

Florien Vaessen

Op de bank

Hoe ik ziek werd van mijn werk.
Net als een miljoen andere Nederlanders

UITGEVERIJ BALANS

Inhoud

Vooraf	9
Inleiding: Voice-over	15

Deel 1: **Op de bank**

Ziek, maart - augustus 2012

1. Omgevallen	21
2. Laatste werkdag	24
3. Diagnose	29
4. Corporate robot	35
5. Een stukje psychologisch onderhoud	39
6. Dress4Success	45
7. Ik heb de tijd	49
8. Gisteren thuis	53

Deel 2: **Bij de bank**

Vastlopen, 1987 - 2012

9. Relatieproblemen	67
10. Managementteam	72
11. Nazit	83
12. We	86
13. Ertussenuit	96

14. Daar is de muur	107
15. In één keer goed	116
16. Spoed	123
17. Apenrots	130
18. Gevestigde orde	138
19. Gouden kooi	144
20. Baas	152
21. Persoonlijk leiderschap	157
22. Journey	160
23. Eigenheid	165
24. Allemaal ziek?	172

Deel 3: **Van de bank**

Beter, september 2012 - februari 2014

25. Eigen kamer	181
26. Nieuwe ogen	188
27. Kerstengel	193
28. Mindfulness	197
29. Zelf doen	200
30. Leve de <i>loser</i>	210
31. Los	216
32. Beter	224

Epiloog	231
Literatuur	238
Dankwoord	240

Vooraf

Toen ik noodgedwongen stil kwam te staan, bekeek ik mijn werk ineens met andere ogen. Ik begon mezelf vragen te stellen over dingen die tijdens mijn loopbaan vanzelfsprekend waren geworden. Hoe was ik zo ver afgedreven van mijn oorspronkelijke ik, en onderdeel geworden van een systeem waarvan ik niet had gemerkt dat het niet langer goed voor me was? En waarom besepte ik dat pas toen ik letterlijk omviel?

Deze verwondering vormde de aanleiding voor het schrijven van dit boek. Bovendien zocht ik de eerste weken dat ik ziek thuis was tevergeefs naar een verhaal van een lotgenoot, een ervaringsdeskundige, en vond ik alleen maar stappenplannen om 'in veertig dagen uit mijn burn-out' te komen, geschreven door professionals en experts.

Tijdens het schrijven kwam er nog een verwondering bij, namelijk over het feit dat zoveel mensen blijken te worstelen met precies dezelfde vragen als die ik had. Terwijl niemand het er eigenlijk ooit over heeft.

Vandaar dat ik besloot mijn persoonlijke verhaal op te schrijven. Het gaat over mijn perceptie van de werkelijkheid en mijn ervaringen, waarbij ik me steeds bewust ben geweest van de verantwoordelijkheid die het met zich meebrengt dat ik degene ben die 'de pen vasthoudt'. Ik heb geprobeerd vooral mijzelf en mijn eigen aandeel in gebeurtenissen kritisch te beschou-

wen, met de intentie een gebalanceerd beeld te schetsen. Ik denk dat dat gelukt is, maar sluit uiteraard niet uit dat anderen dit anders zullen zien, en dat staat hun vrij.

Hoewel ik heb geprobeerd (kantoor)jargon te vermijden, ontkwam ik er vaak niet aan. In bepaalde gevallen, wanneer het functioneel was om een beeld te schetsen, heb ik het juist bewust wel gebruikt.

Het zou kunnen dat ex-collega's zich herkennen in situaties of personages. Dat is toeval; alle in dit boek gebruikte namen van collega's zijn fictief. Soms heb ik personages en gebeurtenissen samengevoegd of aangepast, omwille van de leesbaarheid van het verhaal of om privacyredenen.

Het gaat me niet om de rol van individuele personen, maar juist om de complexe wisselwerking tussen al deze individuen en de organisatie waarvoor ze werken.

Mijn werkgever was ABN AMRO, een van de grootste banken van Nederland. Tot een jaar of tien geleden was het een van de bedrijven waar Nederland trots op was, prestigieus, gerespecteerd en internationaal succesvol. Toen ik er ruim vijftien jaar geleden begon met werken, had ik me op geen enkele manier kunnen voorstellen dat het nog eens een van de minst geliefde en vertrouwde organisaties van Nederland zou worden, en door velen als (mede)veroorzaker van de recente grote financiële crisis zou worden gezien.

