

# KRACHT

onweerstaanbare managementrecepten  
met de smaak van Verticale Dialoog

# ZONDER

Cees Hoogendijk

# MACHT

**UITGEVERIJ QUIST**

# 13

## ZZP Plaza

**D**e problematiek is al zo oud als de wereld: de een heeft uit te voeren werk, de ander heeft de kennis en vaardigheden in huis, de opdrachtgever lijkt over de machtspositie te beschikken. Maar als het werk een schaars specialisme vraagt, kan de specialist op zijn strepen gaan staan. Bekijk dit probleem vanaf de zijlijn en de oplossing is nabij: geef beide partijen precies even veel macht door ze beide te laten inschrijven op hetzelfde marktplein. En geef de kleine zelfstandige specialist net even die extra steun en adviezen, zodat de balans tussen opdrachtgever en opdrachtnemer werkelijk optimaal is.



Dit onweerstaanbare managementrecept met de smaak van Verticale Dialoog komt uit het boek *Kracht zonder Macht*.

Zie [www.krachtzondermacht.nl](http://www.krachtzondermacht.nl) voor nadere informatie.

## Een bouwdialog opgezet

Ruud van Rikxoort zag dit letterlijke gat in de bouwmarkt. Met zijn Rikxoort Bouw Service biedt hij een even simpel als doeltreffend matchingsysteem. Aan de ene kant kunnen projectontwikkelaars zich hiermee inschrijven en hun plannen ontvouwen, aan de andere kant biedt dit systeem ZZP Plaza etalageruimte voor de op dit moment tweeduizend specialisten in de bouwvak die als Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP'er) hun diensten aanbieden.

Natuurlijk zorgt een slimme website ervoor dat de intake van beide partijen zorgvuldig plaatsvindt en dat men op een effectieve en efficiënte manier kan matchen. Maar de kern van de dienstverleningskwaliteit is toch vooral gelegen in de expertise van het team van Rikxoort. Het zijn die (vier) mensen die snappen wat voor expertise het bouwproject vraagt. En het zijn diezelfde mensen die een timmerman, metselaar of stukadoor op hun juiste waarde kunnen inschatten.

De dienstverlening voor de werkgevers heeft weinig toelichting nodig. Rikxoort kan op basis van de opdrachtomschrijving al bepalen welk soort medewerkers nodig kan zijn en zal daar per omgaande de juiste profielen uit de database tegenoverstellen. Dienstverleningsvoorwaarden en uurtarieven zijn duidelijk, de partijen komen (doorgaans met succes) met elkaar in contact en het werken kan beginnen.

De diensten voor de ZZP'er strekken verder. Een gemiddelde specialist in de bouwvak is niet per se van het slag zelfstandig ondernemer, die een eigen administratie voert, zelf factureert en zelf zijn belastingen regelt. Hij timmert of metselt liever. De ZZP'er die het ondernemen wel al onder de knie heeft, kan zich meteen bij het ZZP Plaza aanmelden. Maar ook de starter in dit veld kan bij Rikxoort terecht. Zijn zogenoemde starterspakket biedt alle informatie en ondersteuning om ZZP'er te worden. Win-win dus. Want dat is in het belang van de bouwvakker én handig voor Rikxoort, die zoveel mogelijk werkers wil aanbieden.

Wat valt er nog meer over te zeggen? Zijn site [www.rikxoortbouwservice.nl](http://www.rikxoortbouwservice.nl) is meer dan goed gevuld, het bemiddelingsproces loopt als een trein en de lijst van referenties is lang en imposant. Hier schuilt een recept in.



## Recept voor een capaciteitenplaza voor de juiste m/v op de juiste plaats

Gaat het om producten als reizen, stofzuigers of schilderijen, dan is het fenomeen marktplaats genoegzaam bekend. Vragers en aanbieders komen op het internet miljoenen keren per dag met elkaar in contact. Ook kennen we natuurlijk de uitzendbureaus, maar mag je daar spreken van een machtsvrije arbeidsrelatie? En de banensites zitten weer aan de andere kant van het spectrum. Als een IT-bedrijfje meer opdrachten heeft dan medewerkers, zoekt het er wat IT-resources bij en begint het al op een ZZP-plaza te lijken.

Maar het is toch redelijk uniek als je er toe besluit als kernactiviteit in die zijlijn te gaan staan. Zou een grote organisatie met veel interne projecten niet veel baat hebben bij een projectenplaza waarin men projectcapaciteit kan matchen met beschikbare competenties binnen de organisatie? En waarom zouden we ons beperken tot projecten? Elke functiefamilie, inclusief haar medewerkerloop, heeft continu vraag naar de juiste kennis en vaardigheden om de functie te vervullen.

