Dekatel helpt slimme ondernemers beter ondernemen

Dekatel Telecom

totaalleverancier in telecom

Al meer dan 25 jaar, met ruim 50 collega's, verzorgen wij voor 5.000 zakelijke klanten de telefonie. Tegenwoordig leveren wij naast mobiele telefonie ook vaste en VoIP telefonie en vaste internetlijnen.

- mobiele telefonie en internet
- vaste telefonie
- VoIP
- vast internet

www.dekatel.nl

duidelijk.dekatel®

INHOUD

4 Van gasolie tot glasvezel

10 5 Apps voor ondernemers

11 Geschiedenis van de telefoon

12 Top 10 managementboeken

13 Communiceren in 1989 - 2014 - 2039

20 Onze klanten over hun bedrijf

22 "Met Dekatel, goedemiddag"

26 Op zakenreis: Tallinn

28 Tiggelaar over leiderschap

WAT GAAT 'VERBINDEN' U BRENGEN?

Voor u ligt het eerste exemplaar van het Dekatel magazine 'Verbinden'. Een magazine over ondernemerschap met een knipoog naar de telecom. U heeft dit magazine niet zomaar geopend, uit nieuwsgierigheid misschien. Waarschijnlijk gaat u het lezen omdat u zich aangesproken voelt door het thema 'verbinden'. Waarom dit thema?

Dekatel Telecom bestaat dit jaar vijfentwintig jaar. We hebben – zoals elk bedrijf – de nodige ups en downs gehad, maar toch altijd een gezonde groei doorgemaakt. Van het aanbieden van simkaarten zijn we MVNO op het mobiele netwerk van KPN geworden, bieden we vaste telefonie, VoIP, vast internet en glasvezel. We hebben meer mensen aan kunnen nemen, tot de ruim vijftig die er nu werken. Daarnaast is het verloop onder medewerkers en onder klanten gelukkig relatief laag.

Onze klanten leveren we communicatie met een bovengemiddeld goede service. Op communicatie moet je blind kunnen vertrouwen, het is onmisbaar voor elke onderneming. En dat het gewoon moet werken is een vanzelfsprekendheid. We willen daarin een stap verder gaan. We willen onze relaties ook letterlijk met elkaar in contact brengen zodat er nieuwe verbindingen, samenwerkingen en ideeën ontstaan.

Met die gedachte is 'Verbinden' ontstaan. We willen u als ondernemer een omgeving bieden, waarmee u het meeste uit uw ondernemerschap kunt halen. Dat doen we met dit magazine, maar ook met het onlangs gelanceerde platform Dekanet en het congres 'Verbinden'. Ik wens u als ondernemer bij deze alle succes toe en heel veel leesplezier met dit magazine.

Vriendelijke groet,

Erik-Jan Dekker
Algemeen directeur
Dekatel Telecom

COLOFON **Verbinden, oktober 2014 | Magazine exclusief voor relaties van Dekatel Telecom** In opdracht van Dekatel Telecom gemaakt door Content Bridges, Zwolle (www.contentbridges.nl) REDACTIE Michiel Holsheimer, Vincent de Vries, Michiel Blijboom, Remco Regterschot ART DIRECTION & VORMGEVING Jan Willem Bijl , M.M.V. Dekatel (Michiel Hamstra, Antsje Plender – van den Berg), Catapult creëert FOTOGRAFIE Goffe Struiksma, MaddyChristine Hope ILLUSTRATIES Marco Lap DRUKWERK New Energy www.dekatel.nl, FACEBOOK www.facebook.com/dekatel, TWITTER www.twitter.com/dekateltelecom, YOUTUBE www.youtube.com/dekateltelecom

VAN **GASOLIE** TOT **GLASVEZEL**

KWART EEUW DUIDELIJK DEKATEL

Dekatel Telecom bestaat dit jaar een kwart eeuw. Een moment om bij stil te staan, want er is in de afgelopen vijfentwintig jaar veel veranderd op het gebied van communicatie. Van draaischijf tot mobieltje, van fax tot 4G. Bij Dekatel hebben ze het allemaal meegemaakt. Welke invloed heeft de voortschrijdende techniek en de veranderende organisatie op de Dekatel directie?

HENK DEKKER
OPRICHTER

Henk Dekker (66) werd ruim dertig jaar geleden eigenaar van het bunkerstation in Kampen. Vanaf daar leverde hij voornamelijk stookolie aan de schippers op de IJssel. Daar kwam later mobiele telefonie bij. Daaruit ontstond vijfentwintig jaar geleden wat nu Dekatel is. Een modern bedrijf, gericht op ontwikkelingen in de toekomst. Hoewel Henk Dekker zelf de nieuwste ontwikkelingen veelal aan zich voorbij laat gaan.

Zo'n smartphone lijkt je dus niks? "Kan best handig zijn hoor, maar niet voor mij. En eerlijk, ik vind het soms een onding. Kwam ik vorige week bij een bedrijf hier in de buurt even op de koffie – het was net pauze – zit daar vijf man naar z'n toestel te turen. Het is toch een ramp als je zo met je collega's in de kantine moet pauze houden. Vroeger werd er nog een beetje gepraat en geouwehoerd met mekaar. Maar goed, dat zal wel ouderwets zijn."

Welk toestel had je in 1989, bij de oprichting van Dekatel? "Dat is even terug. Dat moet een vast inbouwtoestel zijn geweest van Rohill uit Hoogeveen. Een enorm apparaat dat op de accu van de auto was aangesloten.
Die toestellen verkochten we toen via het bunkerstation veel aan schippers en een enkele directeur van een groot bedrijf. Want zo'n ding was best prijzig, drieduizend gulden legde je er voor neer. De meeste binnenvaartschippers verdienden toen wel aardig geld."

Had jezelf geen schipper willen worden? "Ik ben er wel even mee bezig geweest, maar ben blij dat ik het niet gedaan heb.
De vrijheid van een schipper sprak me altijd wel aan. In de scheepvaart is de mentaliteit in de tijd wel verhard. Vroeger kwam een schipper de IJssel af en een ander de IJssel op en die hadden elkaar een half jaar niet gezien. Dan was het 'even buurten' en dan ging het anker ervoor voor een half uurtje koffiedrinken. Nu staan die schippers zo onder druk. Er is geen tijd meer voor dit soort dingen."

Had je de explosieve groei van de telecom destijds al voorspelt? "Nee, dat we groot zijn geworden in de telecom heeft te maken met een beetje geluk en veel naar klanten luisteren.
We boden schippers toestellen met Duitse telefoonabonnementen aan. De Duitse aanbieders factureerden de schipper in Nederland, maar die was natuurlijk zelden op dat waladres aanwezig omdat hij aan het varen was. Gevolg was dat het nummer wegens wanbetaling was afgesloten bij terugkomst. Erik-Jan (zoon en huidig algemeen directeur - red.) kwam toen op het idee om die facturen voor tien gulden per maand voor die schippers te regelen. Dat was natuurlijk geen geld. Dat liep dus allemachtig hard. Zo zijn we met telecom begonnen."

> "Al dat moderne gedoe laat ik aan me voorbij gaan. Een smartphone? Ik ben gelukkig met mijn Nokia 6503, zonder data-abonnement."

Wat is je geheim als ondernemer? "Zoek altijd naar het wederzijds belang. Daar heb ik blijkbaar een gevoel voor. De klant heeft daar wat aan en je verdient er een leuke boterham mee. Daarnaast heb ik altijd eerlijk zaken gedaan. Niemand belazeren en op tijd terugbellen. Ooit verliet ik een tentoonstelling in Ahoy met blanco A4'tjes met daarop de handtekening van schippers, die moeite hadden met het aanvragen van de portering van hun telefoonnummer. Of ik dat voor ze wilde doen. Dan moet je dus iemand blindelings vertrouwen, want ik had met die krabbel ook zijn schip kunnen verkopen."

Je bent met pensioen. Hoe is het achter de geraniums? "Fantastisch, haha! Ik vind werken leuk, maar heb leukere hobby's (grote glimlach). Ik ben nu zeven jaar uit het bedrijf, ben op mijn achtenvijftigste gestopt en leef me helemaal uit met golfen, oude auto verbouwen noem maar op. Ik sta al een week aan een motorkap te schuren. Daarnaast ben ik thuis nog steeds gelukkig met dezelfde baas (zijn vrouw Corrie – red.) en we hebben het hartstikke goed met elkaar. We gaan vaak op vakantie, doen wat we willen, dus wat wil je nog meer. Ik kom nog geregeld even buurten bij Dekatel. En als ik dan langs het pand rij, denk ik soms wel: dat heb je goed gedaan Dekker!"

ERIK-JAN DEKKER
ALGEMEEN DIRECTEUR

Erik-Jan Dekker (39) is de jongste zoon van oprichter Henk Dekker. Hij wordt binnen Dekatel de *denktank* genoemd. En dat is niet voor niets. Het was Erik-Jan die vijfentwintig jaar geleden bedacht om de mobiele telefonie facturatie voor schippers te gaan regelen, en daarmee was de eerste steen voor Dekatel Telecom gelegd.

Problemen van schippers oplossen. Stroomt er dienstverlening door jullie aderen? "Dat is wel de basis van ons bedrijf. We zijn niet begonnen met het verkopen van toestellen, maar met het oplossen van een probleem. Het abonnement van die schippers werd tijdens de reis afgesloten omdat de rekening niet op tijd betaald was. Die mensen waren soms maanden van huis en konden dus ook niet hun post openen. Ik vind het overigens per definitie leuker om iemand te helpen dan om iets te verkopen dat misschien niet helemaal nodig is."

Is dat een mentaliteit die je van al je medewerkers verwacht? "Je dienstbaar opstellen is wel iets dat ons bindt. Bij het aannemen van mensen nemen we dat wel mee. Het geeft op langere termijn ook meer voldoening van je werk. Want natuurlijk is het fantastisch als je een goede deal hebt gesloten met een mooie marge, maar nog beter is het als die klant een bloemetje stuurt omdat ze zo blij zijn met de service."

Over service gesproken, ik heb het idee dat de telecomsector zijn imago aan het oppoetsen is. "Misschien. De grote spelers lijken hun best te doen om ook transparanter en eerlijker zaken te doen, maar ik zie het nog niet echt terug. De telecomsector heeft natuurlijk last van een maffiakarakter. Je wordt vaak bedrogen waar je bij staat. De sector moet inzien dat je niet langer je klanten op deze manier kunt voorliegen. Wij focussen altijd al op eerlijk zaken doen, een faire prijs betalen en goed bediend worden. Ondertussen zie je marges verdampen en alle abonnementen en diensten moeten goedkoper. Mensen kunnen alleen niet verwachten dat je voor een paar tientjes per maand wel dag en nacht voor ze klaar kan staan."

