

**KAREN DENDAS**

**YOLO**

**PRENEUR**

**HOE JE POSITIEF OVERBODIG  
MAKEN ALS ONDERNEMER**

**Lannoo  
Campus**

D/2022/45/337 – ISBN 978 94 014 8758 0 – NUR 800

VORMGEVING OMSLAG EN ILLUSTRATIES	Karen Dendas
VORMGEVING BINNENWERK	Bananas.net
AUTEURSPORTRET	Niki Verding

© Karen Dendas & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2022.

**YOLOpreneur® is een bij het BOIP geregistreerde beschermde naam.**

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediativisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus  
Vaartkom 41 bus 01.02  
3000 Leuven  
België  
[www.lannoocampus.com](http://www.lannoocampus.com)

Postbus 23202  
1100 DS Amsterdam  
Nederland

*Dit boek is voor alle YOLOpreneurs!*

*Voor iedereen  
die slim wil ondernemen  
om voluit te genieten  
van het leven.*





# INHOUD

<b>Inleiding: De YOLO mindset</b>	13
Ondernemen is ... springen en de wereld rondom je verbazen!	16
Ondernemen is ... pingpong spelen?	19
De eyeopener	21
<b>1 DE KAMPVUURDRIEHOEK</b>	25
Brandstof, zuurstof en warmte	25
Wat zijn systemen?	28
Waarom zijn systemen belangrijk?	34
Aan de slag	50
Staat jouw bedrijf in vuur en vlam?	52
<b>2 HET HERO-MODEL</b>	55
Helicopterview: structuur brengen in je organisatie	57
Eigenaarschap: betrokkenheid creëren in je team	57
Richtlijnen: kennis overdraagbaar maken	58
Ondersteunende tools: stroomversnelling creëren	58
De cirkel rond maken	59
<b>3 Avontuur 1: HELICOPTERVIEW</b>	61
Activiteiten structureren in een helicopterview	62
Stap 1: het strategisch niveau	64
Stap 2: het afdelingsniveau	67

Stap 3: het operationele niveau	68
Structuurtips	70
Voorbeeld van een helicopterview	73
Aan de slag	76
<b>4 Avontuur 2: EIGENAARSCHAP</b>	<b>83</b>
Verantwoordelijkheden delegeren en eigenaarschap geven	84
Stap 1: het organigram	86
Stap 2: de verantwoordelijkheden	87
Stap 3: de back-up	88
Stap 4: de rechterhand	89
Stap 5: de tijdanalyse	89
Delegeertips	91
Aan de slag	95
<b>5 Avontuur 3: RICHTLIJNEN</b>	<b>103</b>
Richtlijnen documenteren in werkinstructies	104
Stap 1: voorbereiden	106
Stap 2: observeren en identificeren	107
Stap 3: registreren	108
Stap 4: verifiëren	109
Stap 5: centraliseren	109
Stap 6: informeren	110
Stap 7: trainen en coachen	110
Stap 8: evalueren	111
Stap 9: optimaliseren	111
Verder opschalen	112
Documenteertips	113
Aan de slag	116

<b>6 Avontuur 4: ONDERSTEUNENDE TOOLS</b>	123
Processen automatiseren of versnellen via ondersteunende tools	124
Stap 1: software	126
Stap 2: checklists, scripts en sjablonen	128
Stap 3: illustraties	130
Automatiserings- en tooltips	131
Aan de slag	133
<b>7 VURIGE VRIJDAG</b>	139
De cirkel rond maken	139
1 procent beter iedere dag	140
Vurige Vrijdag	140
Workations	141
<b>HERO in de praktijk</b>	145
<b>8 DE YOLOPRENEUR®</b>	149
Gouden ei of gouden kooi?	149
Systemen als groeiaccelerator	150
Leef je beste leven	152
De uitdaging: Vurige Vijfdaagse	154
<b>Dankwoord</b>	157
<b>Leestips</b>	161





## INLEIDING

# DE YOLO MINDSET

Het is een warme doordeweekse zomerdag. Ik lig aan het zwembad en geniet van het prachtige uitzicht over Dubai Marina met een frisse cocktail in de hand. Dankbaar voor de vrijheid waarvoor mijn man en ik maar liefst veertien jaar zo hard gewerkt hebben. Brainstormend over nieuwe zakelijke opportuniteiten. En dromend van de volgende stappen die op ons visionboard staan voorgekaderd. Zo zullen we binnenkort onze villa in het bos inrichten. En zo staan er dit jaar maar liefst zes vakanties op het programma. Enkele weken geleden werd onze nieuwe wagen geleverd. En onze business? Die draait verder. Dankzij de vele automatisaties verlopen de belangrijkste processen vanzelf. Tegelijkertijd stelt ons toegewijde team alles in het werk om onze klanten een topervaring te geven. Het is dit gevoel van vrijheid waarvoor we ooit ondernemer zijn geworden.