Welke organisatie is al zo ver dat de vraag naar en het aanbod van functies er echt worden gekoppeld zonder dat machtsverhoudingen, persoonlijke voorkeuren, verworven rechten of emotionele banksaldo's een rol spelen? Welke organisatie durft te stellen dat elk van haar mannen en vrouwen op de juiste plaats zit of zal gaan zitten? Precies.

### *Het plaza zelf is natuurlijk peanuts...*

Als je dit alles vertaalt naar een recept, kent dat een beperkt aantal voorspelbare stappen:

- 1 Identificeer het probleem van vraag en aanbod in de eigen organisatorische context.
- 2 Stel vast dat vragers en aanbieders – op basis van onafhankelijkheid én deskundigheid – in dialoog brengen tot betere resultaten kan leiden dan de conventionele benadering waarin doorgaans de vrager de meeste rechten heeft.



- 3 Bouw een plazasysteem waarin beide partijen hun specificaties kwijt kunnen en maak het systeem kenbaar aan de beide doelgroepen.
- 4 Zorg dat men het systeem op de juiste wijze gebruikt en beheert. Onafhankelijkheid en deskundigheid zijn de trefwoorden.
- 5 Laat alle betrokkenen in volstrekte openheid zien wat het systeem doet en tot welke verbeteringen het heeft geleid. Referenties zijn zowel intern als extern vermeldenswaard.

... maar je moet wel met een paar dingen rekening houden:

#### De deskundigheidskwestie

Wat wil je precies weten van de vragers en wat van de aanbieders om een goede match te kunnen voorstellen? Dit is de kernvraag. En die is direct verbonden met de specifieke problematiek in jouw omgeving. Daarvoor bestaan geen standaardinschrijvingsformulieren. De deskundigheid die je nodig hebt om het plaza te gebruiken, is in verhoogde mate nodig om het plaza te ontwerpen. Ofwel: niet zomaar even uitbesteden, maar op voorhand de juiste capaciteiten erbij zoeken.

#### De onafhankelijkheidskwestie

De match is altijd een advies. Beide partijen moeten samen zelf tot een vergelijk komen. Maar overstijgt dit dan de deskundigheid? Hoe zit het met de machtsverhoudingen als een potentiële vrager met een potentiële aanbieder in contact komt? Zijn beide partijen even vrij om ja of nee te zeggen? En wat is de rol van de matchmaker in het proces? Kunnen zijn advies en begeleiding toegevoegde waarde hebben? Anders beschouwd: het eigenaarschap van en de werkafspraken over het plaza zijn serieus punten van overweging.

#### De techniek

Heb je de twee voorgaande onderwerpen voldoende getackeld, dan kan de techniek je nog parten spelen. Want de hele plazasite bestaat in de kern uit drie stukken: intake vragers, intake aanbieders en matches. Drie kernmodules, drie keer maatwerk. Dat leg je met alle respect niet zomaar even neer bij een technicus; daar zoek je bij voorkeur de juiste bij. Want stel je toch eens voor dat jouw goede intenties, jouw in potentie fantastische matches verstoord raken door onvolledige of foutieve informatie, of door ondoordachte algoritmen? Van een andere orde misschien, maar toch ook een punt van aandacht.



## Verticale Dialoog?

Wie zegt dat zakendoen en Verticale Dialoog niet samengaan? Het gaat om de balans in de machtsrelatie. In het geval van een capaciteitenplaza is het de onafhankelijke, deskundige derde partij die daarvoor zorgdraagt. Een beproefd recept, met de potentie om op nog veel meer menukaarten te verschijnen.

## De meemakers

Ruud van Rikxoort is oprichter en eigenaar van Rikxoort Bouw Service, gevestigd te Roosendaal, maar vooral opererend op het internet via [www.rikxoortbouwservice.nl](http://www.rikxoortbouwservice.nl).

Corné van Broekhoven, tegenwoordig opererend onder de naam On-Focus ([www.on-focus.nl](http://www.on-focus.nl)), leverde advies en ondersteuning op het gebied van electronic dialogue, methoden en technieken om partijen op en via het internet effectief met elkaar in contact te brengen.



