maar je moet wat, Ber. De banen liggen niet voor het oprapen, dat weten mijn mensen ook.'

Hij wilde graag helpen en werd er net zo moedeloos van. Hij keek ernaar uit om na zijn eerste jaar bij dit bedrijf een paar weken vrij te zijn. Even uitblazen, na deze intense ervaringen. En even terug naar huis, naar zijn vrienden.