

# Twée coaches, één Renze

Zo gaat het écht niet langer met Renze van Zeveren, de eigengereide collega met die pittige Krachtstukjes. Volgens de Service Delivery Manager - laten we hem voor dit artikel Richard Coolegem noemen - is het hoog tijd dat Renze buiten zijn eigen box leert denken. De wereld om ons heen verandert tenslotte. Moeder HP is bezig met een extreme make-over. Voor CDS is het zaak te voorkomen dat onze 'mother hotter than her daughter' wordt. Maar kan Renze wel mee veranderen?





### I did IT my way

Renze is gewend om de dingen op een bepaalde manier te doen, de Renze-manier. Lekker met zijn handen aan apparatuur frutten, in de leasebak door het land crossen, bij klantjes Mr Fix-It spelen. Het vrije leventje, zeg maar. En dan weer naar huis naar moeders de vrouw en de kleine Van Zeverentjes. Renze is niet zo van het teamwork, dienstverlening, klantcontact. Je las het in zijn vorige column: hij is engineer, meneer! Maar de wereld verandert en vraagt om andere skills. Richard probeert al een tijdje om Renze daarvan te doordringen, maar die stribbelt flink tegen. Dat komt het team en de performance niet ten goede. Frustraties, ontevredenheid, af en toe knalt er een deur.

### Poeslief positief

Als Richard Renze wijst op zijn plichten als medewerker en het belang van ons mooie bedrijf, verandert dat de zaak. Renze knikt ja, zegt amen, wordt van de één op de andere dag poeslief en positief. Hij toont zich een voorbeeld voor alle collega's in klantvriendelijkheid en meegaandheid. Niet dus... Nee, Van Zeveren schiet keihard in de weerstand. 'Laat me gewoon mijn werk doen!' Je kent zijn columns.

### Wat kan wel?

Nou kent Richard zijn pappenheimers. Ook hij was ooit bang voor verandering, wilde het liefst onzekerheden uitbannen. Maar het leven had een hele nare verrassing voor hem in petto: Richard kreeg kanker. Hij zat niet bij de pakken neer en zocht een coach die was gespecialiseerd in omgaan met de gevolgen van deze ziekte. Zo leerde hij om zijn beperkingen te accepteren en te kijken naar de dingen die hij nog wel kon. Het bracht hem ertoe zelf de coachopleiding te volgen.

### Frisse tegenzin

Om Renze niet het gevoel te geven dat hij als SDM'er alleen vanuit het bedrijfsbelang handelt, schakelt Richard Brian de Mello in. Die loopt al heel wat jaartjes bij HP en CDS rond en heeft al tig techneuten onder handen gehad. Renze gaat met frisse tegenzin de coaching in. Dat heeft Brian

ook wel door. Maar die ziet in Renze best een kansrijk type. Bijvoorbeeld op het gebied van communiceren. Kijk naar die stukjes, dat communiceert als de beste!

### Goeie gozer

De intake is lastig. Renze denkt dat hij eens goed zijn gal mag spugen over alles wat er mis is bij CDS. Blijkt het over hém te gaan. Brian heeft twee regels: alles blijft binnen deze muren, en het werkt alleen als je eerlijk bent. Renze komt erachter

Waarvoor zou er meer aandacht in de wereld mogen zijn, vinden jullie?

**Richard: 'Dat de mensen meer gaan kijken wat ze voor een ander kunnen betekenen.'**  
**Brian: 'Daar mogen we op jonge leeftijd mee beginnen.'**

dat het niet zo makkelijk is om eerlijk te zijn tegenover jezelf. Waarom is hij de laatste tijd zo snel boos? Is dat echt omdat niemand zijn briljante talent op waarde schat? Of zit hem iets anders dwars? Misschien is het toch een goed idee dat Brian een handje helpt. Die is weliswaar geen techneut, maar hij lijkt een goeie gozer. Renze kent een paar collega's die best weer lekker in hun vel lijken te zitten, na een paar sessies.

### Harde waarheid

Sessie twee: geen gezweef, maar lekker concreet, daar houdt Renze van. Dat testje met de Roos van Leary is een mooie eyeopener. Het zit hem niet lekker dat hij zo hoog scoort op het kenmerk 'teruggetrokken'. Verdorie, daar is hij dit werk niet voor gaan doen, om te eindigen als een verzuurde nerd. Best confronterend, de harde waarheid. Brian

heeft gelijk, Renze doet wel stoer, maar eigenlijk knijpt hij hem best. De toekomst is onzeker. Maar goed, we gaan aan de slag: de techneut gaat knutselen aan zichzelf.

### Tot 20 tellen

Sessie zeven: na drie maanden is het kwartje helemaal gevallen. Het huiswerk heeft geholpen. Renze bleek toch vaker boos te worden dan hij zelf doorhad. Hij dacht 'ik doe gewoon mijn ding', maar mensen voelden zich aangevallen en sloegen terug. Die sessie dat Brian een paar uur kwam observeren, gewetensvragen stelde en hem uiteindelijk een grote spiegel voorhield, was verhelderend. Het kon natuurlijk ook niet dat hij zijn collega's dommer dan het achtereind van een varken noemde. Achteraf schaamt Renze zich daar wel voor. Nu telt hij tot tien en als het moet tot twintig. Hij weet nu hoe hij overkomt en waar zijn grenzen liggen. Coaching? Het is een cadeautje. En zelf uitpakken geeft de meeste voldoening.

### Richard Coolegem,

Service Delivery Manager voor klanten Robeco, SKF en Pfizer  
 Woonplaats: Alphen aan de Rijn  
 Burgerlijke staat: getrouwd met Monica, baasje van kater Gizmo, golden retriever Denzel en labrador Boris  
 Leeftijd: 48 jaar  
 Bij CDS sinds 2010  
 Hobby's: gamen, motorrijden, airbrushen en anderhalf uur per dag wandelen met de honden

### Brian de Mello,

trainer-coach bij Conneqto  
 Woonplaats: Amersfoort  
 Burgerlijke staat: getrouwd met Sally, vader van tweeling: dochter Felicia en zoon Royce (10 jaar)  
 Leeftijd: 50 jaar  
 Van huis uit bedrijfseconoom, coacht bij HP sinds 2002