## Natafelen

Ruud van Rikxoort: 'Een mens is nooit te oud om te leren. We hadden nog nooit gehoord van Verticale Dialoog, en toen opeens was het daar. Het klonk vertrouwd, maar is het echt allemaal zo binnen onze organisatie? Dit dwingt je toch om dat eens na te gaan, althans als het je interesse wekt!

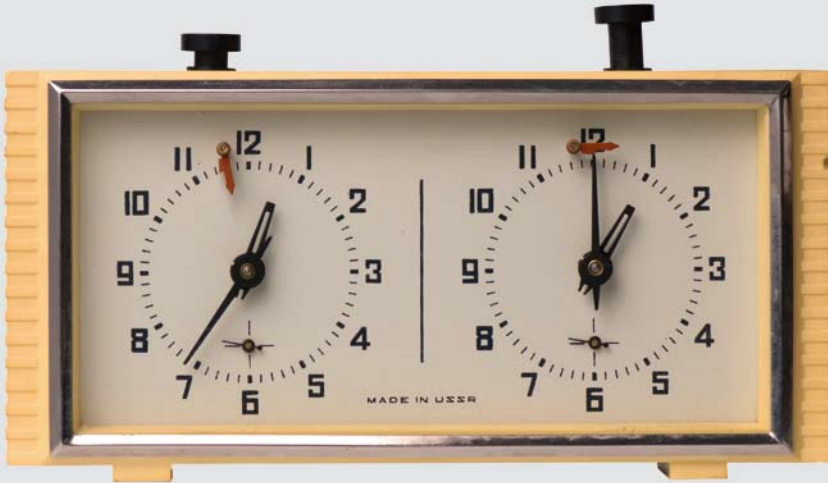
Onze taak: opdrachtgever en zelfstandige samenbrengen, een begeleidingstaak voor beide zijden, die voor ons allebei klant zijn. We verstrekken hulp, we doen niet alles voor ze. Het zijn tenslotte allemaal zelfstandige bedrijven. Maar daar waar een klant een vraag heeft, voorzien we deze – voor zover dit binnen onze mogelijkheden ligt – van een antwoord. En met dit antwoord kunnen ze weer zelfstandig verder. De site is hiervoor, deels, een perfecte oplossing.

Het persoonlijke contact blijft, gelukkig, ook bestaan. En voor de toekomst denken we groter, ruimer. Niet alleen bedrijf, zelfstandigen en wij. Maar ook milieu-technisch, ontlasting van het wegennet, zorgen dat eenieder meer tijd krijgt voor zijn privéleven. Echt compleet de juiste m/v op de juiste plaats. We broeden er nog op, dát ei is nog niet gelegd. Cees, we bedanken je voor de nieuwe inzichten die je ons gaf en wensen je veel succes toe.'

Team Rikxoort Bouw Service B.V.  
Sujeepa, Marjola, Marijke en Ruud

# Over het klokken

Zijn jouw gesprekken voldoende in balans? Koop een schaakklok!



Beste manager, je voert ongetwijfeld veel gesprekken met je medewerkers. Misschien vind je jezelf een prima luisteraar. Dan gaat dit stukje niet over jou. Soms echter zie ik je collega-managers in het fenomeen rollenspel. Ze simuleren een goed gesprek met een medewerker. Het handelt dan om slecht nieuws, feedback of persoonlijke ontwikkeling. Ze zijn extra voorbereid om dit zo goed mogelijk te doen.

Nogmaals, dit gaat niet over jou. Maar wat mij opvalt, is dat die andere managers – niet jij dus – zo ongelooflijk veel aan het woord zijn. Soms is de medewerker maar tien procent van de tijd aan het woord geweest... Maar hoe kun jij nu managen als je de mening en de inzichten van je medewerkers niet voldoende kent? Is een 50/50-verdeling van de spreektijd – en dus van de luistertijd – niet veel logischer?

Zelfs als je het daarmee eens bent, is dat nog niet eenvoudig te realiseren. Maar er is hulp. Koop een schaakklok. Druk op de knop als je gaat spreken, de ander doet dat ook. De voor beide gesprekspartners resterende spreektijd is direct zichtbaar. Wie heeft het laatste woord?

PS Voor de gevorderden op dit gebied is de volgende variant denkbaar. Druk de klok in als je gaat spreken en als je stopt met spreken. De ander hoeft niet noodzakelijk meteen iets te zeggen. Er mag best een stilte vallen. Meestal erg goed voor de kwaliteit van het gesprek. Wat dacht je van een 40/20/40-verdeling om mee te beginnen? En dan op naar 30/40/30? Iets om over na te denken...