

**UITROLLEN IS
HET NIEUWE
DOORPAKKEN**

Japke-d. Bouma

**UITROLLEN IS
HET NIEUWE
DOORPAKKEN**

De ergste jeukwoorden op kantoor



2016 Thomas Rap

Copyright © 2016 Japke-d. Bouma
Omslagontwerp Moker Ontwerp
Foto auteur Keke Keukelaar
Vormgeving binnenwerk Aard Bakker
Druk Bariet, Steenwijk
ISBN 978 94 004 0503 5
NUR 301

thomasrap.nl

VOOR

Simone van Driel, Alex van der Hulst,
Frank Smudde en Thomas de Veen –
mijn musketiers in de kantoorjungle.

INHOUD

VOORWOORD	11
KANTELEN, BORGEN, FUNDEREN EN	
DOORZAGEN	17
EEN STUKJE	20
GAMECHANGER	23
IN JE KRACHT	26
EEN NIEUWE UITDAGING	29
AANVLIEGEN, LANDEN EN	
HELIKOPTERVIEW	32
TRAJECT	35
IETS TEGEN IEMAND AAN HOUDEN	38

FOCUSGROEPEN, STUURGROEPEN	
EN KLANKBORDEN	41
PROCES	44
UIT JE COMFORTZONE	47
TACKELLEN, PITCHEN EN INKOPPEN	50
COREBUSINESS	53
UITROLLEN	56
STRESS	59
REGIE, REGIEROLLEN EN ACTEREN	62
EEN BEWOGEN JAAR	65
PROFESSIONAL	70
200 PROCENT	74
JEUKWOORDEN OP LINKEDIN	77
PASSIE	80
SORRY	83
CONSTANTE DIALOOG	86
‘WE GAAN ERNAAR KIJKEN’	89
AANJAGEN	92
JEUKWOORDEN OP DE MAIL	95
KWALITEIT	98
SABBATICAL	101
MENSTRUATIEVERLOF	105

JOHAN CRUIJFF OP KANTOOR	108
PROCESBEWAKERS, CULTUURBEWAKERS EN KWALITEITSBEWAKERS	111
WAT IK NOG WILDE AANGEVEN	114
HET KOSTENPLAATJE	118
HOEGAATIE EN WERKSE	121
ORGANISATIE	124
IDEEËN INBRENGEN	127
STAKEHOLDERS	131
BELONING	135
IN DE LIFT	138
INNOVATIE	141
MEETING, AGILE EN START-UPS	144
VERBINDEN	148
DIT WAREN DE ERGSTE JEUKWOORDEN OP KANTOOR	151
MET DANK AAN:	155

VOORWOORD

‘Ombuigen’

Jeukwoorden zijn verschrikkelijk – als nagels over een schoolbord. Het is toch een pure kwelling om iemand te horen zeggen dat ‘het primaire proces versterkt moet worden’ of dat ‘een extra impuls aan het begin van een traject de onderlinge interactie kan versterken’?

Ik ben altijd al allergisch geweest voor jeukwoorden. Als journalist hoor je er helaas nogal veel en ze betekenen altijd extra werk. Want het is een enorme klus om ze naar normaal Nederlands te vertalen – vaak weet de persoon die ze gebruikt ook niet precies wat ze betekenen.

Vooraf boba's zijn gek op jeukwoorden. Maar ook sportcoaches, ministers en beleidsambtenaren. Of onderwijsbestuurders die leerlingen ‘in hun kracht willen zetten’, CEO's die ‘de kwaliteit willen borgen’ en natuur-

lijk woordvoerders die ‘bestaande concepten kantelen en eens op een heel andere manier wilden aanvliegen’.

Al die burgemeesters ook, die ‘bevlogen, transparant en betrokken willen verbinden’, al die managers die ‘kwaliteitsslagen willen maken’, die ‘sturen op output’, al die professionals die ‘willen inzetten op ketenpartners, qua omgevingsmanagement’, al die personeelsmanagers die vinden dat het tijd wordt voor een aantal collega’s om ‘los te laten, te delen en snel te schakelen naar een nieuwe uitdaging’. Of de onderwijsconvenanten waarin ‘de leerling centraal wordt gesteld’, alsof dat niet sowieso de kernwaarde van het onderwijs is.