We zijn hier om te genieten van wat *time off*, en om te onderzoeken of het interessant is om ook hier een business te starten of te investeren in vastgoed. Want het is op momenten als deze dat onze creatieve ondernemersgeest op volle vermogen draait. Het lijkt soms surreëel. Dat je een bedrijf kunt bouwen dat ook draait

zonder jou. Dat je een systeem kunt bouwen dat helpt om van jouw *vision board* een nieuwe realiteit te maken. En toch is het mogelijk. Meer nog, ik vind dat het een focus moet zijn om een bedrijf te bouwen dat groter is dan jezelf. YOLO: you only live once. Werd je niet ooit ondernemer om je droomleven te creëren? Om de avontuurlijke uitdagingen op je bucketlist te trotseren? En in je sector te innoveren? Het leven is te kort om 50 tot 60 uren per week ononderbroken te werken in je zaak tot aan je pensioen. Het leven is te kort om 24/7 bezig te zijn met de operationele kant van je bedrijf. Want is het niet op de werkvloer, dan reist je business wel in gedachten met je mee.

Toch was dit ooit onze realiteit. Toen we Dubai voor het eerst bezochten zes jaar geleden, was het immers heel anders. We gingen een week lang niet fysiek aanwezig zijn in ons bedrijf, en zouden via het internet in contact blijven met ons team. Het was geen *vacation* maar een *workation*. Hoewel we er wilden werken aan de toekomststrategie van ons bedrijf, wisten we op voorhand dat we de communicatielijnen open moesten houden. We namen voor onze afreis contact op met het hotel om ervoor te zorgen dat we een kamer hadden met een snelle wifiverbinding. Onze handbagagekilo's werden benut voor onze laptops, een reservelaptop, een hoop adapters en powerbanks. Zonder een online connectie vallen met ons team en onze klanten was absoluut not done. En ik weet nog heel goed dat we speciaal een nachtvlucht boekten zodat we tegen kantooruren terug geland waren en absoluut geen telefoontjes zouden missen.

In de plaats van entrepreneurs waren we eigenlijk twee solopreneurs. We waren tegelijkertijd ondernemer en werknemer. We zaten gevangen in ons bedrijf, een gouden kooi die we zelf gecreëerd hadden. Gelukkig was ons bedrijf kerngezond en in volle groei. Maar ieder proces was compleet afhankelijk van onszelf. Ook al hadden we een heel leuk team, zowat iedere vraag passeerde via ons. Natuurlijk hadden we dit systeem zelf gebouwd. Van YOLO was helaas maar weinig sprake. Gelukkig is het nu anders. Op dit moment hebben we zelfs geen enkele laptop mee in onze handbagage. Onze werktoestellen maakten plaats voor een notitieboek en een handvol pennen en

potloden om nieuwe ideeën uit te werken. Om te werken aan de toekomst van ons bedrijf en ons leven, in de plaats van ons midden in de ratrace te begeven.

De reden dat je dit boek vasthoudt is wellicht dezelfde als waarom ik het heb geschreven. Omdat je een business wilt bouwen die groter is dan jezelf. Omdat je wilt dat je bedrijf op de automatische piloot werkt. Zodat jij je kan focussen op je persoonlijke en professionele doelen. Zodat je zinvol werk kunt doen en een verschil kunt maken in de wereld. En dat is precies wat ik met dit boek wil bereiken. Ik deel mijn ondernemersverhaal en vertel over het model dat ik heb ontwikkeld om niet alleen jezelf als ondernemer misbaar te maken, maar vooral ook je geweldige team te helpen schitteren in hun job.

Ik wens je veel leesplezier toe!



