

HAYSTACK

ZO

SIMPEL

Simpele
oplossingen

KAN HET

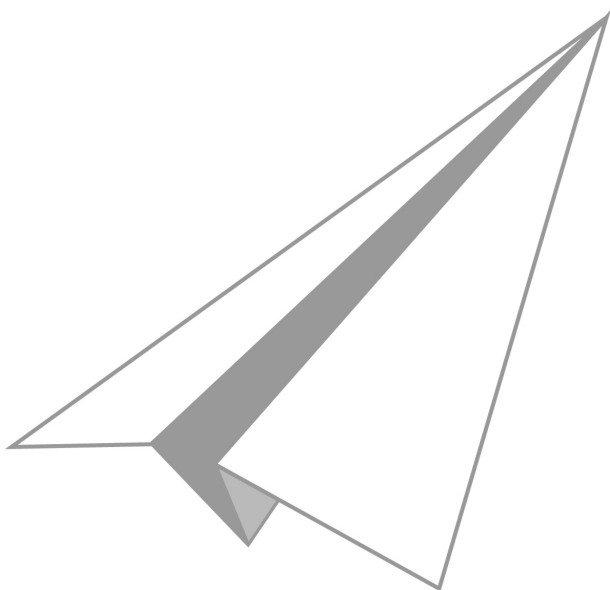
voor lastige
problemen

ZIJN



Richard Engelfriet

Voorwoord



Ik hou van simpel. Simpel is het tegenovergestelde van ingewikkeld. Als u een probleem wilt oplossen, geloof ik dat een simpele oplossing altijd beter is dan een ingewikkelde. Kent u bijvoorbeeld het probleem van wildplakken? Er zijn altijd organisatoren van braderieën en concerten die een poster voor hun evenement hangen op een plaats waar dat niet mag. Dan kan een gemeente uitgebreid onderzoek gaan doen, een nota schrijven en camera's ophangen. U kunt ook doen wat ze in Gent hebben gedaan. Daar kregen alle ambtenaren tien stickers in hun postvakje, en met die simpele sticker was het probleem opgelost. Wat er op die sticker staat? U leest het op de laatste pagina van dit boek. Maar leest u eerst dit voorwoord en denk na over de oplossing. Kunt u alvast een beetje oefenen met simpel denken.

Ik kan u al wel vertellen dat de organisatoren van die braderieën en concerten helemaal niet blij waren met die stickers. En dus gingen ze op zoek naar de plakker. Ze kwamen er al snel achter dat dat de gemeente was. Op hoge poten gingen ze verhaal halen. En dat was uiteraard precies wat de gemeente wilde: in gesprek komen met deze mensen en samen op zoek gaan naar een oplossing.

Als u dit een inspirerend voorbeeld vindt, hebt u het juiste boek in handen. Ik moet u hierbij wel waarschuwen: een boek over simpel bevat natuurlijk geen managementmodellen, stappenplannen en doorwrochte analyses. Ingewikkelde boeken zijn er al genoeg. Vandaar dat u het in dit boek moet doen met inspirerende voorbeelden en advies voor de praktijk. En soms is dat

advies wat tegendraads, maar ik ga ervan uit dat u tegen een stootje kunt.

En omdat u tegen een stootje kunt, heb ik nog een tweede waarschuwing: simpel is heel moeilijk¹. Ga maar na: die Gentse sticker is briljant bedacht. Maar het is zeker niet eenvoudig om dat te bedenken. Kom er maar eens op! Daarom zult u in dit boek ook geen quasi-populaire oplossingen tegenkomen in de sfeer van 'je moet gewoon positief denken' of 'blijft u vooral uzelf'. Het is ook niet een kwestie van 'gewoon je boerenverstand gebruiken' of 'niet lullen maar poetsen'. Dan zou ik net doen alsof simpel heel makkelijk is, en dat is het niet.

Maar ik ga u uiteraard wel zo goed mogelijk helpen. Dat doe ik met dertig leesbare adviezen, die u van het begin tot het eind kunt lezen, maar ook in willekeurige volgorde. En daarna denk ik ook graag met u mee. Leg mij uw probleem voor via info@richardengelfriet.nl, en ik beloof u dat ik met een simpel antwoord kom.

