

HET COMPLEX

HET COMPLEX

Peter Frantz

© Uitgeverij U2pi BV, Voorburg
1e druk juli 2014

Titel: Het Complex
Auteur: Peter Frantz

ISBN: 978-90-8759-444-2
NUR: 300

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vee-
veelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand,
of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elek-
tronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere
manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Uit 'DE DIKKE VAN DALE'

Het Van Dale Groot woordenboek der Nederlandse taal:

- 1- COMPLEX: SAMENGESTELD GEHEEL, ZOALS EEN GROEP GEBOUWEN,
- 2- COMPLEX: INGEWIKKELD,
- 3- COMPLEX: GEHEEL VAN ZIEKELIJKE IDEEËN

Opgedragen aan de werkvloer, die – uiterst loyaal – er elke dag het beste van probeert te maken, in weerwil van bestuur en management

Alhoewel persoonlijke ervaringen en gebeurtenissen, alsmede verhalen van derden in het geheel zijn verwerkt, berust elke gelijkenis met bestaande organisaties en personen op louter toeval

INHOUDSOPGAVE

Proloog	9
1 – De Sollicitatiebrief	11
2 – Het Sollicitatiegesprek	17
3 – De Eerste Werkdag	27
4 – De Organisatie	37
5 – Het Team	49
6 – Het Gesprek	65
7 – Het Vervolg	81
8 – De Verkenning	95
9 – De Resultante	105
10- De Afdelingsmeeting	115
11- Het Personeelsblad	133
12- Het Project	145
13- De Training	155
14- Het MTO	167
15- De Verzakelijking	184
16- De Bezuinigingen	203
17- De Workshops	215
18- Het Kerstpakket	227
19- De Rapportage	241
20- De Politiek	259
21- De Fusie	279
22- De Ontnuchtering	295
23- De Belangstellingsregistratie	317
24- De Sint-Nicolaasviering	335
25- De Exit	349
Epiloog	367

PROLOOG

De start van mijn werkzame leven vond plaats bij een kleine, private onderneming: een administratie- en belastingadviesbureau bestaande uit de directeur-eigenaar met een handvol personeel, een paar honderd klanten en een aantal tonnen omzet.

Ons bestaansrecht en als afgeleide daarvan ons inkomen waren afhankelijk van de klanten die de vrije keuze hadden voor ons of voor één van onze concurrenten.

Dus werden we gedwongen ons uiterste best te doen alles voor onze klanten uit de kast te halen om die concurrenten geen kans te geven onder onze duiven te schieten.

We waren niet alleen zuinig op onze klanten, maar ook op onze kosten waarvan de functionaliteit steeds moest worden aangetoond én zuinig op de besteding van onze tijd die zo declarabel mogelijk moest worden aangewend.

Hoewel er niet één direct aanwijsbare en alles bepalende oorzaak was om van werk te veranderen kroop het bloed toch blijkbaar waar het niet gaan kon.

Vanwege een aantal sluimerende idealen en aangelokt door een buitengewoon wervende advertentie besloot ik na de nodige aarzelingen en afwegingen toch de private werkomgeving te verlaten en de overstap te wagen naar de publieke wereld.

Of beter gezegd en om helemaal volledig te zijn de overstap naar de semi-publieke wereld: een Zelfstandig Bestuurs Orgaan (ZBO), werkzaam in opdracht van de Overheid en volledig gefinancierd door diezelfde Overheid.

Duizenden collega's en tienduizenden klanten werden daarmee deel van mijn nieuwe wereld.

Een organisatie met een begroting van enkele honderden miljoenen voor wat betreft de uitvoeringskosten en vele malen het meervoudige voor wat de verstrekkingen in geld en voorzieningen aan klanten betreft.

De wereld van schone schijn waarin ik vervolgens terecht kwam en waarin bestuur en management ons wilden doen geloven, zette me bij herhaling op het verkeerde been.

Een wereld waarin de organisatie met al zijn mensen en middelen tot een speeltje werd van het bestuur, en waarbij het management het spel ten eigen faveure gretig meespeelde.

Een wereld waarin voorbij werd gegaan aan de werkelijkheid, die inhield dat wie betaalt - in dit geval de Overheid - dus ook bepaalt.

Een wereld waarin lippendienst werd bewezen aan het publieke belang, maar waar het eigenbelang veelal voorrang kreeg.

Een wereld waarin zeggen en schrijven wat anders is dan ook doen.

In de praktijk van alledag werd ik te vaak geconfronteerd met dit pijnlijke verschil tussen beeld en werkelijkheid.

Een reeks van gebeurtenissen en ervaringen veroorzaakte in toenevende mate twijfel en deed steeds verder afbreuk aan mijn idealen, en stelde me uiteindelijk voor een onafwendbare keuze.

Mijn belevenissen in het land der bureaucraten laat ik hierbij als schriftelijke voetafdruk achter.

Dat ze mogen dienen “ter leringhe ende vermaeck”!

DE SOLLICITATIEBRIEF

Goed beschouwd was er niets bijzonders aan de advertentie, niet wat grootte betreft maar zeker niet in vormgeving, en tussen alle andere personeelsadvertenties in de Zaterdageditie zó onopvallend dat het eerder de bedoeling leek om niet gelezen te worden.

Achteraf bezien is het nu wel heel makkelijk constateren dat het grijze muizen karakter en de kameleonachtige verschijning in het geheel niet spoorden met de inhoud. Echter destijds bij het opslaan van de advertentiepagina's leken ze allemaal op elkaar en viel geen enkele in het bijzonder op.

Des te verwonderlijker dat ik in die massa van zwarte kaders, woorden en namen op het vaalwitte krantenpapier juist deze advertentie ging lezen. Sommigen zouden hier de ingreep van een hogere macht in kunnen zien, een zekere voorzienigheid die - afhankelijk van de loop der geschiedenis - als een vorm van beloning of juist als straf zou kunnen worden getypeerd. Anderen zouden het op louter toeval houden.

Wat ook de reden mocht zijn, feit is dat ik deze advertentie eruit pikte en begon te lezen. En waar de uiterlijke kenmerken me niet raakten, kwamen delen van de tekst wél binnen. Waarom dat zo was is niet zo eenvoudig vast te stellen. Wellicht dat een zeker onbehagen rond mijn toenmalige werk een rol speelde.

Óf misschien het simpele feit dat ik daar weer al enkele jaren in dienst was en jeugdige onrust me deed voelen dat het weer eens tijd werd voor iets anders, iets nieuws.

Óf dat de tekst iets in me wakker maakte dat daar al een tijd had liggen sudderen zonder dat ik me dat echt bewust was. Wat, denk ik, de meest plausibele verklaring is.

Maar wat het ook mag zijn geweest, delen van de advertentietekst zetten zich in me vast en bleven daar haken als hadden ze kleine tentakels. Wat ik ook deed om ze kwijt te raken, het lukte eenvoudigweg niet en blijkbaar landden ze in vruchtbare bodem.

De tekst ging met me op de loop, wat zich de eerste dagen uitte in

flarden die op de meest onverwachte momenten plots voor mijn ogen oplichtten als een krantenkop of een tekst op een billboard. Ze kwamen langs bij het ontbijt, ze doemden op tijdens mijn werk en 's nachts speelden ze een rol in mijn dromen.

Later in de week betrapte ik mezelf erop dat ik regelmatig aan het fantaseren was over de praktische invulling van het geheel.

Tegen het eind van de tweede week was ik al zover dat ik mezelf zag zitten aan mijn bureau in de nieuwe organisatie en dolenthousiast aan het werk was.

Afgaand op de tekst van de advertentie is het natuurlijk niet zo vreemd dat de omschreven organisatie en de aard van de werkzaamheden dat effect op mij hadden.