Maar het eerste échte jeukwoord dat me bijstaat, in de zin van dat ik er actief uitslag met bultjes van kreeg, moet toch wel ‘ombuigen’ zijn geweest.

Ombuigen.

Het was in een persbericht van een ministerie dat miljoenen ging ‘ombuigen’. Ik weet nog dat ik aan een collega vroeg: ‘Wat is ombuigen’, en dat de collega zei: ‘Dat is bezuinigen’. Ik weet nog dat ik zei: ‘Maar waarom zegt hij dát dan niet: bezuinigen’, en dat de collega toen zei: ‘Tja, dat is Haags jargon’.

Jargon. Alsof alles mag als iets ‘jargon’ is. Jargon is voor collega’s onder elkaar; elke beroepsgroep kent jargon. Zoals bij de start en landing van een vliegtuig, bij medische communicatie, bij het specificeren van een bouwkundige opdracht. Dan kan je niet zonder jargon.

Maar verder is jargon verboden. Je moet het in je ei-

gen woorden kunnen zeggen, dat is altijd beter dan dat iemand anders het slecht voor je bedacht heeft. Iets wat een platgetreden pad is geworden, legt per definitie een laag stof in je geest. Als je veel jargon gebruikt, denk je niet meer na.

Ja, maar jargon is houvast, hoor ik wel eens. En: veel kantoortijgers vinden het juist fijn dat ze op jargon terug kunnen vallen. Onzin, denk ik dan. Zijn die mensen niet slim genoeg om zelf iets te bedenken? En wie garandeert dat als iedereen jargon gebruikt, iedereen ook precies weet wat ermee bedoeld wordt? Weten ze het dan, of praten ze gewoon de baas na? En erger nog: weet die baas eigenlijk wel waar hij het over heeft als hij zegt dat je moet 'focussen op je kracht, tijdig moet anticiperen op je persoonlijke signalen, goed moet kijken naar je toegevoegde waarde en veel strategische stappen moet zetten, indien nodig'. Weet hij zélf dan wel wat hij bedoelt?

Ik dacht het niet.

Jargon heeft één voordeel: het is heel lachwekkend. Het is toch té grappig, als iemand zegt dat hij zijn nieuwe 'concept' 'landelijk gaat uitrollen'. Wat is dat? Gaat hij dan met een stoomwals van Groningen naar Maastricht? Ik moet ook altijd grinniken als iemand zegt dat hij eerst een 'meeting' heeft, dan een 'stand-upje', dan een 'brainstorm', dan een 'powerpoint' en dan gaat 'scrummen'. Dan hoopt hij dat mensen niet doorhebben dat hij zich al de hele dag van de ene naar de andere kansloze vergadering sleept.

Het is ook dikdoenerij, vaak, dat gelazer met die jeukwoorden, het is jezelf belangrijker maken dan je bent. Op zich niks mis mee, maar ik hoor er zelden iemand om lachen. Laat staan degene die de jeukwoorden gebruikt. En jeukwoorden waar niet om gelachen wordt, zijn alleen maar jeukwoorden.

Maar het ergste is natuurlijk dat er gelogen wordt met jeukwoorden. Zie het voorbeeld van het ‘ombuigen’. Als je zegt dat je gaat ombuigen, dan lijkt het of je actief iets gaat doen, met die miljoenen, maar in werkelijkheid haal je het weg en maak je het dood. Als je zegt dat je iets gaat ombuigen, dan lijkt het of je het ergens anders voor inzet, alsof het slechts een andere richting krijgt. Maar in werkelijkheid verdwijnt het in een grote diepe put en ziet niemand het ooit meer terug. Maar een minister die zegt dat hij 140 miljoen in een diepe put heeft gegooid, dát hoor je nou nooit.

Mensen vragen me vaak: ‘Waarom noem je ze “jeukwoorden”, dat is toch ook een jeukwoord?’ Dan zeg ik: ‘Inderdaad. Jeukwoord is een jeukwoord. Maar dat moet. Je moet er jeuk van krijgen, het moet schuren, het moet weerstand oproepen, anders weten mensen niet dat het iets ergs is, en gaan ze er alleen maar om lachen. Ze moeten er ook van gaan krabben, en huilen, schreeuwen soms, zo u wilt, en er heel boos op worden.