> "Het zit in mijn systeem om gemaakte afspraken over kwaliteit actief te monitoren. Die houding verwacht ik ook van mijn medewerkers."

Hoe kan Dekatel zich blijven onderscheiden in het telecomlandschap? "Ons voordeel blijft de persoonlijke band die we hebben met onze relaties. De korte lijnen die er liggen. Onze klanten hebben vaak dezelfde mensen aan de lijn. Het is niet als bij KPN of Vodafone waar je constant een andere medewerker aan de lijn krijgt. Servicegericht denken en handelen zit Dekatel medewerkers in de genen. Het wordt steeds belangrijker dat wij onze klanten kennen, echt kennen. En dan bedoel ik dus niet alleen een regeltje in ons CRM (klantrelatie managementsysteem – red.) met de nodige informatie, maar op wat voor manier dan ook een persoonlijke betrokkenheid bij die klant. We focussen ons daarom ook om onze bestaande klanten nog beter te kunnen bedienen met communicatie gerelateerde diensten."

Hoe zie je jullie drie-eenheid binnen de directie? "We zijn een mooie match omdat we alledrie verschillend zijn. Peter is financieel en IT gedreven en is daar erg goed in. Mark zorgt met zijn ervaring in sales dat er verkocht wordt. Zijn Vodafone verleden komt daar goed van pas. Ik zit veel op inkoop, processen en databases. Dat vind ik leuk.
Net als nieuwe dingen verzinnen. Uiteindelijk ontstaat uit tien procent van de ideeën een goed plan. Daar gaan we dan mee aan de slag. Als directie kunnen we goed sparren met elkaar, dat is onze gezamenlijke kracht.
Ik vind ons complementair.
We zijn anders, maar als de deur open gaat, denken we hetzelfde."

PETER DEKKER
FINANCIEEL DIRECTEUR

Voor Peter Dekker (42) vertelt een spreadsheet met cijfers een verhaal. En dat is opzienbarend voor een man die het liefst de hele dag met techniek in de weer is. Peter is de oudste van de twee broers Dekker. Hij is veel op de werkvloer te vinden tussen de werknemers, draagt zelden een pak en is binnen de directie de man van de processen en de structuur.

Hoe logisch was het dat jij ging werken bij het bedrijf van je vader? "Ik kwam er al snel achter dat ik beter voor mezelf kon werken dan voor een baas. Na mijn studie Accountancy aan Windesheim en een stage ben ik zo de zaak van pa ingerold. Ik werkte natuurlijk altijd al voor mijn vader, dus dat ging eigenlijk vanzelf. Aan boord werkte je gewoon mee, dat was mijn zaterdagbaantje vanaf mijn vijftiende. Ik deed er van alles.

"Ik hou nog steeds het meest van klooien. Maar met die vrijheid en dat gepruts zouden we niet zo groot zijn geworden."

Telefoons installeren, maar ook beroerde klussen als een gasolietank schoonmaken. Dat is niet leuk, maar ja, dat moest ook gebeuren. Ik deed ook installatiewerk bij schippers aan boord. Dat was een hele mooie tijd. Nu zit ik voornamelijk achter een beeldscherm naar spreadsheets te kijken. Ik zie het verhaal achter de cijfers. Dat is soms wel wat minder spannend dan de tijd op het winkelschip. Maar ja, dat was toen."

Bootjes afleveren door het land of spreadsheets bekijken. Mis je die vrijheid niet? "Dat was toen leuk, maar met die vrijheid hadden we nooit op kunnen bouwen wat we nu hebben. Het inleveren van die vrijheid is de prijs die ik betaal voor het succes van Dekatel. Haha, ja klinkt zwaar, maar zo is het wel. We hadden ook gewoon het bunkerstation kunnen houden, maar dan was het toch anders gelopen waarschijnlijk. Kijk, als je jong bent, vind je dat soort dingen leuk. Nu ik de veertig gepasseerd ben weet ik niet of ik het nog leuk had gevonden om overal maar achteraan te rennen. Nu past dit werk gewoon beter bij me."

Hoe heb jij in die jaren Dekatel zien veranderen? "Eerst deden we telefonie erbij, dat werd toen serieus en toen nog serieuzer en werd uiteindelijk het hart van ons bedrijf. Waar het eerst om het winkelschip draaide met wat telefonie erbij, werd het helemaal telefonie. Het winkelschip hebben we verkocht. Als je het nog eens wilt bekijken, het doet nog dienst als bunkerstation aan de Werfweg in Kampen."

Dus je zit nu de hele dag opgesloten in een kantoor? "Nee, dat lijkt me een complete ramp en oersaai ook nog eens een keer. Mijn bureau staat gewoon op de werkvloer, tussen de rest. Dat heeft als voordeel dat mensen heel makkelijk naar me toe lopen om me iets te vragen. Door de groei is onze rol wel veranderd van een meewerkende rol naar een meer aansturende rol. Ik heb van oudsher geleerd om mee te werken. Dat moet ik nu toch meer loslaten."

Je wilde de MTS doen. Wat is er over van die hang naar techniek? "Niet heel veel in mijn werk. Daarom ben ik ook wel blij met de overname van RVS Networks. Nu kunnen we ook ADSL, DSL, glas – en straalverbindingen leveren. Daar komt weer wat meer techniek bij kijken. Nieuwe oplossingen verzinnen voor klanten. Dat vind ik altijd wel interessant. Mobiel zelf is eigenlijk niks aan, beetje dom nummers stampen. Ik heb met telecom eigenlijk niet meer dan met een ander product. In het begin overigens wel, want toen kwam er meer techniek kijken om iemand mobiel aan te sluiten."

Want wat was je eerste mobiele telefoon? "Volgens mij was dat een Orbitel, of hoe heette zo'n ding. Dat was de eerste mobiele telefoon die we op de zaak hadden. Daarna meen ik ook nog een Motorola vaste inbouw. Het grappige is trouwens, dat nummer heb ik nog altijd. Ik denk dat ik zo'n beetje het oudste mobiele telefoonnummer heb van Nederland. Dat nummer moet zo'n twintig jaar oud zijn. Het begint met 0653, dus kun je nagaan."

Mark Rotteveel (48) heeft als enige Dekatel directielid ervaring bij een andere telecomaanbieder, de rode variant. De geboren tukker werd aangetrokken om Dekatel te laten groeien aan de wal. Dat lukt tot op heden goed, ondanks de cultuurshock waar hij doorheen moest bij zijn overstap. Van een streepje per nummer naar de mens achter het nummer.

Van Vodafone rood naar Dekatel blauw, hoe gaat dat? "Ik heb voor Dekatel elf jaar bij Vodafone gewerkt. Ik kwam hier voor het eerst over de vloer om Vodafone producten te verkopen. Vodafone had en heeft nog steeds het beleid om zelf eindgebruikers te factureren. Ze willen klanteigendom behouden, controle houden over de keten. Dekatel doet dat niet. Dekatel factureert haar klanten zelf. Ik had toen een gesprek met Erik-Jan en Henk en dacht al 'oei, dat wordt een moeilijke wedstrijd, want dat wil Vodafone niet'. Na het gesprek heb ik beloofd dat ik mijn best zou doen, maar dat ik nog niks kon beloven. Ik ben mijn Dekatel voorstel binnen Vodafone gaan verkopen. En na een jaar - een jaar! - kreeg ik eindelijk een akkoord."

Was jouw overstap onderdeel van de deal met Vodafone? Nee, hoor. Erik-Jan heeft mij in die periode bezig gezien. Wat hem opviel aan mij was dat ik altijd precies aangaf wat wel kon en wat niet. Ik ben meteen heel duidelijk en kom mijn afspraken na. Dat is iets wat hem enorm aansprak. Toen heeft hij mij op een gegeven moment de brutale vraag gesteld of ik als salesmanager bij Dekatel wilde komen werken. Ik was vereerd, maar vond de overstap van salesmanager Vodafone naar dezelfde functie bij een kleinere organisatie geen vooruitgang. Aandeelhouder worden wel. Dan ben je iets aan het opbouwen voor de toekomst. Dekatel bleek een leuk bedrijf om te werken. Korte lijnen, persoonlijk en samen hard werken voor succes."

Hoe gaat dat, aandeelhouder worden in een familiebedrijf? "In eerste instantie zagen ze het niet zitten om mij aandeelhouder te maken, het is een familiebedrijf en om dan een 'vreemde' binnen te halen, was toch niet helemaal de bedoeling. Maar op een gegeven moment belde Erik-Jan – ik was net op vakantie in Italië – om te zeggen dat we moesten praten. We hebben toen een paar gesprekken gehad, goedkeuring van Henk gekregen en vooral ook van zijn vrouw. Dat wist ik pas achteraf. Ze zijn toen met mij uit eten gegaan, naar 'de chinees'. Toen kwam Henks vrouw hem ophalen en die moest met mij handen schudden. En als zij dan zei dat ze er een goed gevoel bij had, dan was het rond. Ja, dat is nu bijna zeven jaar gelden, 1 januari om precies te zijn."

Hoe groot is het verschil in cultuur tussen Vodafone en Dekatel? "Dat verschil is megagroot. Bij Vodafone is het *targets, targets, targets.* Alleen maar oog voor aantallen, nieuwe nummers. Zij denken niet aan klantwaarde, dus hoeveel belt iemand. Veel er in, maar ook heel veel er weer uit. Mensen worden ook afgerekend op deze aantallen. Laag basissalaris met een grote variabele component. Daarnaast is het personele verloop erg hoog. Gevolg is dat er niemand is die maalt om de klant en geen binding heeft met collega's. Mensen denken er vooral aan zichzelf. Ik heb er wel veel geleerd, daar ben ik ze ook dankbaar voor."

"Ik vraag mensen naar hun weekend omdat me dat oprecht interesseert. Persoonlijke aandacht voor elkaar is cruciaal voor een organisatie."