Maar ook daar gaat dit verhaal niet over. Je zult in dit boek geen bedrijfsgeheimen tegenkomen, geen vuile was. De namen van projecten, functies of afdelingen zijn veelal fictief. Dit boek is geen afrekening met mijn voormalige werkgever. Dat wil ik niet en daarmee zou ik deze ook geen recht doen.

Ik heb bij de bank vele mooie jaren gehad, ik heb er ontzettend veel geleerd, en veel ruimte en mogelijkheden gekregen.

Ik heb er bovendien een groot aantal leuke, goede en bijzondere mensen ontmoet. Met velen heb ik nog geregeld contact.

In dit boek wil ik laten zien hoe de manier waarop we werken bij de bank en bij veel andere grote organisaties vastloopt: hoe klanten en medewerkers zich er steeds minder als mens gezien voelen.

Een van mijn beste vriendinnen werkt in de zorg. Ze was ruim een halfjaar niet op haar werk geweest omdat ze kanker had. Die was niet genezen, maar ze mocht wel weer een paar uur per dag proberen te beginnen, en daar zag ze erg naar uit. Op haar eerste werkdag bleek haar bureau evenwel verschoven naar de minst gunstige hoek van de kamer. Haar ene kamergenoot verontschuldigde zich dat ze door alle drukte helaas geen tijd hadden gehad om een bloemetje te halen. De andere zei het zo jammer te vinden dat ze vandaag helemaal geen gelegenheid had om even rustig bij te praten, maar morgen misschien wel. Haar eigen plant stond nog wel op haar bureau. Die was dood.

Mijn vriendin was teleurgesteld, maar nam het haar collega's niet kwalijk. Ze had meteen bij binnenkomst de onrustige spanning gevoeld, en begreep precies waarom het zo was gelopen. Ze herkende het gevoel van geleefd worden, van urgentie en tijdgebrek, van drukte en van druk.

Zelf heb ik vergelijkbare situaties meegemaakt in het jaar dat ik plotseling ziek werd, alhoewel niet zo pijnlijk. Ik ben er niet trots op, maar in de jaren daarvoor ben ik ook geregeld de collega geweest die geen tijd had om een bloemetje te halen of een praatje te maken. Zoiets is ondenkbaar als je iemands beste vriendin bent, maar blijkbaar geaccepteerd tussen collega's.

Hoe kan het dat we, als het om werk gaat, de verhoudingen tussen wat echt belangrijk is en wat kan wachten soms zo uit het

oog verliezen? Het lijkt wel of we vergeten dat we als manager, medewerker of collega in de eerste plaats mens zijn.

Was of is het bij ‘mijn’ bank erger of anders dan in andere organisaties? Ik denk het niet. Het zou kunnen dat de cultuur bij de bank van nature net iets competitiever is en dat traditioneel de hiërarchie in financiële instellingen zwaarder weegt dan elders.

Maar alle verhalen die ik intussen uit andere organisaties heb gehoord, en de cijfers over het sterk groeiende aantal ‘werkzieken’, zeggen me dat noch mijn persoonlijke ervaring, noch de omstandigheden bij mijn voormalige werkgever uniek zijn.

Dat was misschien wel juist mijn grootste ontdekking en verrassing toen ik er onderzoek naar deed voor dit boek: dat er zoveel mensen blijken te worstelen met dat wat mij is overkomen.

Dit is geen zelfhulpboek in de zin van ‘hoe je in zeven stappen het licht ziet’ naar aanleiding van wat mijzelf is overkomen. Mijn boodschap is ook niet: alle grote bedrijven moeten zich schamen.

In dit boek beschrijf ik hoe ik plotseling ziek (deel 1) werd van mijn werk en weer beter (deel 3). In deel 2 schets ik wat er aan mijn ziekte voorafging en blik ik aan de hand van kenmerkende situaties en onderwerpen terug op mijn loopbaan van vijftientwintig jaar.