En dus staan ze allemaal op een rijtje in dit boek. De procesbewakers die de ‘corebusiness moeten herdefiniëren’. De ‘stakeholders die nog niet in het totale plaatje

zijn meegenomen'. De mensen die graag willen 'aangeven' dat er nog 'een stukje commitment' mist. De 'trajecten die professionals ingaan'. De 'passie waarmee ze in hun flow komen', al die dingen die 'tegen je aan moeten worden gehouden'. De 'sabbaticals', maar ook de 'comfortzone' waar je voortdurend uit moet om tot grote hoogten te kunnen stijgen, 'de regie pakken én behouden', de 'creatieve teamplayers met een hands-on mentaliteit die een constante dialoog met je willen aangaan'. Al die ideeën ook, die moeten worden 'ingebracht'. De 'meetings, de bila's en de ball park figures'.

Hoe het dan wél moet?

Oké, als jullie dat zo nodig willen, zet ik bij elk jeukwoord een kraakhelder alternatief, zonder dikdoenerij, rookgordijn of eufemisme. Dat heb ik natuurlijk ook veel als klacht gehoord: 'Als je het allemaal zo goed weet, Japke-d., waarom zeg je er dan niet bij hoe je het zonder jeukwoorden kan zeggen? Als je het zo goed weet, zeg het ons dan, hoe het wél moet.'

Want dat is me nog het meeste opgevallen aan alle jeukwoorden: dat maar heel weinig mensen weten hoe je jeukwoorden kan vermijden, en bovenal, hoeveel mensen zich eraan ergeren, maar ze tóch gewoon blijven gebruiken. Omdat het moet. Omdat de baas ze gebruikt, omdat iedereen ze gebruikt, omdat ze gevangen zitten in een zwart, donker web van jeukwoorden.

Lieve mensen, laten we ermee ophouden. Laten we onszelf bevrijden, laten we elkaar bevrijden. Laten we

witte vellen papier pakken en alles opnieuw opschrijven
in onze eigen woorden. Jeukwoorden houden ons gegij-
zeld, dood aan de jeukwoorden.

Leve het vrije woord.

Japke-d. Bouma

Utrecht, 10 juli 2016

KANTELEN, BORGEN, FUNDEREN EN DOORZAGEN

Hou eens op met die bouwtaal, jongens

Talent aanboren, managers doorzagen, prototypes in de steigers zetten, zekerheden borgen, waarden verankeren, voorstellen afhameren, piketpaaltjes slaan en contouren schetsen: ik ken behoorlijk wat kantoren waar collega's de hele dag met elkaar praten alsof ze in een bouwput staan. Als ik mijn ogen dichtdoe, hoor ik Ed en Willem Bever met Bob de Bouwer in overleg: 'Kantelen, Buurman?' 'Prima, kantelen.'

Ik krijg er veel vragen over in mijn kantoorjungle-praktijk: waarom dit soort taal zoveel gebruikt wordt. Dan zeg ik: omdat het daadkrachtig klinkt en omdat het in elk geval lijkt alsof er grote werken tot stand worden gebracht. Het klinkt ook gewoon lekker concreet als je zegt dat er dingen in cement worden gegoten, dat ze in de grondverf worden gezet en dat er bruggen worden

gebouwd, ook al heb je alleen maar pilots staan monitoren, ook al heb je geen koffiekopje afgewassen en ben je naar de wc gevluht toen er écht een bureau op een kantelpunt geroteerd moest worden.

Maar er zit natuurlijk ook een soort oerdrift achter het gebruik van dit soort taal. De drang om iets te willen maken wat niet in elkaar lazert zoals je carrière, maar wat gewoon blijft staan, jarenlang. Ik denk dat we daarom diep in ons hart allemaal het liefst in onze graafmachines naar kantoor zouden komen. Met een toolbelt om het middel, een helm op het hoofd en grote rollen bouwplannen onder de oksels. En dan lekker bestekken optuigen, belangrijke hefbomen over het weekend hijsen en spijkers met koppen slaan in de structuurvisie. Waarom denk je dat al die gepensioneerde mannen in hun scootmobiels verlangend bij bouwplaatsen staan te kijken? ‘Dat is gewoon machtig mooi,’ zei een hipster met een baard laatst tegen me. En ik snap dat.