Ben jij daardoor ook veranderd? "Vind ik wel. Ik ben meer een 'mensenmens' geworden sinds mijn overstap naar Dekatel. Ik heb meer contact met collega's – bij Vodafone werkte je vanuit huis – ik denk niet meer in streepjes als het om klanten gaat, meer aan lange termijn relaties met onze klanten, aan klantwaarde. Ik heb nu een sterkere binding met het merk, het bedrijf waar ik werk. Ik heb ook moeten leren om niet alleen maar geld uit te geven. Reisjes maken was bij Vodafone bijvoorbeeld heel normaal, maar hier is het ten eerste mijn eigen geld en denk ik ook goed na over wat het moet opleveren."

MARK ROTTEVEEL
COMMERCIEEL DIRECTEUR

5 APP'S VOOR ONDERNEMERS

Als ondernemer bent u bezig met alle aspecten van uw bedrijf. Van het regelen van de marketing tot de planning en de administratie. Er zijn apps om u het leven op dat gebied een stuk eenvoudiger te maken.

STRUCTUREREN EN BEWAREN VAN NOTITIES

Evernote is een gratis digitale versie van het notitieboekje. U kunt simpele notities maken met alleen tekst, maar ook met foto's of gesproken tekst. Alles is eenvoudig te bedienen en te doorzoeken, zelfs handgeschreven en gescande notities.

Evernote is te gebruiken op de desktop, smartphone en tablet. U kunt dus overal bij uw aantekeningen. Voor ondernemers is Evernote een uitkomst als het gaat om het structureren en bewaren van ideeën, gespreksnotities, aantekeningen en bonnetjes.
www.evernote.com

PARKEREN ZONDER STRESS EN BOETES

Om te betalen voor parkeren hoeft u geen muntjes of een pas in een automaat te duwen. Met de parkeerapp van Park-line of Yellowbrick begint u met betalen als u de auto verlaat en stopt bij terugkomst. Zo betaalt u alleen voor de werkelijke parkeertijd. Ook krijgt u een maandelijks overzicht van de parkeerkosten in plaats van losse bonnetjes. De dekking van deze parkeerapps wordt steeds beter.

Kijk voor een actueel overzicht en een vergelijking van de verschillende aanbieders op bit.ly/mobiel-parkeren

OVERAL TOEGANG TOT UW DESKTOP

Tegenwoordig kunnen we bijna alles met apps doen. Spreadsheets maken, een presentatie voorbereiden of facturen maken: het kan allemaal. Maar soms zijn er toepassingen waarvoor u toch even de desktop nodig hebt. Een bestandsformaat openen waar geen geschikte mobiele app voor beschikbaar is, bijvoorbeeld. Met apps zoals TeamViewer krijgt u op afstand toegang tot uw Mac-, Linux- of Windows-desktop. U kunt bestanden kopiëren in beide richtingen, de computer op afstand inschakelen (Wake-On-LAN) en bedienen.
Het werkt ook bij computers achter een firewall of proxyserver.
www.teamviewer.com

IN DE AUTO VEILIG E-MAILS BEANTWOORDEN

Als u in de auto onderweg bent naar een volgende afspraak, zou het handig zijn als u de reistijd goed kunt benutten. Met de app Dragon Dictation kan dat. Zonder een gevaar in het verkeer te worden kunt u onderweg uw e-mails beantwoorden, een Facebook post plaatsen, een tweet op Twitter zetten, of wat dan ook. Met de app kunt u namelijk hardop tegen uw telefoon of iPad praten.
Het scherm neemt razendsnel over wat u zegt.
www.nuancemobilelife.com

NOOIT MEER VERGETEN SPONTAAN TE BELLEN

Bond is een simpele gratis app die u helpt herinneren om contact met uw relaties te onderhouden. In alle drukte en waan van de dag willen we bepaalde contacten weleens vergeten. Met Bond krijgt u op vooraf ingestelde tijden een notificatie om weer aan iemand te denken.
Er zijn voor verschillende communicatiemiddelen schema's in te stellen. www.getbond.co

BOND

GESCHIEDENIS VAN DE TELEFOON

Museum voor Communicatie in Den Haag toont 138 jaar telefonie *TEKST MICHIEL BLIJBOOM*

"Tja, die naam..." zegt Janneke Hermans, persvoorlichter van het Museum voor Communicatie, tussen twee telefoontjes door. Wat ze daarmee duidelijk wil maken, is dat die (nog) niet op ieders harde schijf is opgeslagen. "Maar als we dan zeggen dat het om het oude PTT Museum gaat, dan hoor je vaak: *Ooh, maar dat ken ik wel! In de Zeestraat!*" Veel mensen denken dat we in Scheveningen zitten," vertelt Janneke, "maar het is toch echt hartje Den Haag. Hiernaast zit de ambassade van Oekraïne."

De uitvinding van Alexander Graham Bell is ruim vertegenwoordigd aan de Zeestraat 82 in Den Haag. Bell voerde op 7 maart 1876 met de woorden 'Mr. Watson, come here. I want to see you' 's werelds eerste telefoongesprek. Hij belde met een assistent van hem die in een kamer naast hem zat.

Draaischijf

In de diverse depots zien we een keur aan telefoontoestellen uitgestald staan, variërend van ontroerend mooie koperen en bakelieten exemplaren tot spuuglelijke plastic dingen waarmee we met name in de jaren '80 ons interieur ontsierden. Die toestellen hebben al wel druktoetsen, het bedieningssysteem dat de plaats innam van die goeie ouwe draaischijf. Met de ontwikkeling van die schijf was in 1920 begonnen en het gehele proces was pas in 1962 voltooid. Aanvankelijk was er scepsis jegens de schijf, weet Janneke Hermans. "Men dacht dat het niets zou worden, zo'n automatische centrale. De veronderstelling was dat de mensen veel te gehecht zouden zijn aan de dienstverlening van de telefoniste." De liefde voor de met stekkertjes goochelende dames was echter snel bekoeld.

Beeldtelefoon

Een van de leukste objecten in het museum is de allereerste beeldtelefoon. Een eeuwigheid vóór Skype gemeengoed zou worden, experimenteerde Philips namelijk al met een apparaat waarmee je je gesprekspartner ook daadwerkelijk kon zien. Met de ogen van nu naar dat gevaarte uit 1970 kijken, is als gniffelen bij een sciencefictionfilm van Fritz Lang uit de eerste helft van de vorige eeuw.

Telefoons uit bekende films

Over film gesproken: een goede reden om juist nú een bezoek te brengen aan het Museum voor Communicatie, is de expositie STAR/RING in het museum. Op STAR/RING kom je oog in oog te staan met een aantal van de beroemdste telefoons uit de internationale filmgeschiedenis. Zo is er de joekel van een autotelefoon - denk in de richting van een middelgroot hondenhok - waarmee Cees Geel in 'Simon' van regisseur Eddy Terstall een drugsdeal afsluit. Voor de kenners: het betreft een Carvox 2453 uit 1986 en zo'n loodzwaar ding werd, werkelijk waar, een 'draagbare telefoon' genoemd. Een wereld van verschil met de AEG TP 950 uit 1996, die Tom Cruise alias Jerry Maguire in de gelijknamige rolprent aan zijn oor zet - al garanderen we dat je ook daarmee nog vierkant wordt uitgelachen, anno 2014.

Voor meer informatie over het Museum voor Communicatie surf naar *www.muscom.nl*

Hotline Sovjet-Unie – Amerika

Waar het echte toestel niet kon worden bemachtigd, hebben ze in het Museum voor Communicatie een vergelijkbaar model gezocht - en dat is soms net zo interessant. Zo wordt de zogeheten hotline tussen de Amerikaanse president en de leider van de Sovjet-Unie ('Dr. Strangelove Or How I Learned To Stop Worrying And Love The Bomb', 1964) gevisualiseerd middels het draaischijf- en toetsenloze apparaat waarmee NOS-hoofdredacteur Ed van Westerloo rond 1970 in directe verbinding stond met de RVD.

Ook opmerkelijk: uit de actiethriller 'Cellular' blijkt dat smartphones in 2004 eigenlijk nog helemaal niet werkten: in de sleutelscène, te zien in het Haagse museum, valt op dat de zogenaamd met het toestel gefilmde beelden er later in zijn gemonteerd.
Zó snel gaan de ontwikkelingen in de wereld van de telefonie. Goed dus dat er een museum is dat alles voor het nageslacht bewaart.

MANAGEMENTBOEKEN TOP 10

Wat zijn de beste managementboeken om als ondernemer of leidinggevende uw inspiratie uit te halen? We hebben de volgende tien boeken voor u gelezen.

1 De zeven eigenschappen van effectief leiderschap
STEPHEN R. COVEY

In dit boek leert Covey hoe managers de kwaliteit van hun persoonlijke leven, hun producten, diensten en organisaties kunnen verbeteren. Covey beschrijft 7 eigenschappen die succesvolle mensen gemeenschappelijk hebben: proactiviteit, doelgerichtheid, beginnen bij het begin, denken in termen van win-win relaties, eerst begrijpen dan begrepen worden, synergetisch werken en evenwichtige zelfvernieuwing.

2 Uncommon Service
FRANCES FREI, ANNE MORISS

'Uncommon Service' biedt een volledig nieuwe aanpak voor een hogere productiviteit, winstgevendheid en duurzaam concurrentievoordeel. Het middel: exceptionele service. De meeste bedrijven geven service een lage prioriteit in de bedrijfsvoering. Frances Frei en Anne Moriss tonen aan dat service is uitgegroeid tot een belangrijk wapen in de concurrentiestrijd.

3 Start with Why
SIMON SINEK

De meest invloedrijke leiders denken, communiceren en doen dingen op precies dezelfde manier. Ze stellen zichzelf eerst de vraag: 'Waarom doen we dit?' Simon Sinek biedt met zijn boek een krachtig raamwerk om uw leiderschap te verbeteren en uw organisatie en uw medewerkers naar een hoger plan te tillen.

4 Omdenken
BERTHOLD GUNSTER

Dit praktische boekje laat in een notendop zien wat omdenken betekent en hoe u dat doet. Om in te bladeren, te grazen, ideeën op te doen, op het verkeerde been gezet te worden en vooral om u eigen creatieve vermogens te prikkelen. Kortom, om te kijken, denken en - vooral- creëren.

5 Dromen, durven, doen
BEN TIGGELAAR

Iedereen heeft dromen op het gebied van werk, relatie, gezondheid en persoonlijke ontwikkeling. Maar wat is er eigenlijk nodig om de stap van DROMEN, naar DURVEN en uiteindelijk DOEN te zetten?
Tiggelaar geeft met dit boek heldere antwoorden op deze vragen. Gebaseerd op actuele psychologische inzichten, praktische ervaring én persoonlijke verhalen.