Ik heb geprobeerd een eerlijk, realistisch en hopelijk herkenbaar verhaal te schrijven over hoe ik vastliep in mijn werk. En over hoe ik daar vervolgens beter uit kwam – dat wil ik wel vast verklappen.

Ik beschrijf de complexe wisselwerking tussen mensen en hun werkomgeving. Hoe kun en wil je je als individu verhouden tot een omgeving waarin je je niet (meer) goed voelt?

Dit is het verhaal dat ik zelf had willen lezen toen ik plotseling ziek werd van mijn werk.

En dit is het verhaal dat ik wilde vertellen toen ik weer beter was.

Inleiding:

Voice-over

Daar komt Frank aan, het hoofd een beetje schuin, grote stappen.

‘Hé, Florian!’ Zijn ‘hé’ begint al vanuit de verte en klinkt zeker een halve toon hoger dan normaal. Zijn ogen staan zo wijd open dat hij automatisch zijn voorhoofd fronst.

‘Ha die Frank, leuk je te zien, tijd geleden.’

‘Zeg dat wel, maarre...’ – hier gaat Frank iets zachter praten. ‘Jij bent er ook een tijdje uit geweest, hè?’

‘Ja, ik had de ziekte van Pfeiffer, dat was pittig. Van de ene op de andere dag zat ik thuis. Ik ben een paar maanden heel beroerd geweest en moest daarna nog wel een halfjaar herstellen. Maar nu gaat het gelukkig weer heel goed.’

‘Hmm, klinkt heftig. Mijn neefje heeft het geloof ik ook gehad, maar die is zestien. Pfeiffer is toch heel besmettelijk? En ben je nu weer volledig aan het werk?’

‘Ja, ik ben aan een heel leuke klus begonnen. Het gaat over de identiteit van de bank. Erg interessant, ik heb het echt naar mijn zin.’

‘Dat klinkt goed. Zit je nog steeds in het managementteam van Wilbert?’

‘Nee, mijn oude werk doe ik niet meer. Dit is een afzonderlijk project.’

‘Oké... En wie doet dan nu jouw werk?’

‘Robin heeft het overgenomen. Hij verving me ook toen ik ziek was. Wist je dat niet?’

‘Ja, zoiets heb ik inderdaad gehoord. Zeg, en ben je nu weer helemaal beter?’

‘Ja, veel beter zelfs. Ziek zijn geeft je ook wel nieuwe inzichten, hoor, bijvoorbeeld over werk. Toen ik eenmaal thuiszat, ging ik nadenken over –’

Frank werpt een blik op zijn iPhone. ‘O, wat jammer, ik moet nu eigenlijk al in de D-toren zijn. Nou, je ziet er in elk geval heel goed uit, Florian. We moeten gauw eens bijpraten.’

‘Dat lijkt me leuk, Frank. We spreken elkaar.’

Dergelijke gesprekjes voerde ik geregeld toen ik weer beter was en terug was op mijn werk. Die gesprekken verliepen altijd ongeveer zoals ik hierboven weergeef. Maar in feite is dat maar een gedeelte van het gesprek: het openbare gedeelte. Wat niet wordt uitgesproken is interessanter. Hieronder geef ik Franks innerlijke voice-over, althans mijn interpretatie daarvan, weer in cursief:

Voice-over Frank: O Jezus, daar heb je Florian Vaessen. Wat was daar ook alweer mee? Was die niet ziek of zo?

Frank zegt: ‘Hé, Florian!’

‘Ha die Frank, leuk je te zien, tijd geleden.’

Voice-over Frank: Overspannen was ze volgens mij.

Frank: ‘Zeg dat wel, maarre... jij bent er ook een tijdje uit geweest, hè?’

‘Ja, ik had de ziekte van Pfeiffer, dat was pittig. Van de ene op de andere dag zat ik thuis. Ik ben een paar maanden heel beroerd geweest en moest daarna nog wel een halfjaar herstellen. Maar nu gaat het gelukkig weer heel goed.’

Voice-over Frank: Overspannen dus inderdaad. Dat zal haar wel de kop gekost hebben.

Frank zegt: ‘Hmm, klinkt heftig. Mijn neefje heeft het geloof ik ook gehad, maar die is zestien. Pfeiffer is toch heel besmettelijk? En ben je nu weer volledig aan het werk?’

