



■ Karin Schijf aan het klussen in haar nieuwe kantoor

eigen foto

Later als ik groot ben

Je moet je er op vertrouwen dat mensen iets kunnen

Dynamische dame, Karin Schijf, ze blaakt van enthousiasme en dadendrang en is op het moment van ons gesprek druk bezig met het inrichten van een nieuw kantoorpand. Jarenlang heeft ze in The Beach gewerkt, maar heeft daarnaast ook een studie international business gevolgd. Jeroen Vismans vraagt zich af wat ze nu doet.

Truus Oudendijk

Het leek mij goed voor mijn zelfontwikkeling om een studie te gaan volgen. Ik was bij The Beach bedrijfsleider en vanuit de horeca en de evenementenwereld ben je altijd bezig met efficiëntie. Je moet alles goed ingericht hebben, zowel voor je gasten als achter de bar of in de keuken. Er zit altijd logica in en weinig verspilling. Mijn irritatiepunt was altijd dat wanneer je te maken krijgt met de klantenservice van bijvoorbeeld een grote telecomprovider altijd de vraag rijst: waar is het woord service gebleven? Je wordt als een nummer behandeld. Als er in de horeca iemand voor je staat die niet blij met je is, dan regel je dat ter plekke. Dan ga je niet de manager van de manager halen en iemand in de koffiehoeke in de wacht zetten. Waarom hebben die grote organisaties wel zulke verspilling en vergeten ze hun bestaansrecht, namelijk jou als klant? Waarom hebben ze zo'n moeite om te schakelen?"

Daar ben je iets aan gaan doen? "Vanuit mijn studie dacht ik: ik moet iets met verandermanagement gaan doen. Als het in de horeca logisch is, waarom is dat in grote organisaties dan niet logisch? Ik kwam tijdens mijn opleiding in aanraking met agile, een methode die te maken heeft met wendbaarheid. Met agile probeer je bij organisaties, hoe groot ze ook zijn, alle processen en communicatielijnen zo kort mogelijk te houden. Het komt oorspronkelijk uit de IT wereld, uit de software ontwikkeling, maar wordt nu in ook in allerlei bedrijven en overheidsinstellingen toegepast. Dus wat ik logisch vond in de horeca kon je

ook bij grote bedrijven doen. Snel schakelen met je klant, diegene die contact heeft met de klant mag ook de beslissingen nemen, zo is Agile Business Builders ontstaan; een bedrijf dat ik uiteindelijk vanuit mijn eigen ongeduld en irritatie in 2014 gestart ben."

Werk je alleen? En wat doe je? "Nee, we zijn met zijn vieren, ik heb een compagnon en twee vaste medewerkers. Daarbij werken we ook met een groep vaste freelancers. We zijn agile coaches en wij helpen organisaties met deze nieuwe manier van werken. Er zijn verschillende agile methodes, maar wij geloven niet dat het perse om het volgen van een methode gaat, dan wel het veranderen van de organisatiecultuur en de motivatie van de mensen. Management en directie moeten de lijnen uitzetten, aangeven wat zij verwachten, het is de taak van de medewerkers om die doelen te behalen. Die twee moet je los van elkaar zien. Wat je heel vaak ziet is dat managers zich met het werk gaan bemoeien. Wij proberen dus zowel het management te coachen als de teams. Simpel gezegd: 'Wat' is van het management en 'Hoe' is van het team. We maken de mensen bewust dat het niet om het individuele resultaat gaat maar om het team resultaat. Als iedereen verantwoordelijk is, is niemand verantwoordelijk en dat zorgt voor uitdagingen in de team dynamiek. Wij helpen door op eigenaarschap te coachen, wat is mijn eigen (positieve/negatieve) bijdrage aan ons gezamenlijk resultaat? Het gaat hier om een mindshift, een open en transparante cultuur waar alles bespreekbaar is."

Waarom heb je hiervoor gekozen? "Wat was

je plan toen je van school af kwam? Niks, ik wist het niet. Ik wilde gewoon lekker een jaartje in het buitenland in de horeca werken. Dat jaartje pauze werd alleen zeven jaar voordat ik weer aan een studie begon. Op de basisschool moest je tijdens je verjaardag op je stoel gaan staan en vertellen wat je later wilde worden. Sommige kinderen zeiden: dokter; en dat zijn ze ook geworden. Ik dacht alleen maar: ik zal blij zijn als ik 1.60 meter word. Dat is gelukt, ik ben 1.61 geworden! En nog steeds denk ik: later als ik groot ben, dan...."

Wat maakt dit vak leuk? "Dat je mensen ziet groeien, ook als ze niet willen veranderen, maken ze toch een persoonlijke groei door. Als je het vertrouwen echt bij de mensen neerlegt, zonder te micro managen, zie je dat er heel mooie dingen gebeuren. Dat is het leukste, het stroomlijnen van de dynamiek binnen een bedrijf."

Is er met al die ambitie ook nog wel ruimte voor vrije tijd? Door de week niet, maar in het weekend is er wel tijd voor leuke dingen. We hebben een bootje en gaan graag varen op de Poel. Het is niet mijn ambitie om een workaholic te worden, leuke reizen maken staat ook op ons verlanglijstje. Mijn man en ik zijn vorig jaar naar Brazilië geweest, dat was erg leuk. We gaan ook elk jaar wel een paar weken naar Kroatië, daar wonen vrienden van ons. Op zulke reizen gaan onze twee honden gewoon mee.

Wie nodig je uit voor het volgende gesprek? Femke Kemkes-Lammerts, kunstenares. Waar haalt zij haar inspiratie vandaan haalt.