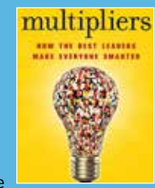
6 De vijf frustraties van teamwork
P. LENCIONI

Patrick Lencioni legt de kern van samenwerking in teams bloot. Dat doet hij aan de hand van de vijf grote frustraties: gebrek aan vertrouwen, angst voor confrontatie, gebrek aan betrokkenheid, afschuiven van verantwoordelijkheid en niet-resultaatgericht werken. Hij laat zien hoe deze hindernissen ontstaan en hoe u ze achter u kunt laten.

7 Kloteklanten
EGBERT JAN VAN BEL

'Kloteklanten' omvat een fascinerend onderzoek naar klantentrends, klantperceptie en omgang met klanten in Nederland. Ruim 6.000 Nederlandse consumenten zijn gevraagd naar hun ervaringen met bedrijven waar ze klant zijn. Het resultaat is onthutsend en leidde tot vele praktijkgevallen, adviezen over het wel en wee van klantrelaties en inzichten in hoe u klantrelaties opbouwt en onderhoudt.

8 Multipliers
ELIZABETH WISEMAN



Er zijn 2 soorten leiders. Het eerste type misbruikt intelligentie, energie en capaciteit van mensen om hem heen en wil altijd het slimste jongetje van de klas zijn. Dodelijk voor ideeën, energie, talent en commitment. Type twee gebruikt intelligentie om de slimheid en capaciteiten van de mensen rond hem te vergroten. Dat zijn de Multipliers.

9 Stoppen met stapelen
FRANS VAN LOEF

'Ik ben nooit klaar', 'Er komt alleen maar werk bij', 'Het één is nog niet af of het volgende staat alweer voor de deur'. Wil je stoppen met stapelen, lees dan dit boek. Voor wie wil weten hoe je een organisatie met het aanwezige talent en de bestaande middelen snel en effectief kunt opschonen.

10 Innoveer kracht
GUIDO VAN DER WIEL

Op zoek naar nieuwe ideeën om je organisatie vitaler en wendbaarder te maken? Wil je het innoverend vermogen én de impact vergroten? In Innoveerkracht geven 12 visionairs hun visie op nieuw leiderschap en sociale innovatie. De kern van ieders gedachtengoed wordt onderbouwd met inspirerende voorbeelden uit de praktijk.

Van je verheugen op een belletje tot bewust zoeken naar de uitknop

COMMUNICEREN IN

1989 2014 2039

Jongeren kunnen het zich niet voorstellen, maar vijfentwintig jaar geleden kon je met een telefoon alleen maar bellen of gebeld worden. Het ding zat ook nog eens vast aan de muur, en maakte contact met een snoer.

Tegenwoordig kun je zelfs draadloos met je koelkast communiceren vanaf je vakantiebestemming. Hoe heeft deze snel veranderende innovatie in communicatie-techniek ons veranderd?

Vanuit verschillende invalshoeken - vanuit psychologisch, antropologisch en marketing perspectief - schetsen wij een beeld van de invloed van communicatie toen in 1989, nu heeft in 2014 en zal hebben in 2039.

1989

"HET WAS GEWOON SPANNEND ALS DE TELEFOON GING"

BRAM BAKKER
PSYCHIATER, SCHRIJVER

"Het was gewoon spannend als de telefoon ging, toch? Want meestal hoorde je hem niet, slechts wanneer iemand je wilde proberen te spreken op afstand. Ik denk dat het geluid van de telefoon net zo frequent klonk als dat van een deurbel. En dat geluid zorgde veelal voor een aangename verrassing, een positief gevoel, meestal waren het vrienden of familieleden die via deze weg van zich lieten horen. Al kan ik me herinneren dat toen al langzaam de eerste telemarketingbedrijven opkwamen die je tijdens het eten begonnen te bellen met hun verkooppraatjes. Over het algemeen had de telefoon 25 jaar geleden een positieve impact op je leven en als je niet wilde dat mensen je belden, nam je een geheim nummer of je trok de stekker eruit. Het was verder ook geen revolutionair apparaat of zo, het bestond in de toenmalige hoedanigheid al decennia lang, de telefoon was geleidelijke geïntegreerd in een mensenleven."

DR. BART BARENDREGT
ANTROPOLOOG UNIVERSITEIT LEIDEN

"In den beginne was er geen mobiel en emailcommunicatie stond in de kinderschoenen. Amateurradio (27 MC 'bakkie') was weliswaar sociale media avant-le-lettre en telegrafie had ons decennia geleden al de gemakken en geneugten van langeafstand communicatie laten zien. Veel van deze technieken werden voor de consumentenmarkt simpelweg niet levensvatbaar geacht. Dit gold voor veel plekken op aarde ook voor de telefoon. In landen als Indonesië of de Filippijnen beperkt de infrastructuur zich zelfs nu vaak nog tot een aantal van de betere gesitueerde eilanden, en gelden vanouds wachtlijsten van bijna tien jaar om een zogenaamde 'landlijn' aan te vragen. Voor veel mensen vervulde dit dan ook geen enkele behoefte, want wie te bellen als jouw vrienden ook niet over dergelijke apparatuur beschikken? Antropologen deden in de tachtigerjaren onderzoek naar de rol van 'kleine media', de transistorradio en community media voorop. De mobiele telefoon heeft op veel plekken waar wij destijds de kleine media onderzochten, gestaag een opmars gemaakt, soms bestaande behoeften vervullende (laatste update van koffieprijzen, microcoördinatie van vissers), maar vaak ook inspelend op nieuw gecreëerde behoeften van entertainment en consumptie."

MICHIEL KANIS
MASTER MARKETING MANAGEMENT

"De ontwikkeling van de smartphone werd in gang gezet, maar de samenleving stond vrij sceptisch tegenover mobiele telefonie. Men zag het nut er niet van in, mensen wilden niet altijd overal zomaar bereikbaar zijn. Komt bij dat huistelefonie nog een (te) sterke marktpositie had. Men had in die tijd geen idee wat het revolutionaire telecomproduct 'smartphone' voor hen kon betekenen, men zag de voordelen ervan simpelweg niet in. De moeite en kosten, gepaard met het gebruik ervan, wogen nog niet op tegen de voordelen. Deze houding veranderde bij de introductie van de eerste handzame, betaalbare mobiele telefoons als de beroemde Nokia 3310. In eerste instantie vond de adoptie hiervan sneller en gemakkelijker plaats op de zakelijke markt waar werd voldaan aan gewenste effecten als efficiënte en andersoortige, logische oplossingen voor bestaande problemen. Particulieren zagen voornamelijk negatieve aspecten als inbreuk op privacy en ongewenste interrupties tijdens het dagelijks leven. Mensen waren 'gelukkig', ook zonder mobiele telefonie."

"MENSEN WAREN 'GELUKKIG', OOK ZONDER MOBIELE TELEFONIE"

BRAM BAKKER
PSYCHIATER, SCHRIJVER

"De impact die de telefoon tegenwoordig heeft op mensen is enorm. Dat heeft te maken met de komst van smartphones natuurlijk. De telefoon is een compleet ander toestel geworden, de meeste mensen hebben het altijd bij zich, het staat meestal aan, het besef lijkt weg dat er een uitknop op het ding zit. Omdat iedereen met zo'n apparaat via allerlei apps en sociale netwerken continu in verbinding staat met allerlei platformen, is er geen rust meer. Er is een grote groep gebruikers die de hele tijd met zo'n apparaat in de weer is en daardoor het gevoel krijgt dat hij of zij constant druk is, dat er doorlopend sprake is van stress. Logisch, want het is uiteindelijk een kleine boordcomputer die onophoudelijk zorgt voor hersenactiviteit. Bij de één is de grens wat sneller bereikt dan bij de ander, maar bij ieder mens is er sprake van een beperkte hoeveelheid energie, dus er komt een punt waarop hersenen rust moeten hebben. Op dit moment zorgen smartphones ervoor dat de hersteltijd van de hersenen te kort is waardoor de belasting eigenlijk te hoog is. Het is een apparaat geworden waarvan mensen niet denken: leuk dat er iemand belt! Nee, iedereen wordt er steeds zenuwachtiger van."

DR. BART BARENDREGT
ANTROPOLOOG UNIVERSITEIT LEIDEN

"Wereldwijd is 'de mobiel' gadget nummer één waarmee vooral de middenklasse in groeiende markten vaak bijna simplistisch is vereenzelvigd. Processen van moderniteit en technologische 'vernieuwing' worden niet slechts bestudeerd in de 'Silicon Valleys' van deze wereld, maar er wordt wereldwijd en bijna simultaan met nieuwe mogelijkheden geëxperimenteerd. De verwachting was dat sociale relaties op zijn kop zouden worden gezet door het apparaat; in onze zak zouden we altijd de hele vriendenkring en ouders meenemen. Op afstand kon worden bemoederd en de armsten der aarde zouden met goedkoop internet weldra mee kunnen in de vaart der volkeren. In realiteit zagen we dat de telefoon werd ingepast in bestaande, sociale relaties en daardoor eerder een verlengstuk vormt van eerdere machtsverhoudingen. Vaders kunnen dochters in de gaten houden, overspelige echtgenoten elkaar. Met het nieuwe eraf, maar vaak nog te kort gesocialiseerd, is er nu ook veel aandacht voor de vaak negatieve impact van de mobiel. Morele paniek over cyberpesten, sexting en mobiele pornografie, de plotse angst voor terreur of langzaam groeiende medische kwalen die beiden door nieuwe technologieën in de hand worden gewerkt. Dit zorgt voor wereldwijde spookverhalen en technofobie. Nu we onze hele ziel in de mobiel hebben geïnvesteerd, een apparaat dat nooit van onze zijde lijkt te wijken, worden wij ook langzaam gewaar van privacykwesties."

