

COLUMN

AO/IB, WEG ERMEE!

Een jaar of wat geleden werd ik gevraagd om een afdeling AO/IB te helpen hun bestaansrecht binnen de organisatie duidelijker te omschrijven en overtuigender uit te dragen in woord en geschrift. Bon.

Dit type vraag *'Help ons, zodat degene die onder onze goedwillende bedoelingen doorgaans diepgaand lijden, niet meteen beginnen te zuchten als ze ons zien'*, krijg ik regelmatig. En ik vind ze altijd wel interessant omdat je goed moet kijken wat slim is in je strategie en communicatie om die ander zo ver te krijgen dat hij of zij gaat doen wat nodig is.

Er zijn tamelijk veel teams van professionals die een taak uitoefenen waarop andere professionals nauwelijks of helemaal niet zitten te wachten. Vult u maar aan: compliance officers, inspecteurs, auditors, kwaliteitszorg-medewerkers, toezichthouders, accountants.

Dat was zeker ook het geval bij deze kalme heren - en welgeteld een vrouw - van de afdeling AO/IB. Een draak van een afkorting natuurlijk, die ik in mijn hoofd dan ook moeiteloos aanvulde met *'Weg ermee!'*, maar enkel omdat dat zo lekker rijmde, want in het geheel niet behulpzaam bij de opdracht die ik nu net had geaccepteerd.

Nadat ik documenten had bekeken en gesprekken gevoerd binnen en buiten het team, leek het grootste euvel dat vrijwel al hun uitingen verspeend bleven van enige vorm van vriendelijkheid of begrip voor de ontvangende partij die, op zijn zachtst gezegd, niet spontaan de zegeningen van de afdeling AO/IB onderschreef. En daarnaast, dat moet ook gezegd, knalde het team onderling ook niet van levenslust. Werkoverleggen

waren zeer operationeel en voor mij als bijzitter net vol te houden.

We gingen maar gauw aan de slag. Hoe kunnen we anderen, die ons liever zien gaan dan komen, overtuigen van de meerwaarde van onze procedures. Wat zijn hun bezwaren? Zijn dat terechte bezwaren? En hoe kunnen we die wegnemen?

Teksten werden herschreven, essenties naar voren gehaald, kernboodschappen gearceerd. En ook contacten hersteld en vriendelijkheid en vertrouwen in de mensheid als geheel toegevoegd, waardoor het geloof in eigen kunnen en legitimiteit langzaam werd hervonden. Wat (helaas) niet wegnam dat ik persoonlijk steeds meer verlangde naar iemand die gewoon uit zichzelf heel hard zou gaan lachen, want oh, wat waren ze serieus met elkaar!

Na afloop van de sessie stond ik tevreden nog een bitterbal weg te werken, toen mijn opdrachtgever naar mij toe kwam. Behalve de gebruikelijke woorden 'goed gewerkt, veel bereikt, we kunnen weer door in de vaart der volkeren' moest hij nog iets praktisch aan mij kwijt.

"Eh, over je factuur", zo zei hij, "die moet je even aan mij privé sturen. Naar dit adres." En ik kreeg een kaartje.

En omdat ik licht verbijsterd keek: "Ja, nou ja, weet je, eigenlijk moet ik *preferred suppliers* inhuren, maar dat wil ik niet, want ik wil met jou werken. Dus nu betaal ik jouw factuur eerst zelf, en dan declareer ik 'm. Niet verder vertellen hoor!

Enneh, nogmaals, bedankt!" ←



Margreeth Kloppenburg

Margreeth Kloppenburg werkt als adviseur en spreker voor accountants en andere professionals. Ze doet onderzoek naar hoe professionals beroepsinteger leren handelen.