Lees de flarden tekst die me bezig hielden en oordeel zelf:

- o Wie zijn wij : een uit publieke middelen gefinancierde semi-overheidsorganisatie met hoogwaardige, specifieke dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- o Wat is onze missie : - onze opdrachtgever efficiënt en effectief waar voor zijn geld geven;
- onze klanten op een juiste, tijdige en begrijpelijke wijze ontzorgen;
- o Hoe doen we dat : met betrokken, gemotiveerde en hoogopgeleide medewerkers die volop de ruimte krijgen zich te ontwikkelen;
- o Onze doelen : - brede maatschappelijke waardering;
- behoren tot de top in publieke dienstverlening;
- een innovatieve, vernieuwende arbeidsorganisatie die aantrekkelijk blijft als werkgever;
- creatief omgaan met mensen en middelen, dus meer doen met minder;
- o Wij vragen : een enthousiaste, ondernemende, creatieve, betrokken en klantgerichte medewerker die in staat is:
- onze missie en doelstellingen loyaal vorm en inhoud te geven;
- het beste uit zichzelf en zijn omgeving te halen;
- te ondernemen;

- te netwerken;
- samen te werken;
- het nog aanwezige stof in de organisatie weg te blazen;
- op aansprekende wijze de woorden klant en dienstverlening inhoud te geven;
- nieuwe wegen in te slaan desnoods tegen de stroom in.

Hoe meer ik erover nadacht en hoe langer ik de trefwoorden de ruimte gaf om in mijn hersenpan rond te dolen, hoe meer ik tot de overtuiging kwam dat dit toch wel andere koek was dan wat ik gewend was.

Een organisatie met ambitie, waar de klant als middelpuntvliedende kracht gold en waar de medewerker op waarde geschat werd. En hier werd uit een ander vaatje getapt dan uit dat van routine en sleur.

Als ik mijn talenten in dienst wilde stellen van de maatschappij en mijn door zelfondervinding opgebouwde kritiek op de publieke diensten wilde omzetten in actie, dan was dit een uitgelezen kans. Dit was een uitnodiging om te komen spelen in de eredivisie van dienstverlening.

Maar, zei de advocaat van de duivel in me: je kunt je werk nu af met twee vingers in de neus; je salaris houdt niet over maar er worden ook geen al te zware eisen aan je gesteld; je houdt tijd en energie over voor andere zaken; en fluisterde het duivelse stemmetje me in: kun jij die hogeschool van dienstverlening wel aan; en denk eraan als je eenmaal weg bent kun je niet meer terug.

Kort en goed, er brak een periode aan van dialoog met mezelf. De ene dag besloot ik 's anderendaags een sollicitatiebrief te schrijven; de andere dag telde ik mijn zegeningen en bedacht me dat ik wél wist wat ik had, maar niet wat ik kreeg.

De ene dag gebeurde er weer nagenoeg niets in mijn werk en besloot ik de stap maar te wagen; de andere dag was weer enerverrender en kwam ik tot de slotsom geen oude schoenen weg te gooien.

De ene dag werd er totaal geen beroep gedaan op mijn kwaliteiten en bedacht ik gefrustreerd dat het beter was die elders in te zetten; de andere dag kwam ik tevreden thuis na een lastige klus geklaard

te hebben en was ik weer redelijk in harmonie met mijn leven van alledag.

Tegen het verstrijken van de sollicitatietermijn was ik nog steeds niet tot een besluit gekomen en bleven twee gedachten nog steeds over elkaar heen buitelen.

Eenzijds was daar de uitdaging om mijzelf als instrument in te zetten in deze organisatie met durf en een bijdrage te leveren aan het bewijs dat excellente dienstverlening in de publieke sector mogelijk is. Anderzijds was er de twijfel of ik die uitdaging wel kon waarmaken en of ik er goed aan deed de sprong in het diepe te wagen.

Wat bleef was het prikkelende gevoel dat als er al een kans was om te bewijzen dat dienstverlening in de publieke sector minstens zo goed kon zijn als in de private sector, die nu voor het oprapen lag.

En als ik nu niet instapte, kon ik wel eens ongelofelijk de boot missen.

Op één van de laatste dagen vóór de inzendtermijn maakte ik een dienstreis per trein. De gratis krant die ik in de stationshal in mijn knuisten gedrukt kreeg was een welkome afleiding.

Al lezend kwam ik de horoscoop voor die dag tegen en uit puur tijdverdrijf las ik die tegen mijn gewoonte in.

Bij mijn sterrenbeeld stond vermeld: “De sterren zijn u vandaag welgezind. Een uitstekende dag om nieuwe uitdagingen aan te gaan en het vertrouwde achter u te laten. Wat gezondheid en werk betreft staan alle seinen op groen voor de komende periode. Aarzel niet en pak de kansen die het leven u volop biedt.”

Dat was het laatste duwtje dat ik nodig had. Ik besloot te solliciteren dus zette ik me 's avonds thuis aan de brief die een eerste stap moest zijn op weg naar een nieuwe toekomst.

Gaandeweg het schrijven raakte ik er steeds meer van overtuigd dat al de in de advertentie genoemde eigenschappen prima bij mij pasten en dat het voor mij en de organisatie wel heel jammer zou zijn als dit niks zou worden.

Noem maar één van de kernwoorden en ik had er beelden bij en ik wist zeker dat ik een succes kon maken van deze functie.

Ik schoof de brief met vaste hand door de brievenbus en nadat de envelop door de gleuf was verdwenen deed ik een schietgebedje en

ging enthousiast fluitend richting huis. Ik was er van overtuigd: dit komt goed en straks kan ik een eind maken aan het wijdverbreide idee dat overheidsdiensten in zichzelf gekeerde, bureaucratische kolossen zijn waar je als burger zo goed als niets van te verwachten hebt. Ik zou onderdeel worden van een toporganisatie die juist het tegendeel wilde gaan bewijzen en dat zou me lukken ook.

De dagen erna betrapte ik mezelf erop dat ik telkens iets sneller dan anders naar huis liep om te zien of er al een reactie was.

Na een week - toen het euforische gevoel wat afgenomen was - lag er een brief op de mat. Men gaf aan mijn brief te hebben ontvangen maar dat het, gelet op het grote aantal reacties, zeker nog 2 tot 3 weken kon duren alvorens men een aantal kandidaten zou uitnodigen. Ik zou nog nader vernemen.

Het voorwerk was gedaan, de eerste reactie was er, nu maar afwachten.

Toen ik na bijna 3 weken nog niets had vernomen begon ik - ter bescherming van mezelf - afstand te nemen van het gebeuren en prentte mezelf in dat dit aan mijn neus voorbij zou gaan.

De spanningsboog kwam daarmee minder strak te staan en na enkele dagen vervaagde het idee van een nieuwe uitdaging en restte een gevoel van lichte teleurstelling en spijt van alle energie.

Ik schikte me in mijn dagelijks lot van routine en werken op de automatische piloot en schamperde wat ik dan wel had gedacht en wie ik dan wel was dat zo'n organisatie op mij zou zitten wachten.

Maar in mijn dromen kwam de advertentie af en toe toch nog voorbij.

HOOFDSTUK 2

HET SOLLICITATIEGESPREK

Aan het eind van de vierde week kwam ik vrijdagsavonds moe en slechtgehumeurd thuis. De grauwsluier die ten gevolge van een druilerige regen al dagenlang buiten hing, had zich ook binnen in mij genesteld, en het vooruitzicht van een weekend dat zich weer uitsluitend binnen zou afspelen was de spreekwoordelijke druppel.

Bij het openen van de huisdeur trof ik op de deurmat tussen een hoop reclame een envelop aan die ik onmiddellijk herkende aan het logo. Gelet op de lange reactietermijn ging ik er direct vanuit dat dit niets anders kon zijn dan een afwijzing.

Omdat ik geen zin had in het nog verder laten bederven van mijn weinig rooskleurige stemming, legde ik de envelop opzij; ik zou er in de loop van het weekend wel even naar kijken en daarna snel opbergen in mijn dossier “ervaring rijker, illusie armer”.

Behalve het weer dat 's zondags - tegen alle voorspellingen in - voor een zonnige dag zorgde, had het weekend nog een andere verrassing in petto. De eindelijk ontvangen brief bevatte geen afwijzing, maar was een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek op donderdag over een week van 13.00 tot 14.00 uur. Ter bescherming van de privacy van de kandidaten zou één en ander plaatsvinden in Het Stadshotel. Mijn dag kon werkelijk niet meer stuk, hoe kon de wereld er ineens zo anders uitzien.