MICHIEL KANIS
MASTER MARKETING MANAGEMENT

"Eind 2013 toonden onderzoeken aan dat er voor het eerst meer smartphonebezitters waren dan mensen met een PC. Zo'n 20% daarvan geeft aan de smartphone niet te gebruiken voor bellen, maar voornamelijk voor social media, chatten, mailen en surfen. Mensen willen zich meer en meer onderscheiden van de massa, smartphoneproducenten snappen dit maar al te goed en ontwikkelen innovatieve telecomoplossingen waarbij productdifferentiatie belangrijk is. Nodig ook, want de hedendaagse productlevenscyclus wordt steeds korter. Gevolg daarvan is weer dat afdelingen als R&D en Innovatie in 2014 steeds meer belangen en verantwoordelijkheden krijgen binnen de telecomsector. Het gaat niet meer om de juiste klant bij het goede product te krijgen, maar andersom. Consumenten gebruiken hun smartphone voornamelijk om zo efficiënt mogelijk hun wensen en behoeften te vervullen. Dit zorgt voor toenemende productiviteit van individuen. Denk daarbij aan online bankieren, shoppen en vriendschappen. Anno 2014 is 'tijd' misschien wel het meest schaarse middel. Mensen eisen daarom steeds meer van telco's. Telecom als sector is onderhevig aan enorme concurrentie op zowel prijs, product als service en het is belangrijker dan ooit dat de klant in alle bedrijfsstrategieën maximaal centraal staat."

"WERELD-WIJD IS 'DE MOBIEL' GADGET NUMMER ÉÉN"

"HET IS ONWAARSCHIJNLIJK DAT ER EEN ULTIEM APPARAAT KOMT"

2039

BRAM BAKKER
PSYCHIATER, SCHRIJVER

"Chips in handpalmen, hologrammen, gedachten-gestuurde communicatie, het zal ooit heus tot de mogelijkheden behoren, maar ik denk juist dat er een tegenbeweging zal ontstaan. Je kunt niet continu pieken, het tempo ligt te hoog en ik denk eigenlijk niet dat de techniek de mensen nóg verder in hun greep gaat krijgen als je het hebt over telefonie. Er komt meer bewustzijn dan nu. Zoals er ooit ook een kleine groep vegetariërs zich begon af te zetten tegen vleesconsumptie tot dit uitgroeide tot een levenswijze. Er is al een kleine groep mensen die heeft besloten: ik doe er niet meer aan mee. Die bewust een klein, relatief verouderd toestelletje heeft zonder internet erop. En ik denk dat die groep de komende jaren groeit, er zijn mensen die er niet meer tegen kunnen. En dat zou ik een goede ontwikkeling vinden, want zoals ik in mijn laatste boek 'Blijf Beter' uiteenzet: je kunt ziektes voorkomen, in dit geval blijkt dat vaak een burn-out. Voorkomen door te doceren, door bewust te blijven van de uitknop op het toestel."

DR. BART BARENDREGT
ANTROPOLOOG UNIVERSITEIT LEIDEN

"In tegenstelling tot wat de 'profeten van convergentie' prediken, is het onwaarschijnlijk dat er een ultiem apparaat komt (telefoon, bril, horloge) dat alle functionaliteiten herenigt. Vanuit de antropoloog beschouwd, is dat ook weinig relevant, nieuwe media zullen komen en gaan. Maar wel voortbouwend op principes van communicatie, die al meer dan een eeuw met ons zijn. Competitie zal in die zin tot nieuwe producten en nieuwe markten leiden. De familie in welke vorm dan ook, zal de nieuwe markt blijken te zijn met kind-ouder communicatie (normatief) vooropgesteld en adverteerders die gretig op dergelijke behoeften inspelen. Veel aandacht, meer dan tevoren, zal er zijn voor rendabele en duurzame technologieën. Het begrip 'mobiel zijn' an sich, zal steeds meer worden geproblematiseerd en naar de hand worden gezet door gebruikers. Zij zullen het recht niet op- en afroepbaar te zijn - mede door aanhoudende onrust over privacy - massaal terugclaimen. Hierbij zal 'niet-mobiel willen zijn' tot een nieuwe vorm van prestige verworden. Anno 2039 is dat het voorrecht van de allerrijksten die er een nostalgische analoge- en minder snelle levensstijl op na kunnen houden. Ingegeven natuurlijk door het feit dat ze altijd en ieder moment 'on' kunnen zijn en de meerderheid als marktfactor vertwijfeld achterlatend, waarom dit mobiele avontuur ook al weer allemaal begonnen was."

MICHIEL KANIS
MASTER MARKETING MANAGEMENT

"Meer dan de helft van jongeren tussen 12 en 15 jaar had in 2012 een smartphone en was gemiddeld zestien uur per dag online. Eén op de drie baby's speelde regelmatig op een tablet. Zij zijn gewend aan het gebruik van tientallen apps en zullen in 2039 de nieuwe generatie gaan opvoeden. Wij verwachten dat over 25 jaar smartphones (en tablets) volledig zijn geïntegreerd in de samenleving, mensen jonger dan vijftig jaar weten dan niet eens meer hoe het is om zónder te leven. Het voorspellen van toekomstige, technische ontwikkelingen is moeilijk, gezien de snelheid ervan. Bellen doen we dan vast niet meer, visuele methoden zullen hun intrede hebben gedaan. Wel zien we toenemende zorgen rond privacy, de kans is aannemelijk dat die trend zich doorzet waardoor we van een open samenleving, naar een meer gesloten gaan. Een dergelijke ontwikkeling zou direct effect hebben op gebruik van telecommunicatie, het wordt voor bedrijven dan lastiger om doelgroepen via digitale middelen te bereiken. Bedrijven zullen met nieuwe businessmodellen hun marktposities veilig moeten stellen waarbij het cruciaal is om een vertrouwensband te creëren met klanten, constant te innoveren en snel en dynamisch te reageren op markt- en productontwikkelingen."

"TECHNIEK GAAT MENSEN NIET NOG VERDER IN HUN GREEP KRIJGEN"

VERBINDEN MET...

Maak kennis met de klanten van Dekatel. Enthousiaste ondernemers die met trots en passie vertellen over hun prachtige onderneming.

SCHOELLER ALLIBERT

Olav Naayer

corporate IT Manager

"Schoeller Allibert is producent van kunststofverpakkingsmateriaal. Denk aan kratten voor brood, vlees, bloemen en planten. Hele grote kratten voor de automobielindustrie, waar complete motoren in vervoerd worden voor de assemblagelijnen. Wij werken op dertig locaties over de wereld, waarvan de meeste in Europa.

Het meest trots op mijn bedrijf ben ik wanneer ik in de supermarkt loop op de afdeling van de bieren en daar onze producten in het schap te zien staan. Niemand weet eigenlijk dat al die bierkratten die je overal ziet, bij ons vandaan komen. Bij zo'n mooi groen krat denkt iedereen aan een krat Heinekenbier, ik denk dan aan een kratje van Schoeller. Maar ook bijvoorbeeld Coca Cola gebruikt onze verpakkingsmaterialen. Daar ben ik toch wel heel trots op.

Het leuke aan een krat is eigenlijk de ontwikkeling die erin gaat zitten. Het is niet simpel 'we gieten een kratje' en daarmee is het klaar. Nee, er zit zoveel ontwikkeling in een krat. Wat kan het hebben op het gebied van stress, hoe is de ervaring voor een klant, houdt het lekker vast. Een krat mag ook niet te slap zijn en het gewicht ervan is heel belangrijk. Het moet zo licht mogelijk zijn, maar toch stevig genoeg om flesjes veilig te kunnen vervoeren."

BEKIJK DE VIDEO
Schoeller Allibert en internet: *"We moeten over de hele wereld bij onze documenten kunnen komen."*
www.youtube.com/DekatelTelecom

TOSEC

Egbert Meester

verkoop

"Tosec is een toeleverancier op plaatgebied voor specifieke toepassingen. Als onderdeel van de Tollenaar Groep hebben we vestigingen in Nederland, Duitsland en Zuid-Afrika. Met onze expertise in Zwolle kunnen wij precies die plaat leveren die nodig is. Dat doen we met lasersnijden, plasmasnijden en autogeen snijden. Wat dat is? Ja, voor mij is dat gesneden koek natuurlijk. Lasersnijden is een snijtechniek die sterk in ontwikkeling is en veel gebruikt wordt voor dunner plaatwerk. Plasmasnijden is heel geschikt voor het snijden van staal, rvs en aluminium tot een behoorlijke dikte. Het autogeen snijden is de klassieke snijmethode. Deze is geschikt voor staal snijden tot duizend millimeter dikte. Het zijn zogenaamde thermische snijtechnieken.
Er bestaan ook koude snijtechnieken. Denk dan aan knippen, zagen, ponsen en stansen. Waterstraalsnijden is ook een opkomende snijtechniek.

Wij maken geen eigen kant-en-klare producten, maar leveren halffabricaten als onderdelen voor kranen, bakken, meubilair, machines, boten, pontons. Verzin het maar. We zijn de laatste jaren enorm gegroeid, maar toch ook weer klein gebleven.
We hebben hele korte lijnen binnen de organisatie. Directie, leidinggevenden en mensen op de vloer communiceren goed en makkelijk met elkaar."

BEKIJK DE VIDEO
Tosec en digitale communicatie: *"Snel sterkte berekeningen communiceren met de ontwerper maakt dat we internationaal kunnen opereren."*
www.youtube.com/DekatelTelecom

SAILWISE

Michiel Meijers

manager

"Sailwise is een organisatie die actieve watersportvakanties organiseert voor mensen met een handicap of een chronische ziekte. Dat doen we op verschillende manieren. We varen met een tweemastklipper *Lutgerdina* op het IJsselmeer en de Waddenzee. Met de catamaran *Beatrix* varen we over de Friese wateren en in Loosdrecht hebben we het eilandje Robinson Crusoe waar we de kleine watersport bedrijven. Doel is het zo zelfstandig mogelijk laten zeilen van mensen met een handicap. Verder bieden we hier ook roeien, kanoën en waterskiën, zodat het voor iedereen een uitdagende vakantie wordt.

Het bijzondere bij Sailwise is, dat wij uitgaan van mogelijkheden en niet van beperkingen. We proberen met mensen mee te denken en ze ook te laten ervaren wat hun mogelijkheden zijn. Daarbij zijn vaak aanpassingen nodig. Daarbij hanteren we het adagium *normaal als het normaal kan en speciaal als het speciaal moet.* Sommige bootjes kun je bijvoorbeeld met een joystick besturen. Je kan dan toch heel zelfstandig watersporten.

Wij zijn een non-profit organisatie die werkt met een vaste bemanning en een grote groep vrijwilligers. Dat zijn een kleine driehonderd vrijwilligers die per jaar meer ruim vijfduizend dagen watersport voor mensen met een beperking mogelijk maken."