‘Ja, ik ben aan een heel leuke klus begonnen. Het gaat over de identiteit van de bank. Erg interessant, ik heb het echt naar mijn zin.’

Voice-over Frank: Klinkt als ‘special projects’, afdeling zijspoor dus.

‘Dat klinkt goed. Zit je nog steeds in het managementteam van Wilbert?’

‘Nee, mijn oude werk doe ik niet meer. Dit is een afzonderlijk project.’

Voice-over Frank: Zie je wel, special projects, dat dacht ik al.

‘Oké. En wie doet dan nu jouw werk?’

‘Robin heeft het overgenomen. Hij verving me ook toen ik ziek was. Wist je dat niet?’

Voice-over Frank: Daar kon je op wachten natuurlijk. Opgestaan is plaats vergaan als je zo lang wegblijft.

‘Ja, zoiets heb ik inderdaad gehoord. Zeg, en ben je nu weer helemaal beter?’

‘Ja, veel beter zelfs. Ziek zijn geeft je ook wel nieuwe inzichten, hoor, bijvoorbeeld over werk. Toen ik eenmaal thuiszat, ging ik wel nadenken over –’

Voice-over Frank: Dat zal wel, ‘veel beter’. Die is een beetje zweverig geworden. Ik moet trouwens opschieten, die meeting begint.

‘O, wat jammer. Ik moet nu eigenlijk al in de D-toren zijn. Nou, je ziet er in elk geval heel goed uit, Florian. We moeten gauw eens bijpraten.’

‘Dat lijkt me leuk, Frank. We spreken elkaar.’

Dat bijpraten kwam er natuurlijk niet van. Je zou nu kunnen denken: wat een rotzak, die Frank. Maar dan wil ik het toch even voor hem opnemen, want volgens mij zijn we allemaal een beetje Frank. Ik was het in elk geval wel, voordat ik ziek werd.

Ik heb bovenstaande gesprekjes zelf zo vaak vanuit Franks perspectief gevoerd dat ik zijn onuitgesproken reacties feilloos herken. Ik weet wat zijn volgende vraag zal zijn. En ik weet

vooral ook wat zijn onuitgesproken oordeel zal zijn. Ik had ze ook, die oordelen, en ik heb ze soms nog steeds.

Op de een of andere manier overkomt het je blijkbaar dat je in dit soort clichés gaat denken: ‘Opgebrand is afgebrand’, ‘Lang ziek geweest, nooit meer de oude’, ‘Uit een managementbaan gestapt: vast niet vrijwillig’.

Harde woorden, die in hun pure vorm trouwens bijna nooit het daglicht zien. Maar ze zijn er wel. Onuitgesproken hangen ze in de lucht en scheiden ze de schapen van de bokken.

Zo werkte het althans bij mij. Ik had altijd een beetje een meewarig gevoel bij collega's die ‘zoveel beter uit hun ziekte waren gekomen’. Het voelde alsof ze uit een boot waren gevallen waar ik nog in zat. En zo werd er ook over gesproken – als de collega in kwestie er niet bij was uiteraard.

Hoe komen we toch aan die oordelen? Helpen ze ons soms om onze eigen positie op de corporate apenrots te bepalen of veilig te stellen?

Misschien is het wel de grootste verworvenheid van mijn ziekte: dat ik die innerlijke voice-over kwijt ben. Dat wat ik zeg nu bijna altijd samenvalt met wat ik echt vind of voel. En vooral ook dat ik me – steeds vaker – onafhankelijk kan voelen van het oordeel van alle Franken die ik tegenkom.

Bijna vanaf het moment dat ik thuiszat begon ik voor het eerst in jaren echt na te denken over mijn werkende leven. Hoe leuk was de baan die zo'n groot gedeelte van mijn tijd en energie opslokte? Wat was er nog meer van me opgeslokt in al die jaren meedraaien in de *corporate ratrace*? In wat voor omgeving was ik als manager terechtgekomen, en hoe had ik me zo moeiteloos aan de mores kunnen aanpassen, haast zonder het te merken?

Pas toen ik er niet meer middenin zat, ging ik mezelf deze vragen stellen.

Is dat ziek? Of juist heel gezond?