Nog maar krap twee weken scheidde me van een belangrijke stap op weg naar een baan waarin ik voor de publieke zaak en haar klanten iets zou kunnen betekenen.

Op de bewuste donderdag zorgde ik ervoor ruim vóór de afgesproken tijd aanwezig te zijn. Ik meldde me bij de receptie en kreeg te horen dat de sollicitatiecommissie nog aan het lunchen was, aangezien het 's morgens wat uitgelopen was.

Een zenuwachtig wachten begon, waarbij de wijzers van de klok recht in mijn gezichtsveld tergend traag richting één uur kropen.

Om tien over één, toen ik de secondewijzer zo'n twaalfhonderd keer had horen en zien verspringen, zat ik verwachtingsvol nog steeds op de klok te kijken zonder een spoor van de commissie.

Om veertien over één hoorde ik een hollend, pratend en lachend gezelschap met driftige, snelle passen mijn kant opkomen en vlak langs mij heen in een zaaltje verdwijnen zonder enig teken dat ze mij hadden waargenomen.

Mijn hoop dat dit de commissie zou zijn en mijn opgekropte spanning zich eindelijk zou kunnen ontladen, verdween. Ten onrechte, want vrijwel onmiddellijk zwaaide de deur open en kwam een wat overdreven lachende, tamelijk dikke, té drukke man met uitgestoken hand op me af.

Zijn ronde, glanzende hoofd met de blauwdooraderde neus gaf de aanblik van een zeker soort kaas en ik bedacht me dat in het flauwe spelletje dat we in een balorige bui wel eens op mijn werk speelden, deze man als "Stilton" betiteld zou worden. Hij verontschuldigde zich dat ik even had moeten wachten, maar dat mij natuurlijk wel al gezegd was dat het 's morgens wat uitgelopen was "en een mens moet toch ook eten, nietwaar?" En drinken, dacht ik erbij, want hij verspreidde een niet te missen alcohollicht.

Ik moest maar snel binnenkomen, want dan konden we beginnen.

Bij binnenkomst trof ik nog een heer en twee dames aan die allen een hoogrode kleur hadden – zou dat soms de bedrijfskleur zijn, flitste het door me heen – en blijkbaar net zo van de lunch hadden genoten als 'Stilton'. Deze pakte een stoel aan het hoofd van de tafel, liet zich daar zuchtend ín vallen en gebaarde naar mij dat ik plaats kon nemen rechts van hem in het midden, waar een eenzame stoel al duidelijk klaar stond voor de kandidaat. De anderen namen - als ware het ingestudeerd - tegenover mij plaats en keken verwachtingsvol richting 'Stilton', die geen verdere aansporing meer nodig had om het gesprek te openen.

Ik was dus te gast bij de sollicitatiecommissie. Hij bleek de algemeen directeur te zijn, de andere heer was de afdelingsdirecteur en de twee dames bleken het hoofd personeelszaken en haar secretaresse te zijn. 'Stilton' zei dat hij normaal gesproken hier niet zou zijn geweest, maar dat de chef van het team waar ik zou komen te werken - en

me dringend aankijkend: “als de keus op ú zou vallen, en mijnheer Frantz: dus nogmaals, in het geval dat u zou worden aangenomen (en hij keek daarbij of hijzelf daar grotelijks aan twijfelde) - , dat die chef momenteel ziek was en hij nu de gelegenheid te baat nam om de commissie te completeren, als voorzitter.

Mochten de anderen al enige aspiratie in die richting hebben gehad of al enige twijfel aan zijn rol, dan was de blik die hij hen toewierp van dien aard dat ze dat wel uit hun lijf zouden laten.

‘Stilton’ vervolgde dat hij inmiddels ruim een half jaar bij de company was, van buiten gehaald door een recruiter vanwege zijn grote ervaring met veranderingsprocessen en om vers bloed toe te voegen; dat hij een integraal programma had opgezet om de bedrijfscultuur grondig te reshuffelen en om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen.

“Om een paar voorbeelden te noemen, mijnheer Frantz, anders blijft het zo abstract: zo zijn er regelmatig sessies met het voltallige personeel om ze duidelijk te maken wat mission-statement en visie inhouden en om de koers helder te krijgen en te houden; en zo worden er door mij - al zeg ik het zelf - heel succesvolle meetings georganiseerd met de belangrijkste stakeholders.”

‘Stilton’ heette in het dagelijkse leven Peter van Leiden en zei hij - tevreden om zichzelf lachend - “ Ik heet niet alleen zo, ik woon er ook.” De anderen hadden dit blijkbaar al vaker gehoord of ze hadden duidelijk last van de middagdip, want ze vertoonden geen enkele reactie en keken wat wezenloos voor zich heen.

‘Stilton’ had blijkbaar aanleiding gezien om zijn persoonlijke outfit in overeenstemming te brengen met het door hem gepredikte, vernieuwende bedrijfscultuurprogramma, onder het adagium: “Je bent zo je je kleedt.” Een modern, gestreept overhemd, te strak getailleerd rond zijn omvangrijke lichaam; een geel colbertje met daarin een opzichtige en ruim openvallende rode pochet; puntschoenen van krokodillenleer en het geheel afgerond met een bril volgend de jongste modetrend. Ik had ruim de gelegenheid om dit in me op te nemen want ‘Stilton’ wilde nog wel wat zaken kwijt.

Hij was niet ontevreden over de eerste fase tot nu toe, maar het moest nog veel sneller en er was geen tijd te verliezen om compleet te breken met het bureaucratische verleden wilde dit bedrijf zijn bestaansrecht bewijzen en overleven in de ‘struggle-for-life’.

Ondernemend gedrag: dát was wat hij wilde zien,- waarbij fouten maken mocht, ja misschien wel moest: “Ik heb liever dat er fouten worden gemaakt, dan dat er niets gebeurt” - alles draaide om de klant dat moest niet vergeten worden. “Resultaat telt en niet de procedure, dat is mijn - wat zeg ik - óns motto”, en hij keek de andere leden van de commissie daarbij overtuigend aan.

Om dit proces te versterken was het nodig om elke vacature in te vullen met de meest geschikte kandidaat, iemand die met een frisse blik mee kon bouwen aan het neerzetten van de gewenste cultuur, iemand met het hart op de goede plek in het belang van stakeholders, de directie en last-but-not-least de klanten.

“En, mijnheer Frantz, als u de juiste man voor deze vacature mocht blijken te zijn, dan ligt in ons bedrijf een gouden toekomst op u te wachten. Ik zit te springen om jonge, dynamische talenten die als entrepreneur deel uit willen maken van een club die gaat bewijzen dat een publiek bedrijf, minstens zo goed als een commercieel bedrijf, vorm en inhoud kan geven aan excellente dienstverlening.”

Hij keek me daarbij aan boven zijn moderne, maar volstrekt niet bij hem passende, bril en voegde er nog aan toe: “Kijk, ik zal er geen geheim van maken: ik wil met deze company binnen twee à drie jaar naar de top, met more value for less money, en ieder die me daarbij kan en wil helpen is van harte welkom in de tent. Wij zijn goed voor slagers, maar hard voor falers.”

‘Stilton’ had blijkbaar zijn kruut verschoten en vond dat het nu tijd werd om de andere leden van de commissie voor te stellen.

Dat bleken achtereenvolgens te zijn Jan de Boer, directeur van de afdeling waar het team - “waar u zou komen te werken als we met u verder gaan” - deel van uitmaakte, Toos van Dijk, hoofd personeelszaken, en haar secretaresse Marianne de Vos - “toegevoegd aan onze commissie want iemand moet tenslotte voor de administratieve zoi zorgen anders wordt het een rommeltje.”

Volgens de pikorde kreeg Jan de Boer nu het woord en ging ‘Stilton’ ijverig aan de slag met zijn tablet. De Boer herhaalde grotendeels wat ‘Stilton’ al had gezegd en benadrukte dat onder de bezielende leiding van Peter van Leiden inmiddels hard werd ingezet op de restyling van de organisatie. Dat alle ruimte werd gegeven aan ondernemerschap, dat het begrip klant een nieuwe inhoud had gekregen en dat er een

omvangrijk companybreed programma zou worden opgestart om - zoals hij dat noemde - 'iedereen door de wasstraat van de restyling te halen en de tent custom-made te maken'.