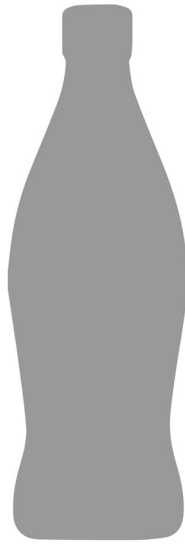
Ik wens u heel veel simpel succes!

Richard Engelfriet

1 Het omgekeerde is trouwens ook waar: moeilijk doen is heel simpel.

1

Begin met wat er al is



Bent u wel eens op een heisessie geweest? U weet wel, zo'n dag waarbij u met uw collega's oplossingen moet bedenken voor de problemen in uw organisatie. Die problemen hebben dan bijvoorbeeld te maken met klanten die beter geholpen moeten worden of met uw organisatie die efficiënter moet werken. Ik begeleid dit soort sessies vaak en het valt me op dat mensen bij het oplossen van problemen altijd geneigd zijn als eerste met allerlei oplossingen te komen die betekenen dat er iets 'bij' moet. Meer geld, meer mensen, meer tijd. Of een nieuwe huisstijl met een nieuwe app en een nieuwe website. Het gebeurt maar zelden dat er oplossingen komen die gebruik maken van wat er al is. Terwijl dat toch echt een stuk simpeler is.

Ook in de politiek zien we dit fenomeen. Als politici constateren dat er een probleem is, komt er een gewichtige onderzoekscommissie die lijvige rapporten gaat schrijven, ziet een nieuw meldpunt het licht en gaat er uiteraard een *taskforce* aan de slag met 'concrete doelstellingen'. Vervolgens komt er een stroom aan vergaderingen, congressen en roadshows. Waarom gaan ze nooit eens aan de slag met wat er al is?

Mocht u zich eens willen verkneukelen aan dit soort overbodige initiatieven, neem dan bijvoorbeeld eens een kijkje op de website Hallo! van de Kamer van Koophandel (hallo.kvk.nl). Een 'online community' voor ondernemers waar u een profiel kunt maken, kunt discussiëren over ondernemerszaken en tips kunt vinden. Juichend roept de website over de 'meer dan 55.000' ondernemers die lid zijn van dit netwerk. Ik zal ze uit

de droom helpen: de overige bijna 1,5 miljoen ondernemers zitten allemaal op het allang bestaande LinkedIn. Wat voegt zo'n KvK-community nou eigenlijk toe, behalve werkgelegenheid voor de webdesigners van de site? En hadden we dat geld niet veel beter kunnen besteden?

Wie simpel wil werken, begint met wat er al is. Kent u bijvoorbeeld de pechhulpservice van Route Mobiel? Zij doorbraken in 2004 het monopolie van de ANWB met zijn Wegenwachtdienst. Heel veel mensen bleken graag te willen overstappen naar een aanbieder waar je alleen maar hoefde te betalen voor pechhulp, zonder lid te hoeven worden van een vereniging met bijbehorend clubblad. En waar je een auto kon verzekeren voor pech onderweg, in plaats van een abonnement dat gekoppeld is aan een persoon. Maar, zo zult u denken, dat vroeg natuurlijk wel de nodige investeringen. Een compleet nieuw wagenpark met Route Mobiel-auto's, monteurs werven en opleiden, investeren in materialen en ga zo maar door.

Mispoes. De oprichters van Route Mobiel, Michiel Muller en Marc Schröder, maakten simpel gebruik van wat er al is. Als u in Nederland een leaseauto hebt, zit daar vrijwel altijd een pechdienst bij. Die pechdienst is een bestaand onderdeel van een leasemaatschappij. Route Mobiel heeft simpelweg aan die maatschappijen gevraagd of al die monteurs er af en toe ook eens op uit wilden met een vestje van Route Mobiel aan. Die mensen zijn er toch al, kennen hun vak en weten hoe ze een auto aan de praat kunnen krijgen. De leasemaatschappijen wil-

den uiteraard graag meedoen – ze waren immers blij dat hun medewerkers meer declarabele uren konden maken. En zo hadden alle Route Mobiel-klanten ineens een goedkoop alternatief voor de ANWB. Simpel toch?