## ONDERNEMEN IS ... SPRINGEN EN DE WERELD RONDOM JE VERBAZEN!

Hoi! Ik ben Karen en ik groeide op als oudste zus in een warm gezin met drie kinderen. We woonden dicht aan Bokrijk, een prachtige natuurrijke omgeving in het hart van Limburg. Ons gezin was erg ondernemend. Zo combineerde mijn papa een internationale carrière als industrieel ingenieur met een zelfstandig bijberoep in de IT-sector. Mijn mama had een praktijk in schoonheidsverzorging en wist perfect de balans te vinden tussen het zelfstandige leven en het mama-zijn. Dankzij het *'work hard, play hard'* principe van mijn ouders konden we regelmatig op uitstap gaan. Mijn papa vertoefde veel in Azië om het productieproces van zijn innovaties mee op te volgen. Daar maakte hij kennis met de verschillende Aziatische landen en culturen. Als er iemand een zakelijke connectie kan maken met Aziaten, is hij het wel! Hij vond de cultuurverschillen zo boeiend, dat hij ons gezin er in de zomermaanden mee naartoe nam. Ik leerde hoe verrijkend reizen kan zijn. Hoe inspirerend de gewoonten, waarden en normen van andere culturen kunnen zijn. Na iedere reis was mijn creativiteit geprikkeld.

Ook gaven mijn ouders belangrijke levenslessen mee. Ik leerde op jonge leeftijd sparen om een financiële buffer aan te leggen, en ik leerde me te engageren voor mijn persoonlijke doelen. Toen ik bijvoorbeeld graag met de scooter naar school wilde gaan, nam ik een studentenjob aan en ging ik werken totdat ik genoeg bijeen gespaard had voor een sportieve booster. Mijn ouders zijn echte positivo's. 'Wat vandaag niet mogelijk is, is iets om morgen naar te streven' is het motto dat ik heb meegekregen. Wanneer er een uitdaging op ons pad komt, trotseren we die wel. Heerlijke mindset! Ook kreeg ik als tiener de vrijheid om mijn eigen weg te zoeken, om de wereld te verkennen en ontdekken. En dat heb ik echt gedaan. Tijdens mijn jaren op de middelbare school bleek ik een creatieve duizendpoot met een erg breed interessegebied. Daardoor veranderde ik op eigen initiatief drie keer

van studierichting en van school. En mijn dresscode? Die veranderde al even vaak! Gek genoeg slaagde ik wel in iedere studierichting. Ergens ook wel logisch, want ik had geleerd dat waar een wil is, een weg is. Voor mij leek het een avontuurlijke ontdekkingsstocht en zoektocht naar mijn ware identiteit. Mijn mama noemde het vlinderen. (Mooi, hè?)

Ook de ondernemersmindset zat er bij mij al vroeg in. Ik wilde me immers niet alleen engageren voor mijn persoonlijke doelen, maar ook een impact hebben in de samenleving. Zo organiseerde ik op de middelbare school een benefietweekend met catering, sponsors en een merchandising-stand waarvan de opbrengsten naar een dierenwelzijnsorganisatie gingen. Ook zette ik een inzamelactie op poten om koffers met kleding en schoolmateriaal mee te nemen op reis naar de Filippijnen. Ik wist dat we een gebied gingen bezoeken waar ze deze materialen goed konden gebruiken. Daar kon ik uiteraard niet met lege handen aankomen, toch? Met deze initiatieven gingen mijn creativiteit en sociale skills hand in hand. Ze behoren dan ook tot de mooiste herinneringen uit mijn tienerjaren.

*Eigenlijk moet je gewoon 'doen'.  
Gewoon springen.  
En de wereld rondom je  
verbazen.*

Vind je het goed dat ik een paar inzichten (takeaways) voor je samenvat? Hier zijn die uit de eerste twintig jaar van mijn leven.

## Takeaways

- **YOLO.** You only live once. Have fun. Laad jezelf op met plezierige belevenissen, organiseer je leven, en engageer je voor je persoonlijke en professionele doelen. Geniet en ga op avontuur! Verspil geen tijd aan uitstellen, maar spring en doe datgene waar je innerlijke vuur van brandt.
- **Keep on growing.** Bepaal zelf hoe je je expertise opbouwt. Via een academische opleiding of, voor de ongeduldige mensen zoals ons, via praktijkgerichte trainingen in het werkveld. Houd vast aan een groeimindset, en verander je koers als dat nodig is.



## ONDERNEMEN IS ... PINGPONG SPELEN?

Ziezo, de sprong was gemaakt. Met veel enthousiasme doken we in het ondernemerschap, ons nieuwe speelveld. Dat deden we meteen in hoofdberoep, want we wilden all-in gaan. En je kent 't wel, je waagt de sprong, je hebt een eindeloze stroom aan energie en je verzet BERGEN. En als het goed gaat, dan worden die bergen ieder jaar groter. En zo was het ook bij ons. We sprongen van de ene berg naar de andere. Van marketing naar sales. Van het uitvoeren van projecten voor klanten naar het bieden van ondersteuning. Zo door naar boekhouding en weer terug. Logisch, want we hadden met z'n tweetjes een compleet bedrijf te runnen en daar komen flink wat rollen en verantwoordelijkheden bij kijken.

