

facility-info.com



## WEBLOG

---

### **Van management naar (nieuw) leiderschap**

KOOS GROENEWOUD | 28-11-2010

Koos Groenewoud heeft op zijn vijftiende de werkvloer 'onderaan de ladder' betreden – met de 'poten in de bagger' dus – en heeft in de ruim veertig jaar van zijn werkzame leven tot nog toe de sporten naar de top beklommen.

Koos was – en is – van nature belangstellend en erg leergierig van aard, met als gevolg dat hij op zijn eenentwintigste met enige trots (hij had in tegenstelling tot één van zijn medestudenten, die gymnasium en de Hogere Hotelschool had afgesloten, niet doorgeleerd) cum laude het AH restaurants (AC) opleidingsklasje LSV (Leidinggeven, Samenwerken en Vertrouwen) verliet. Opmerkelijk genoeg heeft Koos, die zelf veel in-company trainingen heeft gegeven, examens heeft afgenomen aan de Hogere Hotelschool Maastricht en stagebegeleider is geweest, zelf nooit in de collegebanken gezeten.

"Dat heb ik 3 jaar geleden goedge maakt. Ik nam ik op de Nyenrode Business University deel aan de leergang 'Authentiek Leiderschap', een initiatief van Focus Conferences en was aanwezig bij John Kotter en tweemaal bij Marshall Goldsmith. Dit was de basis voor mijn artikel 'Authentiek leiderschap' (FMI 10, november 2008). Hierin maak ik – in navolging van John Kotter – onderscheid tussen *managen* en *leiden* c.q. *management* en *leiderschap*.

Als ambassadeur van de Greenleaf Center for Servant Leadership Europe wil ik het gedachtegoed van Robert K. Greenleaf uitdragen. Ook ben ik ambassadeur van Marshall Goldsmith, die ik waardeer om zijn visie. Hij brengt management terug waar het hoort, namelijk dicht bij jezelf. Verder draag ik de visie van Jan Gunnarsson, die de naam 'hostmanship' draagt, als ambassadeur van harte uit.

Daarnaast zie ik de volgende ontwikkelingen:

- Op verschillende niveaus zijn mensen bezig met de zoektocht naar 'Nieuw leiderschap';

- Een TELEAC serie van de schrijver van 'De prooi' met de titel 'Op jacht naar nieuwe leiders';
- Meer dan 100 toekomstige leiders hebben via de Young Bilderberg Conferentie meegewerkt aan het 'Handvest nieuw leiderschap';
- Er zijn inmiddels drie edities verschenen van het magazine 'Nieuwe leiders';
- Professor Lidewey van der Sluis onderzocht de vraag naar 'Nieuwe leiders';
- Er is sprake van een doorbraak van Servant Leadership;
- Dr. Inge Nuijten is gepromoveerd op het thema Servant Leadership;
- Het Nieuwe Werken (van controle naar vertrouwen) is een *hot item*;
- Zaken als duurzaamheid, Cradle to Cradle en MVO zijn (allang) geen hype meer, maar een ontwikkeling;
- We realiseren ons, dat we de *klant* zijn vergeten;
- De generatie Y stelt andere prioriteiten dan haar voorganger(s);
- Tijdens het derde lustrum van FMN was Servant Leadership een van de thema's.

Eind oktober dit jaar was er sprake van een hype, nadat Youp van t' Hek 'not amused' was door de manier waarop een Telco omging met de klacht van zijn zoon. Zijn tweet naar 40.000 volgers bracht nogal wat teweeg. Inderdaad, dat is de wereld waar we in we leven. In de VS is zelfs een klachtensite in het leven geroepen met de naam DellHell, met het logo van de bekende PC fabrikant. Hier kunnen we niet meer omheen. In dat verband is het inspirerend om te zien hoe een bedrijf als Zappos aan de hand van tien kernwaarden klant- en medewerkertevredenheid op één lijn houdt.

Tony Shieh is in staat gebleken om per jaar \$100.000 toe te voegen aan zijn bedrijf. Zijn boek 'Delivering happiness' leest als een jongensboek. Hij heeft visie op mensen (The culturebook) en klanten. Hij heeft de stopwatches weg laten halen bij zijn callcenters, omdat hij wil hebben dat de klant fatsoenlijk en professioneel wordt geholpen.

Het is mijn ervaring, dat het aanpassen van de leiderschapsstijl (van controle naar vertrouwen) een ontzettend groot effect heeft. Er ontstaat energie, de medewerk(st)ers zijn meer gemotiveerd, de productiviteit gaat omhoog, het ziekteverzuim en verloop omlaag en de klanttevredenheid met sprongen omhoog, met als gevolg een opwaartse spiraal. Bovendien wordt enthousiasme onderdeel van een wisselwerking en wordt er meer gelachen. Lol in je werk èn een uitdagende en inspirerende job. Wat wil je nog meer..

Ik zei en schreef het al eerder: als we ons niet realiseren dat het gaat om mensen, missen we de boot. We raken mensen kwijt en er komen geen nieuwe voor terug!

Mijn advies: investeer in (dienstbaar) leiderschap en een daarbij passende klantbenadering. Lees het handvest 'Nieuw leiderschap' en je weet wat er leeft.

Tot slot: PDF's over mensen en klanten zijn te downloaden op mijn LinkedIn profiel via [box.net](https://box.net)

Veel leesplezier en inspiratie. Het zal je leven verrijken. "

Met dank aan Ron Brouwer "Ambassadeur Hostmanship"