BEKIJK DE VIDEO
Sailwise en mobiele telefonie: *"Met mobiele telefonie wordt ons werkgebied groter. Je kunt beter contact houden."*
www.youtube.com/DekatelTelecom

WONING AANNEMINGSBEDRIJF

Henry Woning

directeur, eigenaar

"Wij zijn een aannemingsbedrijf werkzaam in de wegenbouw. Denk aan grondwerk, straatwerk, riolering, aanleg van tuinen. Dit doen we voor bedrijven, gemeentes en particulieren. De naam Woning heeft in Kampen en omstreken een goede bekendheid. In die zin ben ik trots op mijn personeel, want zij dragen die goede naam uit.

Ik zie mijn bedrijf als een familiebedrijf. Niet omdat er familie werkt, maar meer om het familiale gevoel dat wij onderling hebben. Dat stralen wij ook uit en dat is ook meteen de kracht van het bedrijf.
Je gaat toch elke dag naar je werk toe en dat moet met plezier gebeuren.

Onze onderlinge contacten met klanten zijn sterk. De mobiele telefoon heeft dat wel makkelijker gemaakt. Vroeger was ikzelf nog veel onderweg. Dan lag er 's avonds wanneer ik thuis kwam een briefje met 'die heeft gebeld en die wil even antwoord, en hier moet je nog achteraan bellen.'
Nu is dat wel anders. Ik kan mensen direct te woord staan en ben 's avonds lekker vrij. Nadeel is wel dat ik me overdag met veel meer zaken bemoei en daar ook altijd voor bereikbaar ben. De mobiele telefoon brengt me overdag extra stress en 's avonds meer rust."

BEKIJK DE VIDEO
Woning Kampen over de samenwerking met Dekatel: *"Onderhoud en moeilijke vragen. Ik kan eigenlijk altijd bij Dekatel terecht."*
www.youtube.com/DekatelTelecom

ANKER EN ANKER STRAFRECHTADVOCATEN

Marg Beekhuizen

chef de bureau

"Wij behandelen strafzaken. Bij ons kan iedereen terecht die met politie of justitie in aanraking komt. We staan alleen verdachten bij, geen slachtoffers. Ons bedrijf kenmerkt zich door een heel open cultuur en menselijke benadering. Ik bedoel daarmee dat we zaken behandelen om de persoon achter de zaak en niet uit winstoogmerk, wat helaas ook nog veel voorkomt.

Voorbeeld daarvan zijn de pro deo zaken die wij nog aannemen. Veel collega strafrechtadvocaten doen deze zaken niet meer, als gevolg van het destructieve beleid van staatssecretaris Teeven. Hij is rigoureus aan het snijden in de vergoedingen voor deze zaken. Toch vinden wij het belangrijk dat ook deze cliënten goed worden bijgestaan.

Het meest trots ben ik op de saamhorigheid binnen ons kantoor. We hebben eenentwintig medewerkers en iedereen spreekt vrijuit over zaken die hem of haar dwarszitten.

Telefonie is letterlijk de verbinding met onze cliënten. We hebben met veel gedetineerden te maken, die zitten opgesloten en kunnen niet naar ons kantoor komen. We bellen dus veel. Door onze grote naamsbekendheid krijgen we telefoontjes uit het hele land. We hebben het daardoor erg druk. Als we iemand niet kunnen helpen is gebrek aan tijd daar meestal de oorzaak van."

GERRIT MIJNHEER TRANSPORT

Gerrit Mijnheer

eigenaar

"Ik ben gespecialiseerd in bouwmaterialen transport. Het zware spul als heipalen en vloerplaten, noem maar op. Ik ben nu zo'n kleine dertien jaar zelfstandig. Door de recessie loopt het aantal opdrachten uit de bouw flink terug. Daardoor ben ik er ook andere dingen bij gaan doen. Bijvoorbeeld containerverhuur, allerlei soorten speciaal transport. Zo proberen mijn vrouw – met wie ik samenwerk – en ik de kop boven water te houden. Ik probeer me te onderscheiden door ook veel spoedklussen aan te nemen, servicegericht te werken en goed werk te leveren. Als ik een spoedklus goed uitvoer dan vragen ze je vaak nog een keer.

Het gaat slecht in de transportsector. De concurrentie is groot, de kosten zijn hoog. De prijzen staan erg onder druk en de marges zijn erg klein. Daarom ben ik me gaan specialiseren om nog wat te kunnen verdienen.

Mobiele communicatie speelt een grote rol voor ons. Sterker nog, het is van levensbelang. In de transportsector kun je niet meer zonder mobiele communicatie. Je bent vaak de hele dag onderweg en ik moet goed contact met mijn klanten kunnen houden. Maar ook bijvoorbeeld onderweg vrachten kunnen zoeken via internet bij vrachtuitwisselingsbureaus. Voordat er mobiele telefoon en internet was, ging het allemaal wat langzamer dan tegenwoordig."

BEKIJK DE VIDEO
Gerrit Mijnheer Transport over zijn relatie met Dekatel:
"Vanaf begin af aan is de samenwerking goed verlopen. Wat me erg aanspreekt is de persoonlijke benadering."
www.youtube.com/DekatelTelecom

AFSPRAAK IS AFSPRAAK

Dekatel klanten ontvangen iPad mini bij niet nakomen serviceovereenkomst

Klantgericht denken en doen onderdeel maken van een bedrijfscultuur is makkelijker gezegd dan gedaan. Waar veel organisaties het wel roepen, maar niet doen, denkt Dekatel Telecom het verschil te kunnen maken. "Het is een kwestie van verantwoordelijkheid krijgen en mentaliteit", zegt Klaasje Sarelse van de afdeling accountmanagement bij Dekatel.

De telecomaanbieder uit IJsselmuiden verbindt zelfs consequenties aan het niet nakomen van afspraken met haar klanten. Is een probleem niet binnen achtenveertig uur opgelost of is het oplossen van een probleem waar het bedrijf zelf niet veel invloed op heeft, niet in gang gezet, dan ontvangt de klant een iPad mini. "Het aantal dat we hebben moeten weggeven is gelukkig op één hand te tellen."

Met service onderscheiden

Om deze gegarandeerde service te blijven verbeteren, heeft Dekatel dit jaar een groot klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder meer dan 900 klanten. Gemiddeld gaven klanten Dekatel een 7.6. Een ruime voldoende met nog genoeg ruimte voor verbetering. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt Dekatel om haar service elke dag weer te verbeteren. Bij een volgend onderzoek wil de telecomaanbieder zeker een acht scoren. Een uitmuntende dienstverlening aan klanten leveren, vindt Dekatel van het grootste belang. Sarelse: "Service maakt je merk en is het ultieme onderdeel om je duidelijk mee te onderscheiden van je concurrent. Verbeteren kan alleen als klanten feedback geven en daar goed naar geluisterd wordt."

Berekening klopt niet? U weer contractvrij

Bij Dekatel worden ook geen luchtkastelen verkocht als het gaat om de berekening van de prijzen voor mobiele en vaste telefonie en internet.
De reden dat klanten bij Dekatel aankloppen is, dat prijzen bij concurrenten achteraf onjuist blijken. Staan in uw contract andere prijzen voorgerekend dan Dekatel factureert, dan bent u weer contractvrij. Het streven is om berekeningen altijd te laten kloppen.

Duidelijk en eerlijk zijn loont

Dekatel mocht onlangs Monier, een van de marktleiders wereldwijd op het gebied van dakproducten, ondersteunen met haar telecomdiensten. Monier heeft zo'n tweehonderd medewerkers. Ondanks het feit dat Dekatel niet als één van de goedkoopste uit de offertevergelijking kwam, koos Monier uiteindelijk toch voor Dekatel. Reden: Dekatel kon als enige garanderen dat de berekeningen klopten. Volgens Sarelse is de overgang uitstekend afgerond. "Een medewerker van Monier liet mij achteraf weten dat de overstap prima verlopen was en ze louter positieve geluiden uit de organisatie had gehoord."

Gegarandeerd bereik met KPN netwerk

Dekatel garandeert niet alleen een uitmuntende service, ook een betrouwbare bereikbaarheid is van het grootste belang. Daarom werkt de telecomaanbieder uitsluitend met het beste netwerk. Dat is nog altijd het netwerk van KPN. Dit netwerk werd ook in 2014 weer door de Consumentenbond verkozen als het beste netwerk van Nederland.

KLANTENSERVICE
SNEL EN PERSOONLIJK

Van alle telecomaanbieders wordt er bij Dekatel ongetwijfeld het vaakst een bloemetje bezorgd. Niet omdat er iemand ziek is, maar omdat klanten erg tevreden en zeer goed te spreken zijn over de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening bij Dekatel. Veel bescheidener is het niet te verwoorden.

"Dat hoor ik inderdaad regelmatig", weet senior accountmanager bij Dekatel Jerome Karamat Ali. Hij is in zijn werk sterk afhankelijk van de kwaliteit van de ondersteuning van de klantenservice. "Kijk, wanneer mensen overstappen van één van de grote aanbieders naar ons, dan is dat op het gebied van service een wereld van verschil. Wij kennen geen eerste- of tweedelijnssupport. Je belt gewoon met Mirjam, Jolinde, Eva, Rike of een van de andere medewerkers. Geen duur 0900-nummer, maar rechtstreeks contact en geen kastje-naar-de-muur. Net als ik voelen ook de klantenservicemedewerkers zich persoonlijk verantwoordelijk voor de ondersteuning die ze bieden. Iedereen op die afdeling kent de klanten ook en welke problemen er spelen of welke storingen er hebben plaatsgevonden. Deze ondersteuning maakt mijn werk er een stuk leuker op. Los van het feit dat we een laag verloop onder klanten hebben, heb ik zo meer tijd om echt aandacht te schenken aan zaken die spelen bij klanten. Dat geeft voldoening."

Jerome Karamat Ali,
senior accountmanager Dekatel Telecom:

"Je belt gewoon met Mirjam, Jolinde of Rike. Niet met de zoveelste onbekende via een duur 0900-nummer."

TALLINN

TOP IN TOERISME & TECHNIEK

Wie aan Tallinn denkt, denkt ongetwijfeld aan Russische en Poolse toestanden: asgrauwe boel en saaiheid troef. Mis! De hoofdstad van Estland is, sinds het land in 1991 onafhankelijk werd, met een ware inhaalslag bezig. Dat zie je niet alleen op straat, dat merk je ook.

TEKST VINCENT DE VRIES // FOTO VISIT TALLINN

Het is een opmerkelijk gezicht. Overal waar je in Tallinn komt, zie je mensen met een laptop zitten. In het park, op terrassen, ja, zelfs gewoon op straat. Al snel wordt duidelijk waarom. Als één van de weinige steden ter wereld kun je hier namelijk werkelijk overal gratis internetten.

