



Vernieuwen is maar een woord

We zeggen het al zo lang en zo vaak. Vernieuwen moeten we. Het lijkt wel een toverwoord. Je kunt je soms niet aan de indruk onttrekken dat alles wat niet nieuw is, ook niet meer goed kan zijn. Grotere vergissing in denken is haast niet denkbaar.

Vernieuwen is eigenlijk ook niet het goede woord. Het goede woord moet zijn: verbeteren. Dat is niet hetzelfde. Verbeteren, dat is wat nodig is. De belangstelling voor wat wij doen en bieden, loopt nog altijd terug. In de eerste plaats door het ouder worden natuurlijk.

Maar het vervangen van afhakende ouderen valt niet mee. Lukt niet zo best. Omdat wat wij bieden niet genoeg meer aanspreekt.

De tweede voornaamste reden van de achteruitgang is ontevredenheid. Menigeen vindt het niet meer leuk. En waarom zou je iets blijven doen wat je niet meer leuk vindt? Dat doe je dus niet.

Gelukkig zijn er dan nog wat van die zonderlingen die het de moeite waard vinden om er de schouders onder te zetten. Om te proberen het tij toch nog

weer te keren. Gelukkig zijn ze er nog. Zij hebben steun nodig.

Maar dat steunen, hoe doe je dat het beste? Doe je dat door niet te lastig te zijn? Door braaf te accepteren wat er bedacht wordt? Bedacht door onze voormannen, die heel veel tijd en moeite over hebben voor het belang van anderen. Om anderen het plezier terug te geven. We moeten blij zijn dat we nog zulke mensen hebben. Maar de beste steun geven we niet door het ze niet lastig te maken. De beste steun is heel kritisch zijn. Dat kan best wel eens frustrerend zijn voor diegenen die het lastig gemaakt wordt. Het is tenslotte niet prettig als je je uiterste best doet en een ander zegt vervolgens dat je het niet goed doet en dat 'ie het maar niks vindt. Dat krenkt je ego. En toch moet het. Want ook het beste idee is niet meteen volmaakt. Een goed idee wordt door tegenspraak beter. Argumenten en tegen-

argumenten. Jezelf en elkaar afvragen: zo is het, maar is het wel echt zo? Of kan het ook anders? En is anders misschien zelfs beter? Elk goed idee en plan moet kunnen evalueren. Om misschien nog beter te kunnen worden.

Vernieuwen moet gericht zijn op verbeteren. Het begint met analyseren. En om te analyseren ga je naar de basis. Naar de mensen voor wie je het doet en die je weer meer hoopt te boeien. Je moet jezelf inzicht verwerven in de wensen en behoeften. Alleen van daaruit kun je gaan nadenken over wat je moet proberen te bieden. Het moeilijkste daarbij is vaak om over je eigen ideeën heen te stappen. Bieden wat men vraagt. Niet proberen om vraag te creëren voor wat we willen bieden. Want de klant is de koning. Niet bang zijn voor tegenspraak. Voor ogen houden dat die tegenspraak bedoeld is om tot verder nadenken te dwingen. Een bekende bankier, hij was ook minister van financiën en staat bekend om zijn gulle lach, heeft gezegd: „Als ik geen tegenspraak krijg, organiseer ik het zelf”. Tegenspraak dwingt tot nadenken. Luisteren en nadenken. Laten we het blijven doen.

Piet Verhaar

pietvangerte@hotmail.com

