



Bier, bitterballen en ... dilemmasnacks?

Goede luchtige manier om een onderwerp aan te snijden tijdens de vrijmibo

De vrijdagmiddagborrel is bij veel hoveniers-bedrijven springlevend. Lekker samen een (alcoholvrij) biertje drinken met bitterballen of een nootje erbij, om de werkweek af te sluiten en het weekend in te luiden. Misschien is het een idee om tijdens zo'n samenzijn ook eens iets anders te serveren: 'Iemand zin in een dilemmasnack?'

Auteur: Marion de Graaff

Toegegeven: een dilemmasnack kun je niet eten. Maar zo'n 'snack' kan wel een goede manier zijn om eens een onderwerp aan te snijden dat tijdens de werkweek niet zo snel besproken wordt. Het idee van een dilemma is dat je één van twee opties kiest, A of B. Doorgaans is die keuze niet zo gemakkelijk te maken, want meestal is voor beide wel wat te zeggen. Vandaar dat het dilemma leidt tot een discussie, een gesprek over voor- en nadelen of over situaties die aanhaken bij het dilemma. Het doel is dat het uitwisselen van meningen, inzichten en ervaringen bijdraagt aan een positieve en ondersteunende bedrijfscultuur.

Voordelen

Marc Boers, als marketeer betrokken bij Dutch Quality Gardens, kwam op het idee van de dilemmasnack. 'Ik zie veel voordelen', zegt hij. Hij somt op: 'Ze kunnen de professionele relaties versterken, helpen bij de ontwikkeling van klantgericht denken, een open en eerlijke communicatiecultuur bevorderen, de stress van de werkweek verminderen en zo de algehele werksfeer een boost geven. En ten slotte geeft de "snack" inzicht in de persoonlijke voorkeuren bij het maken van lastige keuzes. Dat kan helpen bij het vormen van hechtere en effectievere teams.'

Altijd tussendoor

Zou deze speelse dilemmasnack een goed gesprek tussen de medewerkers van Dutch Quality Gardens op gang kunnen brengen? Gert-Jan Schouwenaar, eigenaar van Sparq Tuinen in Nuenen, is nog niet zo lang aangesloten bij DQG. 'Een leuk idee', zegt hij. 'Ons team telt zo'n twaalf mensen, vaak aangevuld met een aantal bol'ers of bbl'ers. We bespreken heel veel, maar dat gaat altijd tussendoor. Dat is eigenlijk vooral zo omdat ik een hekel heb aan vergaderen. Dat is heel kunstmatig en ik vind het niet prettig als mensen dingen opsparen. Wie iets heeft, komt naar mij toe of vraagt het aan een collega. Zo simpel is het eigenlijk en dat werkt hier prima.'

Toen Sparq Tuinen nieuwe busjes nodig had, vroeg Schouwenaar of de jongens mee wilden

Marc Boers



denken. 'Zij gaan er immers in rijden. Voor ik het wist, hadden ze proefritten geregeld met verschillende merken en types. Geweldig. Ze geven het ook aan als er behoefte is aan bepaalde kennis. Zo hebben we vorig jaar een hele dag aan bodemkunde besteed. Dat het team betrokken is en zich uitspreekt, vind ik heel waardevol. Ik denk niet dat ik hier dilemmasnacks op de menukaart zet, maar er zijn vast hoveniersbedrijven waar dit idee aanslaat.'

Pinus sylvestris is een inheemse conifeer, die je veel ziet op schrale zandgronden

Vorm spreekt aan

Eigenaar Rob Mocking van Mocking Tuinen in Cothen zegt met een lach: 'Wij hebben eigenlijk de ongeschreven regel dat we tijdens de vrijdagmiddagborrel niet over het werk praten. Op zich is het natuurlijk belangrijk om dingen te bespreken. Wij hebben maandagochtend altijd een weekstart: aan welke projecten werken we, hoe gaat dat, wat verwachten we? Ieder kwartaal hebben we een groot werkoverleg,

waarbij onderwerpen als klanttevredenheid en klachtenafhandeling ook op de agenda staan, maar dat is allemaal vrij formeel. De vorm van de dilemmasnack spreekt me wel aan; ik kan me voorstellen dat daar leuke gesprekken uit ontstaan. Zelf zou ik het onderwerp "planning" wel in de vorm van een dilemma willen presenteren, bijvoorbeeld: Is een planning een prognose, of is die in beton gegoten? Dat heeft te maken met de misverstanden die soms ontstaan tussen kantoor/planning en uitvoerders/buitenmedewerkers. Een weekplanning kan door allerlei factoren flink onder druk komen te staan. Denk aan ziekte, leveringsproblemen, een klant die afbelt of een afspraak wil verplaatsen, slecht weer of onverwacht meerwerk. Hoe ga je daar dan mee om? Daar is veel over te zeggen. Maar hoveniers zijn pragmatische mensen, echte doeners. En ze zijn erg gehecht aan hun biertje op vrijdagmiddag, graag met een bitterballetje, maar zonder gesprekken over het werk.'

Er schiet Mocking iets te binnen: 'In januari gaat een aantal medewerkers van verschillende Dutch Quality Gardens-bedrijven een training volgen over communiceren met klanten. Misschien kan er een rondje dilemmasnacks in dat programma worden opgenomen?'

Wil jij weleens iets anders serveren bij de vrijdagmiddagborrel? Hier zijn vijf dilemmasnacks:

1. Altijd eerlijk zijn tegen een klant, dus ook slecht nieuws brengen, of soms een leugentje om bestwil vertellen om problemen te vermijden?
2. Een baas die altijd vriendelijk is maar nooit complimenten geeft, of een baas die altijd kritisch is maar je wel veel leert?
3. Altijd werken met de lastigste klanten maar het meest betaald krijgen, of altijd werken met de makkelijkste klanten maar het minst betaald krijgen?
4. Een klant verliezen door te laat te komen of door een fout in de offerte?
5. Elke week een teambijeenkomst van één uur of elke dag een 'staande vergadering' van zeven minuten?



Rob Mocking



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!