Beatrix

En dat doet iedereen dan ook massaal. Hoewel iedereen… Toen prinses Beatrix, toen nog koningin, een paar jaar geleden tijdens haar staatsbezoek het in Tallinn gevestigde technologiebedrijf Skype bezocht en de vraag kreeg of ze iets met computers had, schudde ze haar hoofd. Niets met knoppen sprak haar aan, zo liet ze weten. Inmiddels is ze met haar tijd mee en stuurde ze via het twitteraccount van de RVD zelfs al een enkele tweet de wereld in. Maar toen, in 2008, ontbrak een computer op haar bureau, laat staan dat ze ooit een e-mail had verstuurd.

Skype

Het bezoek aan Skype, dat gratis telefoneren via internet mogelijk heeft gemaakt, was niet toevallig. Het van oorsprong Estse bedrijf, dat nog altijd een van zijn belangrijkste vestigingen in Tallinn heeft, staat namelijk symbool voor de ontwikkelingen in Estland waar informatietechnologie een zeer belangrijke sector van de economie is. Zo heeft het kabinet een papierloze vergaderzaal. Alles gaat via computers en internet, vergaderingen duren hooguit een uur. “Dat gaat mijn pet te boven”, verklaarde Beatrix destijds. Tegelijkertijd had ze er wel grote bewondering voor en oordeelde dat veel landen jaloers konden zijn op Estland. En daarmee sloeg Beatrix de spijker op zijn kop. Er zijn namelijk maar weinig landen die zich de laatste jaren zo hebben gemanifesteerd als Estland dat na de onafhankelijkheid in 1991, na de Zingende Revolutie, vergaande economische liberaliseringen heeft doorgevoerd. Zo werd drie jaar later de vlaktaks ingevoerd, stond het jarenlang op de vierde plek op de ranglijst van economische vrijheid van de Heritage Foundation en kent het land als één van de weinige in Europa wél een economische groei.

Culturele hoofdstad

In het verlengde daarvan boekt ook Tallinn, een stad van 400.000 inwoners op 2,5 uur vliegen van Amsterdam en waar je geen visum meer voor nodig hebt, steeds meer winst. Lange tijd was het een verscholen pareltje, onopgemerkt maar ook onaangetast gebleven door de vele overheersers die de stad sinds de 13e eeuw heeft gekend. Maar sinds 1991 lijkt Tallinn, in 2011 de culturele hoofdstad van Europa, ook voor de buitenwereld tot leven gekomen.
Volgens het toeristenbureau trekt Tallinn nu voornamelijk Russische en Finse bezoekers, al zien de inwoners dat liever anders. De Finnen, die massaal de boot vanuit Helsinki nemen, zijn alleen maar op zoek naar goedkoop bier, terwijl de Russen, gezien de gewelddadige geschiedenis, nooit hun beste vriend zullen worden. Daarom zien ze liever Duitsers, Zweden, Britten en natuurlijk Nederlanders komen. “Zij blijven vaak ook meerdere dagen. En dat is maar goed ook, want anders mis je een hoop”, aldus Mai-Liis Mägi van de plaatselijke VVV dat jaarlijks zo’n 1,5 miljoen toeristen naar de stad ziet komen.

Unesco

Zoals de Raekoka Plats, het enorme plein in de oude stad. Tijdens een wandeling er naar toe - via kronkelsteegjes, over ontelbare kinderkopjes en langs meisjes in elvenpakjes die gesuikerde amandelen verkopen - zie je goed dat Tallinn een Hanzestad was. Uit die tijd dateren dan ook de meeste bezienswaardigheden, zoals de vijftiende-eeuwse apotheek en het Gotische stadhuis. De oude binnenstad staat dan ook niet voor niets op de Werelderfgoedlijst van Unesco. Dat gebeurde tien jaar geleden, na een grondige renovatie. Veel gebouwen zijn onwaarschijnlijk netjes opgeknapt. Ze staan piekfijn te glimmen in zachtroze en okergele verf waardoor het lijkt alsof je in een virtuele ansichtkaart loopt. Of beter: alsof je in de Efteling staat, met als absolute hoogtepunt de Sint-Olafskerk en de Russisch orthodoxe Nevskykathedraal iets verderop.

De Russen spelen sowieso nog een belangrijke rol in de Estlandse samenleving. Naast dat er nog altijd veel Russen wonen, wordt het Sovjetverleden niet weggestopt, ook al was die soms te gruwelijk voor woorden.
Goed voorbeeld daarvan is onder meer het KGB-museum in het immense Sokos Hotel Virus aan de rand van de binnenstad waar een rondleiding je een goed beeld geeft hoe onmenselijk en tegelijkertijd ook lachwekkend de Sovjets het land onder controle hielden.
Zo waren de kamers onder meer bezaaid met afluisterapparatuur, James Bondachtige prullaria die nu zonder pottenkijkers bekeken kunnen worden.

Bang om in de gaten of afgeluisterd te worden hoef je tegenwoordig niet meer te zijn, en zeker niet in het hotel waar wij verblijven: het prachtige Three Sisters Hotel uit 1362 waar ook de vorstin verbleef tijdens haar staatsbezoek met… gratis wifi.

TIP 1 THREE SISTERS HOTEL

Je kunt natuurlijk voor één van die kolossale hotels kiezen die tijdens de Sovjettijd uit de grond zijn gestampt. Maar wie fijner, origineler en karakteristieker wil, kiest voor de klasse van Three Sisters Hotel, gevestigd in een middeleeuws pand in de oude binnenstad. Uniek, waarbij niet één kamer hetzelfde is.
Meer info: www.threesistershotel.com

TIP 2 RESTAURANT BORDOO

Gezien de komst van de vele Engelse toeristen is er junkfood in overvloed. En voor wie de sushi nu ook wel heeft gezien: reserveer een tafel in Restaurant Bordoo. Het heeft nog net geen ster, maar gezien het eten dat hier wordt geserveerd door Award winning chef Tonis Siigur, in combinatie met het eeuwenoude interieur, kan dat niet heel lang meer duren.
Meer info: www.bordoo.ee

TIP 3 FASHION PALACE

Wie in Tallinn over straat loopt én de ogen open houdt, kan het niet ontgaan. Alsof je in Milaan of Parijs loopt. Want net als in veel andere steden in het voormalige Oostblok zweren zeker de vrouwen bij de mooiste en hipste kleding. Wie niet uit de pas wil lopen, wandelt naar Uus 4. Daar heb je niet de meeste exclusieve merken als Kiton, Santoni, Brioni, Valentino en Lora Piana, maar ook nog eens betaalbaar.
Meer info: www.fashionpalace.ee

Effectief leidinggeven vraagt om vertrouwen

Ben Tiggelaar

“Voorwaarde is het bestaan van een positieve relatie tussen werkgever en de werknemer”

Vertrouwen krijgen van je mensen is een probleem van veel leidinggevenden. Onderzoek laat zien dat bij grote bedrijven slechts twintig procent of minder gelooft of vertrouwt op wat de topman of topvrouw zegt. Een dramatisch laag getal. Vertrouwen en geloof in de leiding is cruciaal om noodzakelijke veranderingen voor elkaar te krijgen. *TEKST MICHIEL HOLSHEIMER // FOTO MADDYCHRISTINE HOPE*

“Verbinden. Ik heb ooit bij de verbindingsdienst gezeten in militaire dienst. Dat is mijn eerste associatie. Verbinden kun je op verschillende manieren bekijken. Ik kom zelf uit de communicatiewetenschap, dan kun je het heel technisch bekijken. Als je het op privé en werk betrekt, gaat het toch vooral om het aangaan en ontwikkelen van relaties.

Relaties zijn een randvoorwaarde om iets voor elkaar te krijgen. Waar ik mij de laatste jaren op focus in mijn boeken en presentaties is hoe je als leidinggevende veranderingen voor elkaar krijgt. Maar ook hoe je op persoonlijk vlak leiding kunt geven aan veranderingen in je eigen leven.

Vertrouwen in top is dramatisch laag

Als je met andere mensen een verandering wilt realiseren, als je überhaupt leiderschap wilt tonen in een organisatie, dan kan dat niet als je geen relatie met die mensen hebt. Omdat één van de meest eenvoudige en fundamentele zaken waar het over gaat bij leiderschap is dat mensen geloven en vertrouwen wat je zegt. Dat je op zijn minst het vertrouwen en het geloof van mensen hebt als je het gesprek met ze aangaat over bijvoorbeeld een noodzaak tot verandering of een probleem waar je samen mee te maken hebt. Zonder dat kun je nooit iets bereiken.

Vertrouwen krijgen is een probleem van veel leidinggevenden bij hele grote bedrijven. Als je kijkt naar onderzoeken op dat gebied dan zie je dat slechts twintig procent of minder gelooft of vertrouwt wat de topman of topvrouw zegt. Dat is een dramatisch laag vertrouwen in de top van deze bedrijven.

Leidinggeven wordt effectiever en efficiënter op het moment dat werknemers je meer vertrouwen. Voorwaarde is het bestaan van een relatie tussen werkgever en de werkvloer. Relaties draaien, om het even héél simpel te zeggen, om positieve interacties. Positief voor jou en positief voor de ander. Dat betekent dat je regelmatig met elkaar gesprekken hebt, ontmoetingen, dat kan van alles zijn. Iedere vorm van menselijke interactie waar de ander een positief gevoel aan over houdt is eigenlijk een bouwsteen voor die relatie.

Positieve versus negatieve interactie

Het aardige is dat zowel onderzoek naar relaties op het werk als onderzoek naar relaties in de thuissituatie, vergelijkbare uitkomsten laten zien. Het blijkt dat mensen, heel globaal genomen, minimaal drie keer zo vaak een positieve interactie met je moeten hebben als een negatieve. Een negatieve kan natuurlijk al vrij snel optreden. Dat is als wanneer je thuis een gesprek onderbreekt en zegt ‘sorry schat, ik moet weg’. Dat is een negatieve interactie. Ook al ben je dan nog zo aardig.