Op al die bergen werk groeiden ook steeds meer bomen. Binnen het domein 'marketing' alleen al zijn er tientallen taken (of takken, 't is maar hoe je 't bekijkt) die volbracht moeten worden om de instroom van leads op peil te houden. Aanbiedingen maken, de website updaten, blogberichten schrijven, informatie posten op sociale media, conversaties voeren in netwerkgroepen, naar events gaan, en zo kan ik nog wel even doorgaan. Het ergst van al? Eigenlijk vond ik iedere berg best boeiend. Alle aspecten van het ondernemerschap vond ik fijn om mee bezig te zijn. Mijn nieuwsgierigheid en mijn zin in avontuur werden voortdurend geprikkeld. Het resultaat? Zo operationeel betrokken zijn dat alle bomen en vertakkingen mijn verdeelde aandacht kregen ...

We waren aan het pingpongen tussen al onze ondernemersrollen, taken en verantwoordelijkheden. Nu ik dit neerpen, is het toch wel zot dat een ondernemerskoppel AL deze afdelingen zelf runt, hé? Het werd op een bepaald moment dus ook hoog tijd om er een groepsspel van te maken ... Hoog tijd om een aantal bomen uit dat bos te gaan snoeien. En hoog tijd om het onderhoud van ons bosgebied uit te besteden.

Na een jaar of drie kochten we bouwgrond en lieten we een bedrijfspand met woonruimte bouwen. Er kwam een eerste medewerker in dienst. En nog eentje. En nog eentje. En nog eentje. En nog eentje. En zo creëerden we twee teams: een IT-team dat instaat voor de verkoop en levering van onze IT-diensten en een webteam dat instaat voor de ontwikkeling van software. Vervolgens besloten we om het werk te verdelen. Onze medewerkers werden onze assistenten, miniversies van onszelf. We hadden op dat moment nog geen duidelijke rolverdeling of specialisaties afgesproken. Het doel was vooral: help ons om weer grip te krijgen op de bergen werk. En toen kwam het pingpongen pas echt op gang. De ene vraag na de andere kwam onze richting uit. Het ene vuurtje na het andere mochten we blussen. We voelden ons toppers maar waren tegelijkertijd micromanagers. We waren absoluut onmisbaar.

*Onze medewerkers werden onze assistenten, miniversies van onszelf. We hadden op dat moment nog geen duidelijke rolverdeling of specialisaties afgesproken. Het doel was vooral: help ons om weer grip te krijgen op de bergen werk.*



## DE EYEOPENER

Onmisbaar zijn. Fijn voor je ego maar, geloof me, niet voor lang. Want naarmate je bedrijf groeit, groeit ook je rol als ondernemer. Waar wij eerst de vakexperts waren die het gewoon waren om te multitasken, moesten we plots een team leren managen. Doordat we nog steeds zelf werkten aan onze marketing, sales, productie, financiële processen en strategie werd het ondernemerschap een stuk pittiger. Het aantal werkuren in een week liepen op. Het aantal grijze haren ook. Het werd tijd om te zorgen voor een duidelijke taakverdeling waarin iedereen zich ging specialiseren. Idealiter in een domein waarbij ieder teamlid in zijn of haar talenten kon werken. Zelf wilden we binnen verschillende domeinen een stapje opzij zetten om te kunnen uitblinken in datgene waar we écht sterk in zijn: strategie, innovatie en de meer complexe technische uitdagingen. We wilden gaan sleutelen en kneden aan ons bedrijf om het beter te maken en groter te maken dan onszelf. En we wilden nieuwe producten en diensten creëren.

De grote eyeopener kwam er tijdens onze workation in Dubai zes jaar geleden. Die trip waar onze handbagage vol technologie zat, weet je nog? Onze trip had tot doel om gedurende een week strategisch vooruit te blikken en voornamelijk te werken AAN het groeiplan van ons bedrijf in plaats van operationeel IN ons bedrijf. En dat op een inspirerende locatie die ons uitnodigde om verder te kijken dan onze vertrouwde horizon. We waren met een bang hartje op het vliegtuig gestapt. Want stel je voor dat er toch een noodgeval was bij een klant en we niet op tijd weer bereikbaar zouden zijn? Het besef groeide dat ons bedrijf té afhankelijk van ons was geworden. Wat als we ooit compleet zouden wegvallen? Wat met ons team, en wat met onze klanten die op ons rekenden? Zou het niet onze verantwoordelijkheid zijn om in de continuïteit van onze activiteiten te voorzien?