Want ik speelde vroeger zelf ook met Lego. Net als voor mij is het voor de meeste mensen enorm omschakelen als je op kantoor komt. Weer een spreadsheet, weer een memo, weer een aantal bits toegevoegd aan de bedrijfsbankrekening. Maar concreet iets gemetseld wat je aan je moeder kunt laten zien, nou nee. En dus gebruiken we bouwmetaforen uit heimwee, en bij gebrek aan constructieve realiteit.

Maar met heimwee kom je niet ver in de kantoorjungle. Daar overleef je alleen als je letterlijk je zaakjes

goed dichttimmer, mensen in beton giet en je poten uit de modder houdt. Als je te veel vertrouwt op bouwmetaforen, blijkt uiteindelijk dat je te weinig fundament voor je loopbaan hebt gelegd en dan staan je ambities ineens uit het lood en gaat het schuren.

Ik stel dan ook voor dat we stoppen met de bouwmetaforen op kantoor en in alle bedrijven ruimtes gaan inrichten met blokken, zand, hijskraantjes en Meccano – daar mogen we dan wél dingen platslaan, achter het behang plakken en ‘zand erover’ zeggen. Op de werkvloer gaan we dan écht het cement van de organisatie worden en prestaties neerzetten. Dus niet opbouwen, uitbouwen of voortbouwen op die bouwtaal, maar juist afbouwen.

Dan staan we ook al vóór ons pensioen op bouwplaatsen waar écht gewerkt wordt.

ZO KAN HET OOK:

- ‘Waarden verankeren’: op papier zetten hoe we moeten werken.
- ‘Borgen’: ervoor zorgen dat het zo blijft.
- ‘Kwaliteit borgen’: zorgen dat het morgen ook nog lukt.
- ‘Kantelen’: de bovenkant van een oude stadsmuur.
- ‘Bruggenbouwer’: iemand uit de weg- en waterbouw, of iemand met wie iedereen graag samenwerkt.

EEN STUKJE

Een stukje middelvinger naar je collega's toe

Ik dacht dat 'een stukje' als in 'een stukje beleving', 'een stukje innovatie' en 'een stukje middelvinger naar je collega's toe' alleen ironisch gebruikt werd op kantoor. Maar daar heb ik me in vergist. Want 'een stukje' steekt nog overal op kantoor de kop op, en dan juist zeer serieus bedoeld.

Vooraf in de sales (sorry, jongens van de sales) is 'het stukje' niet weg te krijgen. Het staat fier en schaamteloos in personeelsadvertenties tussen woorden als 'klantbehoefte', 'contentstrategie' en 'passie'.

Zo zag ik een advertentie waarin van een sollicitant 'een stukje initiatief, creativiteit en ondernemerschap' werd gevraagd. Er was ook een baan waarvoor afgezien van 'een stukje lef en brutaliteit' tevens 'een stukje sales om de hoek komt kijken'. Toen ik dat las, dacht ik, daar

hoeft blijkbaar niet zo hard gewerkt te worden.

Want een stukje, kom op, zeg. Rudi Carrell is er natuurlijk mee begonnen, zo wist een groot denker op Twitter me te vertellen. En Carrell mócht het ook zingen: ‘Wat een geluk dat ik een stukje van de wereld ben.’ De Bountyreclame dan: ‘Een stukje paradijs op aarde’ – oké, zeker met die bikini. Maar iedereen die verder met stukjes aan komt zetten, moet natuurlijk gewoon zijn mond houden. Want een stukje is nooit genoeg.

Nergens voor.

Neem ‘een stukje materie’. Dat verbrandt genadeloos in de dampkring. Dan wil je toch liever een meteoriet die alle dino’s in één klap van de planeet blaast? Of ‘een stukje schrijven’ of ‘een stukje eten’. Ik heb zelf liever een magnum opus en een fatsoenlijke maaltijd – geen scherm of bord vol stukjes.

Stukjes, die voer je aan de eendjes. Stukjes brood naar de eendjes toe, zeg maar. Of je geeft ze aan kinderen: ‘een stukje fruit’ en het vlees in stukjes. Maar volwassen mensen op een kantoor? Willen die hun kroketten of waardering in stukjes? Nope. Opslag, dat willen ze. En een eigen bureau.

Een stukje zégt ook gewoon te weinig. Want alles kan in stukjes. Een stukje commitment, een stukje herkenning, een stukje frustratie, een stukje cultuurverandering, een stukje input, een stukje content: op een gegeven moment liggen overal stukjes en pakt niemand ze meer op. Waarom zou je ook? Stukjes zitten tussen je toetsenbord, of erger.

