



JEAN-PIERRE JANS / HH



TON POORTVLIET / HH



JOOST VAN DEN BROEK / HH

'In de praktijk maakt het leidinggevenden meestal niet uit wie de schuldige is, als het probleem maar wordt opgelost'

→ binnen een organisatie en richten de blik te veel op wat ze nog niet kunnen', merkt Vollenbroek op. 'Terwijl ze het eigenlijk anders moeten opvatten: vandaag zijn ze al weer beter dan gisteren. Daar zouden ze zelfvertrouwen uit moeten halen.'

Los het maar op

Voor iemand die in de fout is gegaan, is het dus belangrijk goed te luisteren naar degene die hem daarop wijst. Vollenbroek: 'Men vergeet vaak dat goede feedback in veel organisaties zeldzaam is: niet iedereen vindt het even gemakkelijk om een collega op een fout te wijzen; veel mensen nemen er überhaupt de tijd niet voor.' Wanneer iemand wel de moeite neemt een ander op een verkeerde handeling of beslissing te wijzen, kan de foutenmaker daar zijn voordeel mee doen en het opvatten als een kans om zijn prestaties te verbeteren. Gaat die persoon zich zwaar verdedigen of in het stof bijten, dan zal de behulpzame collega zich de volgende keer aan hem onttrekken onder het motto 'zoek het zelf maar uit'. Niet alleen wordt het 'leermoment' dan gemist, maar bovendien bestaat het risico dat de fout wél terugkomt in een functioneringsgesprek.

Een fout maken is één, maar is de foutenmaker zich

bewust van zijn reactie op kritiek? John Vollenbroek: 'Starters hebben vaak de neiging extra hard op het gas te trappen in een poging iets recht te breien of iemand toch te overtuigen van hun gelijk. Juist dan een stapje terugnemen en de situatie opnieuw bekijken, levert veel meer op.' De organisatiesocioloog acht het ook raadzaam voor advies aan te kloppen bij collega's: 'Soms lijkt de drempel daarvoor hoog, maar uiteindelijk heeft iedereen in een organisatie er profijt van als een collega in staat is de fout recht te zetten.'

Na het 'bedelbriefincident' biechtte Sanne haar blunder direct op aan haar baas. 'Los het maar op', was diens reactie. Met behulp van systeembeheerders wist Sanne vier verstuurde e-mails alsnog te blokkeren, voor de vijfde was ze te laat. Met lood in haar schoenen besloot ze de leverancier te bellen en uit te leggen wat er was gebeurd. Gelukkig zag hij de grap er wel van in en doneerde het gewenste bedrag. Het hele incident liep met een sisser af, omdat Sanne direct de verantwoordelijkheid op zich nam en doelgericht naar een oplossing zocht. 'Maar ik sla nooit meer een document op onder een rare naam.'

lorain.omahoney@intermediair.nl



Flip Vuijsje

fv@knowhow.nl

COLUMN

In de steek gelaten

Vorige keer schreef ik hier over de onthutsende inkomenseffecten van het nieuwe zorgstelsel. Als reactie stuurde lezer Bart Schenk mij deze vragen: 'Veel Nederlanders voelen zich bedonderd, maar waarom doen we er niets aan? Hoe komt het dat we niet de straat op gaan? En hoe is de totstandkoming van de basisverzekering gelopen? Worden we inderdaad bedonderd, dat wil zeggen, zit er een strategie achter het de bevolking te laten slikken? Of heeft de oppositie in de Kamer zitten slapen?' Ik denk dat ik wel wat antwoorden weet. Stel dat de regering plotsklaps de hypotheekrente-aftrek afschaft. Dan zal meteen een ongekende hel losbarsten. Politiek: aangewakkerd door partijen die op dit issue tot het uiterste willen gaan, zoals de VVD. En maatschappelijk, door massaal en professioneel georganiseerd protest door huisbezitters tegen deze mega-aanslag op hun besteedbaar inkomen.

De inkomensgevolgen van de nieuwe zorgwet zijn voor veel individuele burgers van vergelijkbaar kaliber – maar daarmee houdt de vergelijking op. Net als bijvoorbeeld ambtenaren of automobilisten vormen eigen-huisbezitters een helder afgebakende, goed organiseerbare en dús politiek weerbare groep van burgers. De slachtoffers van de zorgwet daarentegen zijn een diffuus samenraapsel van intern heel losse en onderling heel onsamenhangende categorieën burgers. Mensen zonder inwonende kinderen, kleine zelfstandigen, ouderen met een bovenminimaal inkomen, werknemers van bedrijven die de wet aangrijpen om minder te gaan meebetalen aan de zorgverzekering van hun personeel, Nederlanders die in het buitenland wonen – organiseer die allemaal maar eens in één effectief collectief.

Dat lukt dus nooit, en daar komt dit nog bij: de zorgwet brengt geen algemene lastenverzwaring, maar een rigoureuze hér-verdeling van inkomen. Er zijn dus ook winnaars, zoals ouders met thuiswonende kinderen. En er zijn groepen die in besteedbaar inkomen gelijk blijven, zoals de mensen met de laagste inkomens: die krijgen een zorgtoeslag.

Groepen dus die in politiek Den Haag steevast kunnen rekenen op machtige pleitbezorgers: het CDA voor de gezinnen, en de PvdA voor de laagstbetaalden. Voeg daarbij dat de hele zorgwet als zodanig uit de koker komt van een VVD-minister, en je hebt een glasheldere verklaring voor zowel het uitblijven van effectief protest door slachtoffers van de zorgwet zelf, als voor de totale onverschilligheid waarmee die door de hele politiek van links tot rechts in de steek worden gelaten.