Het pingpongen zette zich dus voort in Dubai, maar dan vanaf een afstand. Met de laptop aan het zwembad waren we klanten aan het bedienen en ons team aan het aansturen. Was dit waarvoor we ondernemer waren geworden? We voelden ons gevangen door ons bedrijf, onze eigen creatie. De vrijheid om te vlinderen, crea-

tieve projecten te starten en avonturen aan te gaan moest plaats maken voor het runnen van onze operationele processen en een workload die pas van de baan was in de late uurtjes. We realiseerden ons dat we een groeiplafond hadden bereikt. Op dat moment stuurden Danny en ik samen 4700 (!! ) e-mails uit per maand. Dat waren er zo'n 200 per dag. Het is ongelooflijk aan welk tempo wij leefden. 's Morgens stonden we op met de smartphone in de hand, en nadat we tijdens de kantooruren hadden meegewerkt met het team startte de avondshift om onvoltooid werk af te maken en bij te studeren. Iedere offerte of factuur, iedere klantvraag, iedere stageaanvraag en iedere e-mail van en naar een leverancier passeerde onze persoonlijke mailboxen. Ook onze agenda zat stampvol. Het was geen uitzondering dat Danny om één uur nachts de wagen nam om te vertrekken naar zijn laatste klant. Verschillende bedrijven hadden ons een sleutel gegeven zodat we buiten de kantooruren binnen konden om nieuwe IT-infrastructuur te plaatsen.

We konden geen extra uren toveren in onze week, dus wilden we naast onze bedrijfsresultaten ook onze vrije tijd laten groeien, moesten we onze tijd slimmer gaan besteden. Voor inspirerende reizen zoals in mijn jeugd jaren was op dat moment helemaal geen tijd meer. Bovendien hadden we ondertussen twee prachtige kinderen en wilde ik niet alleen het *'work hard'* maar ook het *'play hard'* principe dat ik ooit van mijn ouders leerde, graag overbrengen.

Om het huidige groeiplafond van ons bedrijf te doorbreken en ineens balans te brengen in ons leven, misten we duidelijk een belangrijke schakel. Maar welke? En toen kwam de échte eyeopener ... Want wat deden wij als micromanagers? We gaven voortdurend losse instructies door. Dan aan de ene en dan aan de andere collega, en dat nog eens op een ongestructureerde manier. Onze kennis zat versnipperd in e-mails, chatbestanden, documenten en telefoongesprekken. Wat als we deze kennis nu eens zouden structureren? Wat als ons team zich kon beroepen op een bibliotheek van alle kennis die op dat moment in ons hoofd zat? AHA! Dat zou weleens dé schakel kunnen zijn om verder te kunnen groeien en om de zaken vanuit vertrouwen te kunnen loslaten. Om het team autonomie te geven zonder zelf grip te verliezen op de organisatie. Maar hoe zet je dit in gang?

We besloten aandacht te geven aan onze werkprocessen. We wilden een gestandaardiseerde manier van werken ontwikkelen. Om ons team een kader te geven om de dagelijkse taken zelfstandig te voltooien. Zodat wij als ondernemers opnieuw de vrijheid zouden hebben om voluit te kunnen gaan voor ons volgende avontuur. Het kwam er eigenlijk op neer dat we misbaar wilden worden. Misbaar worden wil zeggen dat je bedrijf ook zonder jou draait. Dat je op een positieve manier overbodig bent in je zaak. Niet dat je daarom volledig uit je bedrijf hoeft te stappen, want als ondernemer heb je mogelijk wel een grote passie voor je vak. Maar wel dat je het organiseert zodat het kan. Dat er noodplannen zijn. Dat er systemen zijn die de operationele zaken van je overnemen wanneer dit nodig of wenselijk is. Misbaar zijn, dat werd ons volgende doel!

## Takeaways

- Wil je een bedrijf runnen waarin je misbaar bent als ondernemer? Dan mag pingpongen niet je voornaamste rol zijn.
- Heldere werkprocessen helpen je team om volgens een vaste manier te werken.
- Heldere werkprocessen helpen jou om taken door te geven aan je team.