Ondertussen bedacht ik me dat de overhemden dit jaar blijkbaar in het kerstpakket hadden gezeten, want De Boer had nagenoeg eenzelfde overhemd aan als Van Leiden, alleen de brede streep was hier vervangen door een ruitje. En de brillen waren zeker ook in de aanbieding geweest want het aanschijn van De Boer werd ontsierd door minstens zo'n opzichtige bril als die van Van Leiden. Het verschil zat hem in het colbertje, dat bij De Boer van een onbestemde kleur blauw was. Maar ook bij hem ontwaarde ik een rode pochet, alleen veel kleiner dan bij Van Leiden. Zoals in het leger het aantal sterren, zo gaf hier blijkbaar de omvang van de pochet de plek in de organisatie aan.

Vervolgens was het de beurt aan Toos van Dijk, die niet alleen hoofd personeelszaken was maar op wie de benaming 'hoofd' ook anderszins van toepassing was. Ze was getooid met een enorme hoop sluijk, blond haar dat zo was geknipt dat het telkens voor haar ogen viel en haar het zicht ontnam. Om dat te verhinderen veegde ze het regelmatig met een enorme haal naar achteren, waarbij de vele armbanden die ze om haar pols droeg voor een vrolijk, rinkelend geluid zorgden.

Minstens zo enthousiast als de twee heren begon ze te vertellen: dat ze nog niet zo lang hoofd was, maar dat ze door Peter van Leiden was binnengehaald om een modern HRM-beleid gestalte te geven dat de veranderingen die Peter wilde - en waar ze voor 120% achter stond - maximaal zou ondersteunen. Dat ze er inmiddels voor zorg had gedragen dat de HRM-cyclus volledig, in een handzaam formaat, op schrift was gesteld en dat ze daar inmiddels een prijs voor hadden gekregen, toegekend door een vooraanstaand managementblad, en dat Peter van Leiden die prijs volgende maand in ontvangst zou gaan nemen.

Verder was ze heel druk met het opzetten van een discussie met clubjes medewerkers, at-random samengesteld, die zich bogen over het thema 'ondernemerschap binnen ons bedrijf', wat inmiddels al had geleid tot enkele heel goed ontvangen position-papers.

Zo waren er nog heel veel meer plannen: "En," zei ze met een enorme

veeg en onder luid gerinkel, “wat Peter van Leiden en Jan de Boer zojuist zeiden, dat kan ik volledig beamen: dit bedrijf heeft zoveel potentie, de kunst is om dat eruit te halen. En daar krijg je in deze company alle kans voor.”

Ik denk dat ze straalde, maar ik kon dat niet zien want de blonde pruik viel weer voor haar ogen.

Op dat moment kwam ‘Stilton’ tot leven en opkijkend van zijn tablet zei hij: “Gelet op de tijd denk ik dat het moment is aangebroken om onze kandidaat eens door te zagen, lijkt je ook niet Toos?”

Toos vond dat ook, maar juist op dat moment werd er stevig op de deur geklopt en verscheen “Zwart of met Nutroma?” ten tonele, rammelend met een karretje volgestouwd met kannen koffie en thee, wat kop en schotels en een schaal met koekjes.

“Ha,” riep ‘Stilton’, “en toen was er koffie. Ik heb wel trek in een vers bakje, en u?”

Hij keek me verwachtingsvol aan en begon energiek kopjes en schotels neer te zetten en koffie in te schenken.

“Mooi,” zei Toos, “dat geeft mij nog even de gelegenheid om iets over het gesprek te vertellen. We doen dat volgens de methode van het criterium-gericht interviewen. Wij hebben daar onlangs een bijzonder interessante training voor gevolgd. Kent u die methode?” Had ik nu maar ja gezegd, maar ik wilde haar niet al te zeer teleurstellen en zei dat ik er wel van had gehoord maar dat mijn huidige werkgever lang zover nog niet was.

Dat verkapte compliment incasseerde ze glimlachend en begon vervolgens uit te leggen wat de zegeningen wel waren ten opzichte van de oude vorm van ongestructureerde sollicitatiegesprekken.

“Begrijp me goed hoor, op zich niks mis mee, maar met deze nieuwe methode krijg je zoveel beter zicht op de kandidaten, die zich echt niet meer kunnen verschuilen ook al zouden ze nog zo hun best doen.”

Ze knikte minzaam richting Jan de Boer die nu overduidelijk aan de beurt was om de zegeningen van de training in praktijk te brengen. Maar de training was bij Jan blijkbaar niet helemaal aangekomen, want ook hij verviel in een lofzang op de organisatie en stelde niet zozeer een vraag.

Toen dat halverwege tot hem doordrong, temeer daar Toos hem

nog al onrustig begon aan te kijken, probeerde hij daar enigszins een draai in de goede richting aan te geven en zei hij vragenderwijs: “Reageert u eens op wat ik zonet stelde?”

Ik deed dan ook maar een poging om alles wat de commissie in de tijd dat ik binnen was aan voor hen relevante zaken had verteld een plek te geven in mijn antwoord.

Net toen ik klaar was met mijn antwoord sloeg de klok van een kerktoeren ergens in de buurt tweemaal.

Verrast keek ‘Stilton’ op en zei: “Is het al twee uur? Wat gaat de tijd toch snel als je zo intensief in gesprek bent. We moeten naar een afronding toe en ik denk dat het goed is dat u nu wat vragen op ons afvuurt, voor zover u die hebt natuurlijk.”

Deze onverwachte kans greep ik met beide handen aan. Ik merkte dat ze een strijdmakker in de dop ontwaarden en er ontspoon zich zowaar in blessuretijd een goed gesprek over de functie van de publieke organen in Nederland, de visie op de klant en de rol van betrokken en ondernemende medewerkers.

Op de vraag waarom zij juist mij zouden moeten aannemen, trok ik alle registers open, en ik besloot met de opmerking dat op basis van wat de commissie mij had verteld ik dolgraag alles wat ik in me had ten dienste wilde stellen van een organisatie die zó onderscheidend wilde zijn en zo overduidelijk een visie had op waar ze naar toe wilde. Er werd instemmend geknikt en ‘het hoofd’ sloot af met de opmerking dat ze op basis van de gesprekken van die dag één of twee kandidaten - of, onderbrak Jan de Boer haar wat wijsneuzerig “misschien wel geen enkele, want onze eisen liggen hoog” - een test zouden laten ondergaan, om te zien welke kandidaat het beste paste bij de vereiste competenties.

Bij dat woord keek ze alsof ze een verrukkelijk gerecht op de tong had. Ik zou binnen een week nader horen en de deur sloot zich achter me.

Na ruim een week werd de spanning verbroken en viel ’s zaterdagsmorgens een brief op de deurmat waarvan het logo inmiddels al vertrouwd overkwam.

In tegenstelling tot de vorige keer ritste ik de envelop haastig open waardoor ik niet alleen de envelop maar ook de brief kapot

scheurde. Nadat een en ander gereconstrueerd was las ik tot mijn vreugde dat ik snel benaderd zou worden door het Psychologisch Onderzoeksbureau en dat ik werd verzocht alles in het werk te stellen op de eerst mogelijke datum te verschijnen. Na ontvangst van het eindrapport zou weer contact met me worden opgenomen.

De testdag was spannend maar ook leuk. Het laatste onderdeel bevatte een uitgebreid gesprek met een psycholoog.

Wat mij enigszins op het verkeerde been zette was zijn vraag aan het eind van het gesprek: “Weet je zeker dat dit is wat je wilt? Als ik zo je uitgesproken ambities op dienstverlening en je visie op klantbehandeling beluister, denk je dan dat deze organisatie bij je past?”