Ik weet natuurlijk ook wel waarom mensen ‘een stukje’ zeggen: om te verbloemen dat het onwijs véél is wat ze van je vragen. Dan zeggen ze bijvoorbeeld dat je best eens ‘een stukje meer zelfredzaamheid’ aan de dag zou mogen leggen, en dan bedoelen ze dat je het voortaan maar helemaal zélf moet uitzoeken. Of erger nog, ze zeggen ‘naar je toe’ erbij. Een stukje feedback ‘naar je toe’. Dat zijn altijd dingen die je zonder uitzondering juist helemaal niet naar je toe wilt laten komen.

Mensen die ‘stukje’ zeggen, zeggen ook vaak ‘colle gaatje’, ‘vriendinnetje’, ‘dingen een plekje geven’ en ‘ik ken een bureautje waar ze mijn huisstijltje heel leuk hebben aangevlogen’. Willen we zijn zoals die mensen?

Mijn vader zei vroeger ‘een stuk’ als hij het had over een mooie vrouw. Dan weet je dat het ergens over gaat. Beter kan ik het niet uitleggen.

We stoppen dus met die stukjes, mensen. Geen schroom meer, geen gelieg en gedraai. Het grote geheel, lieve mensen. Dáár gaat het om, op kantoor.

ZO KAN HET OOK:

- ‘We verwachten dat je in deze functie een stukje initiatief toont’: we hopen dat je ook zelf dingen kan.
- ‘Een stukje commitment’: af en toe ben ik enthousiast.
- ‘Een stukje herkenning’: soms snap ik je heel goed.
- ‘Een stukje frustratie’: ik erger me dood.

GAMECHANGER

Een gamechanger? Liever een leuke collega

Wat ik de laatste tijd steeds vaker zie, is dat bedrijven op zoek zijn naar ‘gamechangers’. Je moet het voor de lol eens googelen: gamechangers worden overal gevraagd – in de telecom, in de software, in het hotelwezen, in de lingerie. En ze moeten allemaal ‘interactief’ zijn, ‘gedreven’, ‘focus’ hebben in een ‘razendsnel veranderende markt’ en flink aan de slag met ‘interactie’. Ik heb ook een vacature gezien waarin een gamechanger werd gevraagd met een ‘*can do*-mentaliteit’, maar daar durfde ik niet op te klikken.

Een gamechanger is iemand die de hele zaak, de hele branche, wat zeg ik: de hele wereld op zijn kop moet gaan zetten. Die álles verandert en de concurrentie het nakijken geeft. De meeste gamechangers worden gevraagd in de sales en dan weet je al dat er een Gamechanger

Event is, dat er congressen over gamechangers zijn en dat er een Gamechanger van het Jaar-verkiezing is met keynote speakers.

Jongens, hou eens even op met die gamechangers. Natuurlijk moet er van alles worden veranderd in de sales, maar met gamechangers, met mensen die het spel veranderen? Ik dacht het dus niet.

Want bij een gamechanger denk je toch in eerste instantie aan zo'n eikelkje dat vroeger op het schoolplein halverwege het potje knikkers zei: 'Ja, dat telt dus niet', en dan was je al je knikkers kwijt. Niemand wil nieuwe regels, en al helemaal niet op kantoor.

Nieuwe regels op je werk komen uit notities van mensen die niets anders te doen hebben dan regels veranderen en daar de hele tijd over lunchen. Van die mensen die denken dat ze steeds nieuwe regels moeten maken terwijl ze het spel zelf nooit spelen en iedereen zich prima redt.

Het is natuurlijk ook superoverdreven, zo'n gamechanger. Want hoeveel zou er nou helemaal veranderd moeten worden in het hotelwezen of de onderbroekenbranche? Moet dat allemaal op zijn kop? En hoezo heb je een gamechanger nodig als de markt toch al van zichzelf 'razendsnel verandert'?

Hoe denk je bovendien dat zo'n gamechanger ontvangen wordt op zijn eerste dag op kantoor? Ik denk dat zijn nieuwe collega's de bui al zien hangen. Denk je dat ze blij zullen zijn dat iemand even komt vertellen hoe alles