Nog een voorbeeld. Stel, u hebt een goed medicijn tegen diarree dat u graag wilt distribueren in de derde wereld. U krijgt van de Verenigde Naties opdracht het medicijn op grote schaal te gaan verspreiden. Hoe gaat u dan te werk? Gaat u dan in alle landen enorme magazijnen bouwen en een vloot aan vrachtwagens huren?

Of doet u wat Simon Berry heeft gedaan? Berry is ontwikkelingswerker in Zambia. Hij wilde medicijnen tegen diarree verspreiden in de derde wereld en maakte hierbij slim gebruik van wat er al is door na te denken wie het best denkbare distributiekanaal ter wereld heeft. En dat is niet DHL of UPS, maar... Coca-Cola. In werkelijk elke uithoek van de wereld kunt u een flesje van het zwarte suikerwater krijgen. En in die kratjes met flesjes cola zit nog genoeg ruimte. En dus maakte Berry doosjes met medicijnen die precies passen in de loze ruimte tussen de flesjes Coca-Cola.

Coca-Cola hapte uiteraard graag toe – een fraai staaltje maatschappelijk verantwoord ondernemen. Berry noemde zijn initiatief ColaLife (zie www.colalife.org), en dankzij het ook reeds bestaande Facebook kreeg hij in no-time alle gewenste aandacht en medewerking voor zijn prachtige doel.

Start u de volgende keer als u een probleem probeert op te lossen dus gewoon eens met wat er al is. Het scheelt u een hoop budget, mankracht en gezeur. Hebt u meer tijd om het leven van uzelf en uw organisatie nóg simpeler te maken.

2

Versimpel uw wereld en begin met een worstenbroodje



In het vorige hoofdstuk heb ik u verteld dat u moet proberen om zoveel mogelijk gebruik te maken van wat er al is. Soms lukt dat natuurlijk domweg niet. Dan is er echt iets nieuws nodig. Maar zorgt u er dan wel voor dat u het simpel houdt. Hoe? Met een worstenbroodje.

Ongeveer drie jaar geleden was ik dagvoorzitter bij een inspirerende bijeenkomst van de GGzE, een instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Eindhoven. Allerlei medewerkers presenteerden daar hun ideeën over de verbetering van zorg. De meeste ideeën klonken aardig, maar waren ook ingewikkeld: er moest eerst van alles ontwikkeld worden, de organisatie moest er veel geld in investeren of het vergde een ‘cultuuromslag’ bij de medewerkers. Nou, dan weet u het wel: allemaal garantie op stroperigheid.

De onbetwiste winnaar van de middag was dan ook zonder enige twijfel het simpele idee van John Swaneveld, een medewerker van de afdeling voor spoedeisende psychiatrie. Hij werkt met zeer verwarde en vaak ook agressieve patiënten. Het komt voor dat er wel zes medewerkers nodig zijn om een patiënt in bedwang te houden. Soms is er geen andere mogelijkheid dan iemand in een isoleercel te zetten.

Het zat John niet lekker. Zijn organisatie pretendeert mensgericht te zijn, maar met zijn zessen bovenop iemand gaan zitten en deze persoon vervolgens in een kaal hok opsluiten heeft daar

weinig mee te maken. En dus bedacht John, samen met een collega, een briljant plan.

Stelt u zich de situatie voor: een agressieve patiënt waarvan alle stoppen zijn doorgeslagen. Potige medewerkers er letterlijk bovenop. En dan komt John binnen. Hij kijkt de patiënt in de ogen en stelt met onvervalst Brabants accent de vraag: 'Lusde gij een worstenbroodje?'. En geloof het of niet, het overgrote deel van de patiënten smelt weg. Vergeet niet dat sommigen dagen niet hebben gegeten, en dat ze tot dusver alleen maar agressie hebben ontmoet. En dan biedt iemand ineens op een vriendelijke manier iets te eten aan. Het resultaat is verbluffend: het gebruik van de isoleercel is drastisch afgenomen – soms staat deze zelfs weken leeg.

