

“Een relevante adviseur zoekt de randen op, moet soms confronteren om doorbraken te forceren en loopt daarbij butsen op”

Rik Meijering, Manager Performance Development UWV en adviseur van de directies en raad van bestuur



“Als ik reflecteer op mijn consultancyloopbaan, dan is mijn leerpunt dat je veel aandacht moet besteden aan het analyseren van de initiële klantvraag om de daadwerkelijke vraag te kunnen achterhalen. Dat betekent dat je het consultancyproces soms eerst moet vertragen, om vervolgens weer vaart te kunnen maken. In mijn jonge jaren als consultant had ik nog wel eens de neiging om na het eerste klantcontact, direct te gaan rennen vanuit het idee ‘u vraagt, wij draaien’. Steeds meer werd mijn moto echter ‘u vraagt en ik ga net zo lang aan uw vraag draaien, tot ik die precies begrijp’.

Een andere les is dat een consultant pas impact heeft als hij niet alleen als expert een advies uitbrengt, maar daarna de mouwen opstroopt en meewerkt om het advies te implementeren. Ga met de klant mee op reis, leer hem hoe hij met de voorgestelde oplossing kan werken en doe hem zaken voor. Voor deze implementatie-consultancyrol is het wel essentieel dat je met je klant een partnership-relatie hebt en geen afstandelijke klant-leverancierrelatie.

In mijn werk ben ik geïnspireerd door consultancyklassiekers zoals Jaap Boonstra (*Verandermanagement in 28 lessen*), André Wierdsma (*Co-creatie van verandering*) en Chris Argyris (*Double Loop Learning in Organizations*). Meer recent raakte ik geboeid door *Bye Bye Consultant* van Cees Min. In dit boek vraagt hij zich af hoe het komt dat bijna tachtig procent van alle veranderingstrajecten mislukt en wat eigenlijk de toegevoegde waarde nog is van consultants?

Ik realiseer me dagelijks dat binnen het UWV, met 22.000 medewerkers, nieuwe technologie een grote impact kan hebben op werken en leren. Echter, het management, maar ook ik als adviseur, is momenteel te druk met de operatie en steeds wijzigende wetgeving, waardoor er nu nog beperkt aandacht is voor

'newtech'. Mede daardoor heb ik nu geen boeken in mijn boekenkast staan over nieuwe technologie toepassen binnen organisaties. Ik moet me daar eigenlijk wel meer in verdiepen, omdat ik me realiseer dat juist ik als consultant dergelijke vernieuwingen moet initiëren. Ik moet immers voor de muziek van mijn klant blijven uitlopen.

Ik beschouw het werk van een consultant als topsport. Je moet planmatig toewerken naar topprestaties, een topconditie hebben en je omgeving moet stabiel zijn. Eigenlijk dient alles om je heen optimaal geregeld te zijn. Er kan daardoor ook gemakkelijk stress ontstaan: je werkt te veel, je klant overvraagt je en je thuissituatie verandert. Om deze stress te voorkomen plan ik wekelijks ontspanning. Vroeger sportte ik als uitlaatklep extreem, maar dat heb ik losgelaten. Nu sport ik minder fanatiek; ik lees en wandel en vind meer balans tussen werk en privé. Daarnaast ben ik gezegend met een sterk gestel, ben nooit ziek en kan makkelijk de knop omzetten van werk naar privé.

Realiseer je dat je als consultant bevoorrecht bent. Je maakt kennis met veel organisaties, je leert dagelijks en als het goed is maak je verschil bij de organisaties die je adviseert. Het is de leukste baan die je maar kunt verzinnen! Belangrijk daarbij is wel dat je goed bepaalt wie je als consultant bent, wat je kan en welke toegevoegde waarde je de klant biedt. Maak een keuze voor die propositie, ga ervoor en houd focus. Voorkom dat je te veel afwijkt van je propositie, of dat je vanwege je omzet allerlei kleine klussen oppakt. Hierdoor beschouwt de klant je snel als 'duizendingendoekje', leer je te weinig en word je geen relevante consultant.

Ten slotte: wees niet bang dat een klant je een keer wegstuurt. Een relevante consultant zoekt de randen op, moet soms confronteren om doorbraken te forceren en loopt daarbij butsen op. Dat is onvermijdelijk als je als consultant verschil wil maken. Maak van deze crisis dan wel een leerervaring door met de klant goed te evalueren en wederzijdse lessons learned vast te stellen. Dat wordt nogal eens vergeten. Een goed uitgesproken crisis leidt tot een verbeterde relatie of zelfs tot nieuw werk."

[Lees verder in 'De complete consultant' van Eric Mooijman](#)

