



## HET WEL EN WEE VAN DE ONMISBAARHEIDSFACITOR

In de afgelopen jaren heb ik er vast wel eens iets van gezegd of zijdelings over opgemerkt 'De onmisbaarheidsfactor'. Recent ben ik er weer eens mee geconfronteerd geraakt, maar dan in een situatie tussen werknemer en werkgever. In zijn boek 'Creëer meerwaarde in dienstverlening' gaat Floris Hurts op heel nauwkeurige manier in op het onmisbaarheids vraagstuk. Hij geeft zeven stappen om daarmee te bereiken dat klanten niet meer zonder je willen. Iets waar een dienstverlener - zoals ik er daar ook één van ben - natuurlijk graag van droomt. Maar dat terzijde.



In het gesprek dat ik had, kwam aan de oppervlakte dat werknemers die gewoon goed hun vak

verstaan, sneller geneigd zijn de stap naar het ondernemerschap te wagen. De teleurstelling die uitgesproken werd, was er natuurlijk één van 'die vent heeft alles bij mij geleerd, het kunstje afgekeken en is er vervolgens, ook nog met een aantal klanten, vandoor gegaan'. Een uitspraak die ik wel vaker ben tegengekomen. Uit deze bewoording blijkt wel dat mijn gesprekspartner, na hier vermoedelijk meerdere keren mee te maken gehad te hebben, heftig geraakt is door het verschijnsel.

Met die geuite teleurstelling op zak ben ik eens in de literatuur op zoek gegaan naar de precieze definitie van onmisbaarheid, om daarna een logische verklaring te kunnen geven op de vraag of de onmisbaarheidsfactor zoals die door Floris Hurts is gegeven ook op op andere relaties, waaronder die van werkgever werknemer, van toepassing kan zijn.

Onmisbaar is volgens Van Dale 'absoluut nodig; onontbeerlijk'. Vrij vertaald kun je zeggen iets

waar je niet van zonder kunt. Hurts nuanceert dat in ieder geval tot iets waar je niet zonder wilt. Een wat mij betreft nogal evident verschil. Om dat wat uit te vergroten: "Een mens kan niet zonder vocht, ook al ontbreekt soms de wil vocht tot je te nemen." In een relatie, of dat nu die van werkgever/werknemer is, of een willekeurig andere, geldt in beginsel dat 'niemand' onmisbaar is, maar er wel een gevoel van onmisbaarheid kan ontstaan. Bepaald gedrag zorgt zodoende voor het ontstaan en bestaan van een onmisbaarheidsfactor.

Recent las ik ook een artikel van René ten Bos (onze denker des vaderlands) over liefde voor het vaderland. Ten Bos geeft in dat artikel commentaar op het begrip vaderlandsliefde. Hij maakt daarvoor gebruik van de uitdrukking 'Ubi bene, ibi patria'. De letterlijke uitleg hiervan is: 'Homeland is where it (life) is good'. Vrij vertaald valt dit ook uit te leggen als 'overal waar het goed is, voel ik me thuis'. Het zijn dus vooral de omstandigheden die bepalen hoe een persoon hierover denkt. Omdat persoonlijke behoeftes sterk van elkaar kunnen verschillen is het dus van belang om goed in beeld te krijgen waar de

behoefte liggen en die dan vervolgens in te vullen om de persoon een goed gevoel te geven zodat hij/zij zich thuis voelt.

Hurts stelt bijvoorbeeld dat 'nee verkopen' niet in het woordenboek van een dienstverlener thuis hoort. Dat gaat mij wat te ver. Maar als je probeert om het te vermijden door met gedegen alternatieve oplossingen te komen die een gelijk of vrijwel gelijk eindresultaat opleveren, dan kun je spreken van een onmisbaarheid, of misschien beter gezegd ontstaat dan het Ubi bene, ibi patria.

Welke les valt hier nu uit te leren? Zorg dat werknemers zich meer dan thuis voelen, want dan is de kans groter dat ze zich verknocht voelen en niet gaan omkijken naar een ander thuis. <<

### PIET HOOGEVEEN AA MBA RV

Accountants Adviseurs VANNU

E-mail [piethoogveen@vannu.nl](mailto:piethoogveen@vannu.nl)

[www.vannu.nl](http://www.vannu.nl)