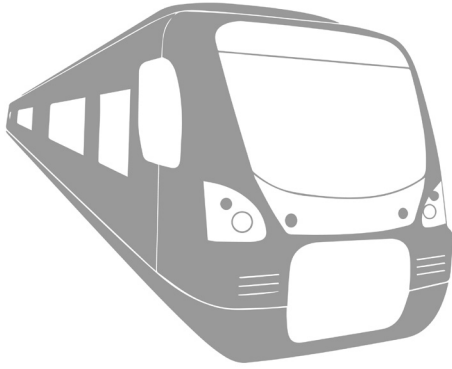
Simpeler dan een worstenbroodje kan ik het echt niet bedenken voor u. Klein, snel in te voeren en met een effect van jewelste. Maar verdomd lastig om te bedenken. Ik verzorg regelmatig sessies waarin ik mensen uitdaag voor hun eigen werk een 'worstenbroodje' te bedenken. Een simpel plan met verbluffend resultaat. Dat blijkt voor veel mensen heel moeilijk te zijn. Het kost ons merkwaardig genoeg geen enkele moeite om pagina's vol te schrijven met structuurvisies, toekomstbeelden, knelpunten en oplossingsrichtingen. Maar vraag mensen om met een eenvoudig plan te komen waar we morgen mee aan de slag kunnen en ze klappen volkomen dicht. Moeilijk doen is blijkbaar heel simpel, terwijl simpel doen heel moeilijk is.

En er is nog een valkuil. Ik vertelde laatst bij een andere instelling in de psychiatrie over het worstenbroodje. En wat denkt u?

Gejuich in de zaal? Een mega-order worstenbroodjes bij de plaatselijke bakker? Helaas. Iemand stak met een bloedserius gezicht een vinger in de lucht en vroeg mij: 'Weet u misschien uit welke budgetcode ze dit financieren?'.

3

Laat u de Rens Kamminga in u los?



Onlangs stond ik in de rij bij mijn supermarkt. Zaterdagmiddag vier uur, alle kassa's open en overal minstens vijf wachtenden. In mijn rij was een oud omaatje aan de beurt. De caissière scande al haar boodschappen tot ze bij een tasje met appels kwam. Ze sprak toen de weinig opbeurende woorden: 'U heeft uw appels niet afgewogen, mevrouw'. Het oude vrouwtje bloosde, en stelde voor met haar appels even terug te gaan naar de groenteafdeling, het fruit af te wegen en er een stickertje op te plakken. Ik kan u verzekeren dat er met veel gezocht en gesteun in onze rij werd gereageerd: 'Dat gaat uren duren!'. Gelukkig voelde de caissière dat ook aan en deed een voorstel: 'Volgens mij is dit voor 2 euro aan appels, mevrouw. Toch?'. Het oude vrouwtje knikte opgelucht, en de caissière kreeg een staande ovatie van ons.

Dit is natuurlijk een prachtig voorbeeld van een simpele oplossing. Stelt u zich nu eens voor dat u haar bedrijfsleider bent. Deze caissière overtrad natuurlijk wel de regels, want die stickers zijn er niet voor niets. Wat doet u? Krijgt de caissière straf of maakt u haar medewerker van de maand?

Ik hoop dat u voor het laatste kiest. Het gaat immers maar om een paar appeltjes, en al die tevreden klanten – inclusief het oude vrouwtje – zijn natuurlijk goud waard. Daar mag het protocol best even voor wijken.

Maar nu gaan we nog een stapje verder. Ik neem u mee naar een koude dag vlak voor de kerst. Nederland is bedekt onder een dik

pak sneeuw, en de temperatuur ligt ver onder nul. Vanwege de sneeuw heeft een stoptrein uit Amsterdam grote moeite om in Utrecht te komen. De Nederlandse Spoorwegen hebben inmiddels een negatief reisadvies uitgevaardigd en de machinist heeft de trein stilgezet. Ongeveer 150 reizigers zitten in een ijskoude trein ergens tussen Amsterdam en Utrecht. Ze kunnen geen kant op.

