

VELDWIJK

Vrienden voor het leven



Het zegt niet veel goeds over mijn sociale leven, maar het leukste *event* dat ik dit jaar heb beleefd was een dagje uit met een klant waarvoor ik al enige tijd werk. De bedrijfsplannen aanhoren, bijgepraat worden door klanten, tafeltennissen tegen Trinko Keen, ademhalingstechnieken: helemaal geweldig. Ik genoot vooral omdat het alweer 15 jaar geleden is dat ik een grote organisatie verliet om te beginnen met een kleine ICT maatschap van (nu) twaalf partners. Hoewel ik nergens spijt van heb kwam opeens weer terug hoe leuk het kan zijn om samen met honderden collega's een werkgerelateerd feestje te bouwen. Tegelijk had ik als externe kracht op andermans feest een *unheimisch* gevoel, al was ik als externe bepaald niet alleen. Naar mijn gevoel is het zowel zakelijk als persoonlijk verstandig als medewerkers van klanten en leveranciers een zekere afstand tot elkaars organisaties houden, natuurlijk zonder dat het kil of zelfs vijandig wordt. Dit vraagstuk van de 'gepaste afstand' is een kenmerkend probleem van de ICT-branche. Daar is het niet ongewoon dat externe krachten soms jarenlang voor één en dezelfde klant werken. Ik was dan ook meegevraagd als zijnde van belang voor de ontwikkeling van de organisatie. Inderdaad waren de medewerkers van het cateringbedrijf niet uitgenodigd en heb ik evenmin medewerkers van de accountant gezien maar wel veel, kennelijk belangrijke, ingehuurde ICT'ers.

Laten we kijken naar de persoonlijke, zakelijke en ethische problemen die aan deze intimiteit kleven. Allereerst: moet je als externe je tijd schrijven? De klant kan zoiets nauwelijks verbieden maar voor de betere professional is tijd schrijven in principe *not done*. Behalve dan dat wie werkt voor een softwarehuis vaak wordt geacht om wekelijks 40 uur *billable* te zijn. De integere externe die niet vrijaf neemt bestelt dus zijn werkgever. Dus schrijven de meeste externen toch maar hun uren. Als ze deugen dan voelen ze zich daar niet senang bij, al was het maar omdat elke professional vindt dat de kwaliteit van zijn/haar werk niet afhankelijk mag zijn van de relatie met de klant. Een werkgever moet zijn medewerkers betrokken houden, maar de werkgever van externen is iemand anders. Sommige ICT-werkgevers zijn er beducht voor dat hun medewerkers meer loyaliteit voelen naar de klant dan naar het eigen bedrijf. Die ontmoedigen natuurlijk deelname aan werkgerelateerde feestjes, zonder dat ze het hard verbieden, want de commerciële relatie moet natuurlijk goed blijven. Niet echt lekker als je daar als integere ICT-professional tussen zit. En als we het over commercie hebben: het is natuurlijk voor een externe geweldig als je door je klant wordt gezien

als belangrijk, maar dat zou voor de klant juist reden moeten zijn om externen enigszins op afstand te houden. Sommige externen willen op een gegeven moment ook zelf iets anders gaan doen en dan is het vervelend als je door je klant in de watten wordt gelegd. Je kunt zeggen dat het commercieel slim is om een externe kracht zo aan je te binden, maar volgens mij bestaan er methoden die zowel effectiever als chiquer zijn. Misschien vindt u dat ik spijkers op laag water zoek, maar laten we de zaken eens omdraaien. Zoals ik belangrijk ben voor organisatie X, zijn er in organisatie X ook medewerkers die belangrijk zijn voor mijn bedrijf. Die mensen kunnen we betrekken bij intieme sessies van ons bedrijf in luxe conferentieoordelen aan de Rivièra, zodat onze klanten maximaal betrokken blijven bij onze bedrijfsontwikkeling. Wie riep daar "*Corrupt*"? Natuurlijk is deze fictieve situatie niet helemaal symmetrisch, maar helemaal asymmetrisch is ze evenmin.

Overigens kom ik ook situaties tegen waarin de klant juist kil of zelfs vijandig staat tegenover externen, meestal wanneer er een project onder eigen regie uit de hand is gelopen maar men de externen niet kan lozen. Persoonlijk en zakelijk is deze situatie eenvoudig. De professionele externe heeft een brede acceptatiezone waarbinnen onaangename bejegening niet uitmaakt, maar op een gegeven moment is de externe foetsie en zit de opdrachtgever nog steeds met de problemen. Ik weet van één situatie waarin externen zo vijandig werden bejegend dat er op een gegeven moment zelfs eens een korte staking uitbrak. Dat bedrijf presteerde het ook om alle externen een formulier te laten invullen waarin ze alle zakelijke belangen van hunzelf en hun partner moesten aangeven. Wat te doen in zo'n geval? Eerst wilden we onze medewerkster terugtrekken maar uiteindelijk heeft ze op het formulier één partner en twee minnaars ingevuld, allemaal natuurlijk met belangen in dubieuze bedrijven. Als je als externe vertrekt, dan liever lachend.

Laat me deze column afsluiten met de opmerking dat alles hier voor gaat over relaties tussen bedrijven en personen. Er zijn ook gewoon relaties tussen mensen onderling. Ik heb bij sommige (ex-)klanten vrienden voor het leven rondlopen en daar is niets mis mee. Zó beroerd is mijn sociale leven nou ook weer niet.

René Veldwijk

Dr. R.J. Veldwijk (rene.veldwijk@faapartners.com) is partner bij FAA Partners. Hij en zijn vriendin hebben belangen in diverse bedrijven.