Op het werk kun je soms niet zonder negatieve interactie. Als iemand iets fout doet en jij staat erbij dan hoef je niet eens iets te zeggen. Dat is al een negatieve interactie. Je bent als het ware *guilty by association*. Dat is een heel interessant fenomeen. Als je leidinggevende bent, ondernemer, manager of teamchef, dan heb je per definitie ook altijd een aantal negatieve interacties met je mensen. Dat betekent dat je heel hard moet werken om die balans goed te houden. In een periode waarin tijd juist een heel schaars goed is geworden, hebben veel leidinggevenden

Dr. Ben Tiggelaar (1969) is onafhankelijk schrijver, spreker en gedragswetenschapper. Hij studeert al ruim 25 jaar op de onderwerpen leiderschap en verandering. Zijn streven: individuen en organisaties helpen hun dromen om te zetten in actie.

deze totaal verkeerd verdeeld. Wat is nou de essentie van leiderschap en management? Dat is dat je de mensen om je heen inspireert en begeleidt tot hogere prestaties dan ze alleen zouden realiseren. Anders, even heel simpel gezegd, kun je net zo goed gewoon thuisblijven. Dan presteren ze beter als je er niet bij bent.

Ik snap wel dat er in een managementfunctie vaak allerlei dingen komen kijken. Dat betekent ook financiële overzichten maken, planningen en rapportages maken. Op het moment dat je té veel van dat soort werk achter je bureau zit te doen in je eentje dan ben je veel minder effectief dan je zou kunnen zijn. Omdat je de relaties verwaarloost met de mensen in de uitvoering. De mensen die ervoor kunnen zorgen dat de impact die je kunt hebben vele malen groter is omdat je domweg niet alles alleen kunt of het beste kunt.

Constant werken aan krediet opbouwen

Je bent maximaal productief door je mensen. Je bent niet maximaal productief als je denkt 'laat ik dit nog maar even zelf doen'. Een heleboel managers zijn overbelast. Moeten heel veel zaken administreren, zijn met allerlei dingen bezig en verhoudingsgewijs te weinig met hun mensen. Ze realiseren zich niet dat je continu die investering moet plegen in die relatie.
De urgentie is er niet.
Begrijpelijk, want die relatie gaat niet per se naar de knoppen als je er vandaag even niks aan doet. Maar op het moment dat je even iets aan iemand moet vragen of je moet er op kunnen vertrouwen dat zij jou vertrouwen dan moet dat krediet er wel zijn. Dat krediet, dat is iets waar je voortdurend aan bouwt.

Ik sprak pas iemand en ik vroeg hem 'waar heb je nou de afgelopen tijd met plezier gewerkt?', dat vind ik altijd leuk om te weten. Hij vertelde dat hij bij een van zijn eerste banen werkte voor een Duitse kweker. Zijn baas was een beetje een formele man, maar als hij 's morgens binnenkwam dan ging hij alle mensen langs, dan gaf hij iedereen een hand – geen groot bedrijf, er werkte een man of twintig – en als hij wist dat er bij jou thuis iets speelde dan informeerde hij ook even. Elke dag even heel kort een handdruk of een moment van persoonlijk contact. 'Dat heeft enorme indruk op me gemaakt', zei hij. 'Daarna heb ik nooit meer een baas gehad die zoveel respect toonde aan zijn medewerkers.' Het gaat dus niet om die handdruk, maar om het feit dat je iedere dag even de tijd neemt om aandacht te geven aan je mensen. Dat is een mkb-ondernemer die snapt hoe belangrijk het is om iedere dag aan die relatie te werken.

Stop met manipulatieve trucs

Onderzoek laat al jarenlang zien dat veel leidinggevenden die echt bezig zijn met hun mensen, erg goede prestaties leveren. Zij zijn gericht op hun mensen, focussen zich op de inhoud van het werk en houden zich echt bezig met het team. Het vreemde is dat juist deze mensen in de regel het minst promoveren binnen een organisatie.
Terwijl de managers die zich minder bezighouden met hun eigen mensen maar meer met bijvoorbeeld interne en externe netwerken, het snelst carrière maken. Dat speelt niet alleen hier, dat is een wereldwijd fenomeen. Het grappige is dat je daarmee uiteindelijk vaak leidinggevenden krijgt die wel goed zijn in relatie-onderhoud maar niet met de mensen die het werk moeten doen.

Bij bedrijven die niet investeren in relaties moet steeds harder worden gewerkt om dingen voor elkaar te krijgen. In Nederland wordt de ene opleiding na de andere training na het volgende seminar georganiseerd over vraagstukken als 'hoe krijg ik ze zover?' Dat is eigenlijk de totaal verkeerde vraag, want de eerste vraag is 'hoe krijg ik mezelf zover?' Er zijn ontzettend veel leidinggevenden geïnteresseerd in de vraag 'hoe krijg ik mijn mensen in beweging?' Heel flauw gezegd willen ze dan trucs. 'Wat kan ik doen om vandaag met een truc, zonder de investering te plegen, toch mijn mensen in beweging te krijgen?' Dat is een heel jammerlijke vraag. Een missie die tot mislukken gedoemd is. Het zijn manipulatieve trucs. Als je daar maar lang genoeg mee doorgaat erodeert het vertrouwen in je organisatie steeds meer en zullen goede mensen vertrekken. *People don't quit jobs, they quit bosses."*

dekanet

Erik Jan Dekker

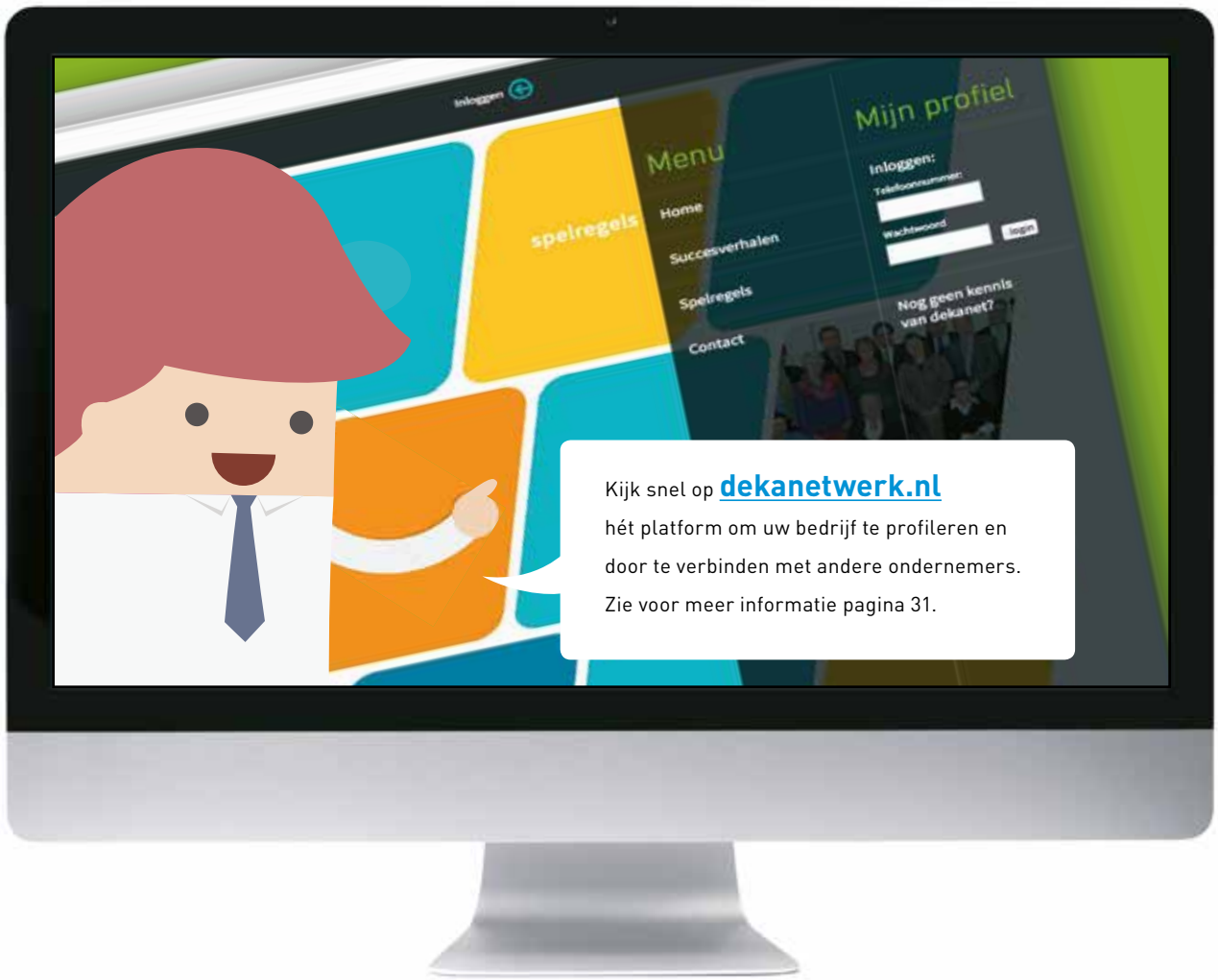
Ondernemers helpen ondernemen. Dat is de missie van Dekatel. Door ondernemers te verbinden. Met telecomproducten en diensten natuurlijk. Maar hoe kun je een stapje verder gaan? Je klanten verrassen, verwachtingen overtreffen?
We ontwikkelden dekanet. Een online en fysiek netwerk. Het zoveelste? Misschien wel. Maar dit netwerk levert niet alleen relaties op, maar ook direct toepasbare kennis. Managementtrends die je als ondernemer vooruit helpen. Beschreven in bestsellers die je allemaal zou willen lezen als je tijd over had. Maar dat heb je niet. Hoe makkelijk is het dan bijgepraat te worden door de auteurs ervan? Tijdens een congres en 10 workshops. Voor niets. Nou ja... we hopen dat u er uit haalt wat erin zit en erover wilt praten. Met andere ondernemers. Ze meeneemt en kennis en ervaringen deelt. Ze doorverbindt met Dekatel.

Tegelijk krijgt u zelf een platform om uw bedrijf te profileren. Met een bedrijfsfilm op dekanetwerk.nl. Of met een oproep voor nieuwe collega's, een case of opdracht. Misschien ook de invulling van een workshop. De eerste stappen zijn gezet. Wij zijn enthousiast. We zien het als een uitdaging van het online en fysieke dekanetwerk net zo´n succes te maken als ons telefoonnetwerk. Met ondernemers!

" We zien het als een uitdaging van het online en fysieke dekanetwerk net zo´n succes te maken als ons telefoonnetwerk "

dekanet is een initiatief van duidelijk.dekatel

dekanet



dekanetwerk.nl

dekanet is een initiatief van duidelijk.dekatel