En dan komt Rens Kamminga langs. De NS-medewerker is onderhoudsmonteur en heeft een bevoegdheid om lege treinen te rijden. Hij probeert de trein in beweging te krijgen, en rijdt onder luid applaus van de reizigers langs alle stations tussen Amsterdam en Utrecht. In Utrecht bedanken de reizigers hem nogmaals voor zijn 'heldendaad' en de volgende dag haalt Kamminga de voorpagina van De Telegraaf. Grote chocoladeletters prijzen, in de ogen van deze krant, een echte held.

De NS heeft een andere reactie in petto: Kamminga krijgt een schorsing aan zijn broek. Hij mag immers alleen lege treinen besturen, maar heeft gereden met een trein vol passagiers. Daarnaast negeerde Kamminga het besluit dat er geen treinen meer mochten rijden, waarmee hij in de visie van de NS reizigers in gevaar heeft gebracht.

Wie heeft hier nu gelijk? Kamminga is voor velen een held, omdat hij met een simpele actie heel veel reizigers blij heeft gemaakt. Anderen verwijten hem dat hij bewust protocollen heeft overtreden en hiermee mogelijk reizigers in gevaar bracht.

Wie met de simpele principes uit dit boek aan de slag wil, krijgt onherroepelijk te maken met mensen die zich gedragen zoals Rens Kamminga. Volgens mij is er geen eenduidig antwoord te geven op de vraag hoe u hiermee om moet gaan. Een dilemma kent nu eenmaal twee 'gelijken'. Ook hier geldt: simpel is heel moeilijk.

Toch heb ik natuurlijk wel een advies. Doet u in elk geval niet wat de NS heeft gedaan. Domweg mensen straffen omdat ze regeltjes negeren zorgt alleen maar voor een angstcultuur waarmee u elke vorm van initiatief van uw medewerkers wegneemt.

Persoonlijk zou ik Kamminga inzetten om alle veiligheidsprotocollen nog eens langs te lopen en samen met hem te zoeken naar verbeteringen. Noem de nieuwe regels het 'Kamminga-protocol' en de nieuwe regels hebben onmiddellijk een heldenstatus bij klanten en medewerkers. Ga maar na: regels die zijn opgesteld door een medewerker van de werkvloer doen het een stuk beter bij de koffieautomaat dan een protocol dat door het management is opgesteld. En klanten hebben ook meer begrip voor een type als Kamminga dan voor zo'n gelikte woordvoerder. Was dat nou zo moeilijk om te bedenken?

Ergert u zich ook zo aan collega's, burens en bedrijven die 'moeilijk doen' tot een kunst hebben verheven? Welkom in Nederland, het land waar het makkelijk is om moeilijk te doen. Gelukkig kan het ook simpel.

Dit boek bevat 30 simpele oplossingen voor moeilijke problemen. Het bedenken van simpele oplossingen is echter knap lastig. Gelukkig vindt u in dit boek inspirerende tips en praktische voorbeelden om direct mee aan de slag te gaan.

SIMPELE PRIJS
15 EURO
DAT IS
50 CENT
PER ADVIES

U leert bijvoorbeeld hoe u:

- met een simpel worstenbroodje levens kunt redden;
- met een sticker wetsovertreders kunt vangen;
- bergen werk kunt verzetten zonder zelf een poot uit te steken;
- met het organiseren van een feestje pijnlijke bezuinigingen kunt voorkomen.

Nederlands eenvoudigste ondernemer Richard Engelfriet, auteur van de bestseller **Hoe vang ik een rat**, neemt u mee in een wereld vol eenvoud. Hij hielp al veel organisaties met versimpelen en laat u zien hoe u zelf ook verbluffend simpel kunt werken. Dus of u nu CEO bent van een beursgenoteerd bedrijf of schoonmaker van een ministerie, het antwoord op uw moeilijkste vraag is altijd simpel!

★★★★★ 'Wat een eenvoudig boek! Geen stappenplannen en geen managementmodellen. Simpelweg heerlijk leesvoer.'

★★★★★ 'Wat een eenvoudig boek. Geen stappenplan of managementmodel te vinden. Zo simpel kan het toch niet zijn?'