Ik reageerde tamelijk verbaasd en zei dat zowel de in de advertentie opgenomen, als de tijdens het sollicitatiegesprek verstrekte informatie mij hadden versterkt in mijn overtuiging dat als er één organisatie was die naadloos aansloot bij mij, of ik bij hen, het dan toch wel deze club was. Hij keek me wat sfinxachtig aan vanonder zijn zware wenkbrauwen en zei: “Beleid en uitvoering zijn twee verschillende kanten van dezelfde medaille. Een mammoettanker van deze omvang wijzigt niet zo snel en zo makkelijk van koers, hoor.”

Ik hield het er maar op dat hij me wilde uitproberen en zien hoe standvastig ik was. Maar goed dat ik dat doorzien had en gereageerd had zoals ik had gedaan.

In de eindrapportage stond echter een zin die me aan deze woorden herinnerde: “BETROKKENE BESCHIKT DERMATE OVER DE VOOR DE ONDERHAVIGE FUNCTIE VEREISTE COMPETENTIES EN HEEFT EEN DUSDANIGE AMBITIE OM TE EXCELLEREN IN (PUBLIEKE) DIENSTVERLENING DAT DIT – GELET OP DE HUIDIGE STAAT VAN DE ORGANISATIE EN DE NOG HEERSENDE BEDRIJFSCULTUUR – EEN ZEKER RISICO INHOUDT.

DIT RISICO IS VERWAARLOOSBAAR ALS DE BEDRIJFSCULTUUR ZICH DUSDANIG IN DE DOOR DE DIRECTIE AANGEGEVEN RICHTING ONTWIKKELT, DAT MENS EN ORGANISATIE IN DEZE OP ELKAAR AANSLUITEN. HET IS AAN DE DIRECTIE OM DIT AF TE WEGEN”.

Mijn inschatting van het geheel was dat de enthousiaste verhalen van de leden van de commissie dusdanig bij mij pasten en ik bij hen,

dat dit een gelopen race zou moeten zijn. Maar naarmate de week vorderde begon de twijfel te knagen. Ten onrechte, want ik werd aangenomen!

Ik ontving een keurige aanstellingsbrief waarin dat zwart op wit werd bevestigd en die ik de dagen erna af en toe nog eens las om mezelf de zekerheid te geven dat het er echt stond.

Ik werd verwacht op de eerste dag van het nieuwe kwartaal om 09.00 uur. Er zou een parkeerplaats voor me geregeld worden in de parkeergarage, ik kon me melden bij de receptie waar een toegangspas voor me klaar zou liggen - waarmee ik vanaf dat moment altijd vrijelijk toegang had tot zowel de parkeergarage als tot alle drie de gebouwen Atlas, Babel en Castor - en ik kon me vervolgens melden in gebouw Atlas op de negende verdieping kamer 920 bij Marianne de Vos, secretaresse personeelszaken, die voor verdere introductie zou zorgen.

Mijn wens was in vervulling gegaan. Ik, Peter Frantz, kon mijn kleine wereld achter me laten en mocht de grote wereld binnentreden van mensen zoals Peter van Leiden, lieden die gingen voor de top of, om hun woorden te gebruiken: een wereld waar the sky the limit was. Dat ging ik binnenkort beleven.

HOOFDSTUK 3

DE EERSTE WERKDAG

De eerste dag van het nieuwe kwartaal viel uitgerekend op een maandag, een dag bovendien waarop slecht weer was voorspeld. Het hartverscheurende lawaai van de wekker liet er geen twijfel over bestaan dat de eerste dag van de rest van mijn leven was aangebroken. Ruim op tijd startte ik mijn oude vehikel dat pas na vijf, zes keer starten en ongeveer een hartstilstand nabij eindelijk aansloeg, en ging welgemoed op weg.

Het weerbericht zat er duidelijk niet ver naast en ik bedacht me tevreden dat het maar goed was dat ik zo vroeg vertrokken was, want zelfs enig fileleed zou niet kunnen verhinderen ruim op tijd te zijn. Dit denken was blijkbaar de goden verzoeken, want plots doemden in de verte tientallen rode lichten op en kwam ik abrupt tot stilstand. Het was goed mis, want na een minuut of vijf stond ik nog steeds waar ik stond en was er geen enkele beweging in de file waar te nemen. Ik zette de radio aan om de verkeersmeldingen aan het eind van de nieuwsberichten te beluisteren.

De verkeersinformatie gaf een verklaring voor de file, maar het bericht schoot tegelijk als een felle steekvlam van ongerustheid dwars door me heen. Het bleek dat een kraanwagen op volle snelheid door een boven de snelweg hangend signaleringspaneel was gereden. Daardoor was er slechts één rijstrook beschikbaar en er stond inmiddels een file van 7 kilometer en het kon nog wel de hele ochtend duren voordat de weg weer vrij zou zijn. Ik kreeg het Spaans benauwd. Zeven kilometer, en dat op mijn eerste werkdag!

Ik begon te rekenen en geleidelijk aan begon het besef te dagen dat ik wel eens te laat zou kunnen komen. Alles wat ik had bedacht en gedaan om dat te voorkomen bleek door dit onvoorziene en onzalige gebeuren nu volkomen verkeerd uit te pakken. Misschien was ik toch maar beter met het openbaar vervoer gegaan.

Na een minuut of tien kwam er enige beweging in de onafzienbare rij auto's en hobbelden we meter voor meter richting afslag Centrum.

Mijn bloeddruk steeg en het onheilsgevoel zorgde voor een inwendige spanning die schele hoofdpijn teweegbracht. Hoe vaak ik op mijn dashboard gekeken heb weet ik niet meer, maar het leek of de wijzers van het klokje vleugels hadden gekregen, want de ruim twee uren die ik voor mijn reis had uitgetrokken schrompelden ineen.

Toen ik ter hoogte van het verwijzingsbord “Centrum 600 meter“ was, waren er nog slechts 30 minuten over om mijn reisdoel tijdig te bereiken. Ik bedacht me met enige opluchting dat het met een beetje geluk net nog zou kunnen lukken. Een inwendig stemmetje probeerde me daarvan te overtuigen, immers: er was een parkeerplaats voor me geregeld, mijn toegangspas lag klaar en als ik dan linea recta naar boven zou gaan dan was er wellicht nog niet zo veel verloren.

Tegen negenen reed ik de adresstraat in en zag vanuit mijn rechterooghoek de verwijzing naar de parkeergarage. Maar ook daar was filevorming. Zouden die allemaal die parkeergarage in moeten of was er wat anders aan de hand?

Auto voor auto schoven we richting de parkeergarage waarbij ik op een gegeven ogenblik, langs enkele auto's heen kijkend, een toegangshek kon waarnemen. Ik zag het portierraam van de auto vooraan openschuiven en een lange arm die iets, ik nam aan de toegangspas, langs een zuiltje vlak vóór het toegangshek heen en weer bewoog. Kort daarop schoof het hek tergend langzaam open en spoot de auto als een pijl uit een boog naar binnen.

Inmiddels had zich achter mij een rij gevormd van automobilisten die blijkbaar net als ik via de parkeergarage naar binnen wilden. De uitlaatgassen veroorzaakten grote rookpluimen die als een offervuur ten hemel stegen.

Toen ik tenslotte aan de beurt was stopte ik bij het zuiltje en overzag het tableau. Bij gebrek aan een toegangspas was blijkbaar de enige mogelijkheid me te melden, dus drukte ik op de daarvoor bestemde meldknop en wachtte.

Er gebeurde niets.

Nog maar eens gedrukt.

Weer niets.

Enigszins geïrriteerd drukte ik langdurig op de knop, want ik realiseerde me dat ik de boel behoorlijk begon op te houden.

Ik hoorde in de verte wat gekraak en tussen het gekraak en geruis door hoorde ik iemand zeggen: "Meldkamer, wat kan ik voor u doen?"

Ik zei mijn naam, dat ik voor de eerste dag kwam werken en dat er een parkeerplaats voor me geregeld was.

"Eén moment," kraakte de grote onbekende.

Daarna hield het kraken acuut op en was er slechts stilte.

Na even wachten kwam er uit de zuil: "Hoe was uw naam, zei u?"

Ik spelde mijn achternaam, maar dat kwam niet helemaal over want hij zei: "En wat is uw achternaam?"

Dus ik weer; "Nee, mijn achternaam is Frantz, en mijn voornaam is Peter".

Daarop sprak Mister NN vanuit de zuil: "Eén moment".

De rij achter me begon nu onrustbarende vormen aan te nemen en in mijn achteruitkijkspiegel zag ik dat de man achter mij een gezicht trok als een oorworm. Ik hoopte maar, ter geruststelling, dat ik daar de oorzaak van was en dat dit niet zijn normale gezichtsuitdrukking was.

Daar kraakte het weer: "Meneer, het spijt me, maar ik heb u niet aangemeld gekregen. Wie heeft u dan aangemeld?"

Ik weer: "Ja, dat zal Personeelszaken zijn geweest."

Hij: "Personeelszaken van welk onderdeel?"

Ik: "Gebouw Atlas."

Hij weer: "Heeft u een naam voor mij?"

Ik: "Marianne de Vos."

Stilte.

Wederom gekraak: "Meneer, mevrouw de Vos is nog niet aanwezig. Heeft u misschien een andere naam?"

Ik: "Toos van Dijk."

Hij: "Moment."

Krakend: "Meneer, mevrouw van Dijk is ook niet aanwezig. Ik zal nog even haar secretaresse proberen."

Ik: "Dat hoeft niet, want dat is Marianne de Vos en u hebt me net gezegd dat die er nog niet is."

Hij: "Meneer, het spijt me, maar als ik geen aanmelding heb gekregen mag ik u er niet inlaten."

Ik: "Ja, maar ik heb hier een brief waarin staat dat er een parkeer-

plaats voor me is geregeld.”

Hij: “Van wie heeft u die brief?”

Ik: “Van Personeelszaken, maar hij is ondertekend door Peter van Leiden.”

Hij: “Onze grote baas?”

Ik: “Ja, inderdaad.”

Hij: “Eén momentje.”

Op dat moment werd er achter mij hevig getoeterd, “het gezicht” was het nu blijkbaar iets teveel geworden.

Gekraak: “Meneer, de secretaresse van de heer Van Leiden geeft nog geen gehoor. En ik mag u er echt niet in laten zonder toestemming.”

Ik: “Wat moet ik nu dan doen?”

Hij: “Het beste is dat u achteruit terugrijdt en probeert vandaag dan maar ergens in de buurt te parkeren. We kunnen het in de loop van de dag verder uitzoeken. Het spijt me nogmaals en veel succes.”

Verbinding verbroken en daar stond ik dan met mijn goede gedrag. Inmiddels was het kwart over negen geworden en kon ik niet vóór- of achteruit: vóór me een gesloten toegangspoort en geen toestemming om in te rijden, achter me een rij auto's van hier tot Tokio. Hoe kon ik in hemelsnaam nu terugrijden?

Ik stapte uit en klopte op het raampje van “het gezicht”.

De man keek me nors aan en liet tergend langzaam zijn raampje zakken.

Ik vertelde wat er aan de hand was en hij beet me toe: “Ik rijd wel even schuin achteruit, en dan kunt u keren en even verderop links is een betaald parkeren terrein. Hopelijk vindt u daar een plekje. Maar als u 't niet erg vindt, nu snel wegwezen.”

Ik reed in de aangegeven richting en terwijl ik een plekje zocht kwam de regen weer met bakken uit de hemel. En natuurlijk geen paraplu bij me.

Er was nog volop ruimte op het parkeerterrein, dus snel een ticket uit de automaat halen en dan de gang naar Canossa maar maken.

Voor de automaat stonden intussen twee wachtenden zodat ik doornat was voor ik goed en wel aan de beurt was. Ik toetste de code “dagtarief” in en stak mijn bankpas met een driftig gebaar in het daarvoor bestemde gleufje. Prompt verscheen als tekst op de display: “Onbekende pas, betaal anders.”

Nogmaals geprobeerd, maar weer verscheen dezelfde tekst.

Dan maar met contant geld betalen. Maar mijn portemonnee bevatte wel biljetten, maar nauwelijks muntgeld zodat ook dit geen soelaas bood.

Een blik op mijn horloge leerde dat het inmiddels al over half tien was geworden en in een impuls besloot ik het maar zonder ticket te riskeren en in de lunchpauze terug te keren om alsnog wat te regelen.

Druipnat begaf ik me richting gebouw Atlas en schoof om exact negen uur éénenveertig de draaideur in die toegang gaf tot het gebouw. Ik stapte een enorme hal binnen met achterin een fraaie receptiebalie waarachter ik op dat moment een dame ontwaarde. Maar dat was dan ook met recht een dame, met een uitstraling alsof ze de poorten van de hel moest bewaken.

Vóór de balie dromde zeker een man of tien samen, allen uitgerust met koffertjes en wachtend tot hun aanmeldingsprocedure beëindigd was. Dat kon dus nog wel even duren. Wat nu Pichegru.

Ik probeerde de aandacht te trekken van “Cerbera”, maar die was zo druk bezig dat ze niet op of om keek. Ik probeerde dan maar zeer nadrukkelijk van mijn aanwezigheid blijf te geven, maar daar had ze niet van terug.

Er zat niets anders op dan maar wachten tot ze de rij had verwerkt tot een kloppende procedure. De klok boven de receptiebalie gaf op dat moment negen uur achtenveertig aan en ik was dan wel binnen maar nog lang niet waar ik wezen moest.

Om negen uur zesenvijftig was het gezelschap voor me eindelijk naar binnen en was ik dan toch aan de beurt. Ik vertelde wie ik was, dat ik vandaag voor de eerste keer kwam werken en dat er een toegangspas voor me klaar zou liggen.

Ze keek me ongelovig aan van over haar brede, zware montuur en zei: “Hier bij de balie bedoelt u?”

“Ja,” zei ik, “want daarmee kan ik dan naar de negende verdieping, waar ik me moet melden bij Marianne de Vos van Personeelszaken.”

Ze rommelde quasi wat in de spullen op de balie en zei: “Ik zie hier niets hoor. Maar u treft het niet, want ik val vandaag in omdat de vaste receptioniste ziek is gemeld en de beveiligingsbeambte, die het

ook zou kunnen weten, zit nog in een vreselijke file. Ik weet in elk geval van niets en ik zie hier ook zo gauw niks, geen briefje of zo. Maar ik zal wel even voor u bellen. Bij wie moest u ook al weer zijn?”
“Bij Marianne de Vos, kamer 920,” zei ik.

Ze sloeg een grote klapper open en begon driftig te zoeken.

“Weet u zeker dat die hier werkt?” vroeg ze, “want ik zie geen De Vos in de gids.”

“Ja,” zei ik, “Marianne de Vos.”

Ik keek over de balie heen en zag dat ze bij de letter D keek.

“Ik denk,” zei ik, “dat u bij de letter V moet kijken, van Vos.”

Ze gromde wat, keek me bozig aan en begon als een razende te bladeren tot ze bij de V kwam.

“Ja,” zei ze, “hier heb ik haar, toestel 1920.”

Ze nam de telefoon en toetste het nummer in.

De telefoon ging aan de andere kant een aantal malen over, maar er werd niet opgenomen. Inmiddels hadden zich achter mij al weer enkele personen opgesteld en ik begon “Cerbera” duidelijk teveel te worden.

“Weet u wat,” zei ze, “neemt u daar maar even plaats, dan zal ik het zo nog wel even proberen. Dan kan ik eerst deze mensen even verder helpen.”

“Ja maar,” zei ik, “kunt u mij er niet even inlaten, dan vind ik zelf mijn weg wel naar boven.”

“O nee, meneer. Zo werkt dat niet,” zei ze wat bits, “gaat u rustig even zitten, dan komt het zo wel in orde.”

Ik besloot mijn ziel maar in lijdzaamheid te bezitten en gehoorzaam te gaan zitten. Ik moest inmiddels nodig naar het toilet, maar er was in geen velden of wegen een toilet te bekennen en dat moest zich wel in het Walhalla bevinden waar gewone stervelingen zonder toegangspas niets te zoeken hadden.

Terwijl ik daar zo zat kwam de beveiligingsbeambte zuchtend en steunend binnen en nam met veel kabaal plaats achter de balie. Ik besloot hem dan maar aan te schieten. Maar hij was erg druk met de eigen zaakjes op orde te brengen en zei: “Een momentje meneer, ik heb zo tijd voor u.”

“Ja,” zei de receptioniste tegen hem, “hij” - en daarbij maakte ze met

haar hoofd een gebaar mijn kant op -, “hij is hier vandaag voor ’t eerst en er zou een toegangspas voor hem klaar liggen bij de balie. Weet jij daar soms iets van?”

“Nee,” zei hij, “maar vrijdag was ik vrij en zat Ton hier, misschien dat die iets heeft klaargelegd,” en hij begon luid te rommelen in lades.

“Nee hoor, ik zie hier niets,” zei hij na verloop van tijd.

“Wilt u dan misschien nog eens bellen naar Marianne de Vos,” vroeg ik, “want daar moet ik me melden.”

Hij: “Van Personeelszaken?”

Ik: “Ja, inderdaad”.

“Die was vorige week nog ziek,” zei hij, “dus die is er misschien nog niet; alhoewel, het zou natuurlijk zo maar kunnen dat ze vrijdag weer begonnen is”, en terwijl hij dat zei keek hij op een bepaalde manier naar de receptioniste en barstten ze beiden in een daverende lach uit. Hij keek op het computerscherm vóór hem en tikte het nummer in van Marianne de Vos.

“Nee,” zei hij, die is nog ziek hoor, want ze neemt niet op.”

De moed zonk me in de schoenen.

Precies tien uur achttien op de klok: ik was meer dan drie uur onderweg en nog geen steek verder.

“Mag ik dan misschien even van het toilet gebruik maken?” vroeg ik. Nee, dat kon niet want dan moest ik de beveiligde ruimte in en dat mocht alleen maar met toestemming.

De receptioniste vroeg me: “Hebt u dan misschien een andere naam die ik eventueel even voor u kan bellen?”

“Nou,” zei ik, langzamerhand tot het uiterste getergd, en de ingeving viel me ondanks mijn blaaskrampen spontaan in, “Peter van Leiden weet ervan.”

“Oh,” zei ze, “onze grote baas. Had u dat meteen gezegd.” Ze verschoot van kleur en begon onmiddellijk te bellen.

De secretaresse van Peter van Leiden was nu blijkbaar wel op haar plaats, maar het gesprek met de receptioniste was van ultra-korte duur.

Ze legde neer en zei: “Nou, u hebt geen beste beurt gemaakt vandaag. Ze hebben vanochtend vergeefs op u zitten wachten en begrepen niet waar u bleef, en dat op uw eerste werkdag.”

“Wie is uw teamchef”, vroeg ze, en ik antwoordde naar eer en geweten

dat ik dat niet wist. Dat veroorzaakte een totale verbazing en ik begon te vrezan dat de beveiligingsbeambte elk moment maatregelen zou gaan nemen vanuit de veronderstelling dat hier iets niet klopte.

“Kunt u me dan een naam geven van iemand met wie ik dan kan afstemmen wat ik nu met u aan moet?” probeerde ze maar weer.

Ik noemde de namen van Toos van Dijk en Jan de Boer.

“Laat ik dan maar beginnen met Toos van Dijk,” zei ze, “want die hoge heren stoor ik liever niet. Vóór je het weet heb je een hoop trammelant en daar zit ik niet bepaald op te wachten.”

Ze zocht het nummer op van Toos van Dijk en tot mijn verbazing keek ze nu direct bij de letter D. Het is dus toch waar dat oefening kunst baart, dacht ik bij mezelf.

Maar het nummer dat ze belde gaf geen gehoor, stond natuurlijk doorgeschakeld naar Marianne de Vos en die was nog ziek.

Toen maar de secretaresse van Jan de Boer gebeld.

Deze liet weten nog met een haastklus bezig te zijn die absoluut af moest, maar beloofde - zodra ze kon - naar beneden te komen. Ik moest maar even blijven zitten, een kopje koffie uit de automaat scoren en dan kwam ze zo gauw mogelijk.

Koffie, dat was nu wel het laatste waar ik aan dacht, want er moest hoognodig vocht uit en niet erin!

Na een minuut of tien wachten, het was inmiddels half elf en mijn blaas stond zowat op klappen, kwam een oudere, wat statige dame op me af en zei: ”Dag Meneer Frantz, ik ben Nettie Loman de secretaresse van meneer De Boer, wat is er nu toch aan de hand? Geen goede start zo, hè?”

Ik weet niet of ze nu bedoelde dat dit aan mij lag of aan hen, maar ik beaamde het ten volle.

Ze zei: “Loopt u maar even met me mee, dan gaan we even naar mijn kamertje en dan zullen we eens zien wat ons te doen staat.”

Mijn waterhuishouding was op dat moment in een dusdanige staat dat ik niets anders wist uit te brengen dan: “Mag ik asjeblieft eerst even naar het toilet, anders vrees ik dat ik uw kamer niet ongestraft haal.”

Na de sanitaire stop begeleidde ze me naar haar kamer op de tiende verdieping, haalde een kopje koffie voor me en zei: "Nou, u hebt zich wat op de hals gehaald op uw eerste werkdag hier! Meneer De Boer was des duivels. U zou hier om tien uur zijn, maar u verscheen niet en niemand wist waar u was. We hebben al naar uw huis gebeld maar daar werd de telefoon niet opgenomen en hier wist ook verder niemand waar u was."

Ik moest me werkelijk inhouden.

"Die fout ligt niet bij mij," barstte ik los, "maar volledig bij jullie," en ik vertelde wat me was overkomen die ochtend.

Ze onderbrak me geen enkele keer, liet me uitpraten en gaandeweg bemerkte ik een meer dan gewone interesse voor mijn lotgevallen.

Toen ik klaar was met mijn verhaal keek ze me lang aan, dacht even diep na, keek om de hoek van haar kamer of er niemand in de buurt was en zei toen: "In vertrouwen, meneer Frantz", - of mag ik Peter zeggen? ja dat mocht - "dit verbaast me eigenlijk niks hoor. En het is ook niet de eerste keer dat iets dergelijks gebeurt. Zo extreem heb ik het nog niet meegemaakt, maar er zijn hier al wel meer gekke zaken gepasseerd in de afgelopen paar maanden.

Ja, weet je, vroeger deed ik Personeelszaken erbij en toen gebeurden zulke dingen echt niet. Maar tegenwoordig zijn het prachtige verhalen, stukken in het personeelsblad over een prijs die ze gewonnen hebben, maar als 't puntje bij 't paaltje komt mag ik weer de rommel opruimen die ze veroorzaakt hebben. Ik heb het Jan, eh, meneer De Boer al een paar keer gezegd, al die beleidsnotities zijn prachtig, maar het gewone handwerk op personeelszaken is van groot belang. Als daar iets mis mee gaat dan is de medewerker die het treft de dupe. We hoeven niet verder te kijken dan naar wat jou is overkomen op je eerste werkdag."

Er zaten haar duidelijk een aantal zaken niet lekker en mijn verhaal was voor haar de trigger geweest om haar ergernis daarover te spuien. Ze dacht even na en bedacht zich toen blijkbaar dat dit mij ook niet veel verder hielp en zei toen energiek: "Weet je wat we doen? Jij gaat nu naar huis en je komt morgen om negen uur weer hier en vraagt dan naar mij. Ik zal vandaag alles voor je uitzoeken en in orde maken. Drink rustig je koffie op en morgen doen we alles gewoon in de herkansing. We wissen vandaag en starten morgen gewoon

opnieuw op.”

“Ja maar,” zei ik, “zitten ze niet op mij te wachten bij het team waar ik kom te werken?”

Ze schoot in de lach: “Ach, welnee, die kunnen nog wel een dagje zonder jou hoor en, weet je, de chef van jouw team is trouwens ook nog steeds ziek. Het zou me dus niet verbazen als ook daar niet is opgelet en er niks is geregeld. Ik ga er straks even achteraan en morgen begin je gewoon opnieuw. En Nettie zorgt als vanouds dat het netjes geregeld wordt voor je. Nou, ga maar, en ik zie je morgen!” Ik ging.

Bij mijn auto aangekomen trof ik de genadeklap van die ochtend aan: een parkeerboete onder mijn ruitenwisser, vanwege parkeren zonder geldig ticket.

Thuisgekomen overviel me een diep gevoel van teleurstelling. Om zes uur uit bed, bijna vijf uur gedoe om eindelijk bij mijn lang verwachte nieuwe baan binnen te geraken en als klap op de vuurpijl nog een boete van € 56,80 louter en alleen omdat alles dan wel wel keurig op papier was gezet maar er verder niets mee was gedaan.

Anders gezegd: wel woorden, maar geen daden.

Of waren dit gewoon de kinderziektes die hoorden bij een organisatie die zo snel en duidelijk een andere koers wilde gaan varen?

Na enige tijd kalmeerde ik en zette mijn door teleurstelling ingegeven sombere gedachten opzij. Ach, er was nog geen man overboord. En waar gewerkt wordt, worden nu een eenmaal fouten gemaakt.

Jammer dat het zo gelopen is, maar morgen nieuwe ronde , nieuwe kansen!

HOOFDSTUK 4

DE ORGANISATIE

Er ging die week nog zo het een en ander mis.

Om te beginnen werkte de toegangspas die Nettie Loman - zoals beloofd - voor me had klaar liggen wél binnen het gebouw, maar het toegangshek van de parkeergarage bleef de andere ochtend hermetisch gesloten. En wat ik ook probeerde en hoe ik de pas ook langs-, vóór-, of tégen de zuil hield, Sesam opende zich niet. Er bleek iets mis te zijn met de pas zelf en er moest dus weer een nieuwe aangevraagd worden.

En behalve een bureau met stoel was er wél een computer, maar die gaf geen teken van leven omdat de autorisatie niet was geregeld. Waren ze compleet vergeten! Bijgevolg bleef mijn telefoon ook zo dood als een pier.

Genoeg bewijzen dus dat de Wet van Murphy nog steeds bestond: wat mis kon gaan, ging ook mis. Maar waar opgeteld bij alle ellende van de eerste dag deze treurnis normaal gesproken meer dan genoeg zou zijn geweest om het vuur van mijn enthousiasme te doven, hadden al deze voorvallen - hoe ongelukkig ook - geen effect op me. Integendeel zelfs.

De verwachtingen die ik tevoren had, reden om te solliciteren, en de verhalen die mij zo geestdriftig waren verteld tijdens het sollicitatiegesprek werden niet alleen bevestigd, maar zeker ook versterkt door de introductie in de organisatie die werd verzorgd door Johan Koster.

Vrijwel onmiddellijk na mijn aftocht op die eerste, fatale maandag had Nettie aan Johan gevraagd om dit voor zijn rekening te nemen en mij wegwijs te maken in de wereld van mijn nieuwe broodheer.

Johan was als adviseur beleid en organisatie werkzaam in gebouw Castor, waar ik me ook moest melden voor het ondergaan van de “inwijdingsceremonie”.

Johan begroette me met een energieke handdruk en voegde me met een stralende glimlach de woorden toe: “Welkom in de wereld van welzijn en geluk”.

Hij zetelde op de tiende verdieping en had een kamer die niet zo ver af lag van de kamer van Peter van Leiden, die er overigens niet was want zoals Johan zo mooi zei: “Peter doet zijn ding overwegend buiten omdat de stakeholders in de groene weide bivakkeren en die vindt je dus niet binnen.”

Johan bleek als extern adviseur ingehuurd via een gerenommeerd, landelijk adviesbureau - oorspronkelijk voor één jaar, maar inmiddels was zijn contract al weer verlengd. Zijn specialisme was organisatieverandering, of zoals hij dat zelf noemde “transformatie van organisaties”, en op zijn visitekaartje - dat hij me direct al bij binnenkomst in de handen had geduwd - was dit vertaald als “verandermanager”.

De dag waarop de introductie plaatsvond bracht me dubbel tot het besef wat een enorme bofskont ik was dat ik mocht behoren tot deze organisatie. Het deed de rimpelingen van de start vergeten en eigenlijk schaamde ik me dat die details me toch een moment uit mijn evenwicht hadden gebracht en me even hadden doen twifelen of deze stap wel de juiste was. Het ging immers, zoals Johan terecht opmerkte, om de grote lijnen en niet om de details.

En die grote lijnen zag ik helder lopen dwars door zijn verhaal heen gedurende die dag. Ik werd totaal gegrepen door de omvang en de reikwijdte van deze organisatie. Wat een bedrijf!

Johan was blijkbaar aangestoken door datzelfde virus want hij bleef met verve vertellen over zijn missie of zoals hij dat noemde “zijn klus hier”. Die bestond eruit om ‘de zaak wakker te schudden middels een continue wake-up call, en om iedereen outside-inside te leren denken’.

Johan ging er eens goed voor zitten toen hij zei: “Deze tent moet transformeren van een intern gerichte, stoffige club in een flitsend, innoverend bedrijf waar de klant centraal staat, wie die klant ook moge zijn,” voegde hij er voor mij tamelijk cryptisch aan toe. “Peter van Leiden weet exact waar hij naar toe wil, maar nu moeten al die anderen hier het gewoon gaan doen. De neuzen één kant op en dan gaan als een speer met die banaan. Maar dat is geen sinecure want een paar duizend lieden de andere kant op laten roeien dat doe je niet ‘overnight’.

Johan zei daarom blij te zijn dat er mensen van buiten werden

aangenomen, mensen zoals ik, die met een frisse blik het gedachtengoed van Peter van Leiden verder zouden kunnen brengen. “Mensen die *out-of-the-box* kunnen denken en niet vastgeroest zitten in verouderde concepten en denkbeelden,” en zo voegde hij er aan toe: “dit bedrijf heeft zoveel potentie, het is alleen de kunst om het eruit te halen.”

Ergens kwam deze zin me bekend voor, maar ik kon me niet zo één-twee-drie herinneren waar ik dit nog meer had gehoord.

Johan had een overtuigende manier van vertellen en kwam op mij sympathiek over. Hij was vol van dit bedrijf en het spreekwoord ‘waar het hart vol van is, daar loopt de mond van over’ was op hem méér dan van toepassing. Alles aan hem straalde de wereld van vandaag uit, van zijn modern geknipte, met veel gel overeind gehouden kuif tot aan zijn persoonlijke uitrusting: een i-phone, een i-pad, en een uitpuilende leren dossiermap. Alles wees erop dat dit een druk bezet man was die zich staande diende te houden in een hectische wereld en die niet zonder de adrenalinestoten kon die dit leven hem toediende.

Deze hectiek was ook te merken aan zijn manier van praten, want het leek wel of er na vandaag geen dagen meer zouden komen en hij alles wat hij wist moest samenballen in deze ene dag. Ik had moeite om hem bij te houden, laat staan het te onthouden, maar gaandeweg zijn verhaal werden er woorden en zinnen gebruikt en beelden geschetst die me in deze organisatie al vertrouwd in de oren begonnen te klinken. En dat bood enig houvast.

Johan wijdde me in aan de hand van een plaat die aan de wand van zijn kamer hing en die zeker één bij twee meter groot was.

Johan wees naar de plaat en zei: ”Kijk, dit is de harkjesboom die de organisatie van dit moment weergeeft. Maar, veranderingen voltrekken zich hier in een razend tempo dus wees niet verbaasd als hier morgen een andere plaat hangt hoor. Maar dat is ook de charme van dit bedrijf en”- hij zweeg tegen zijn gewoonte in even en keek me veelbetekenend aan - “dat biedt ook kansen. Vandaag doe je dit, morgen doe je dat, vervelen hoeft je hier geen moment”.

Ik vond de plaat er imposant uitzien en begreep wel dat bij een bedrijf als dit geen kleine harkjesboom paste, maar dat het zo’n groot bos was had ik me niet gerealiseerd. Maar ja, zo’n drieduizend fte, daar paste