

DE

KLEUR

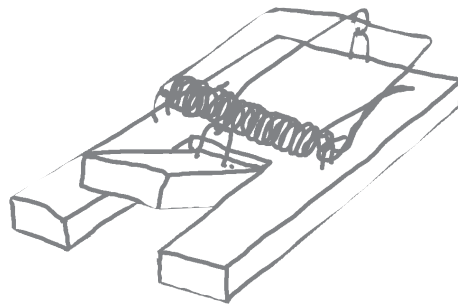
LYNN
HOGENDOORN

VAN

HOE BURN-OUT EN ONTSLAG
MIJN LEVEN OP Z'N KOP ZETTE

GEVAAR

De kleur van gevaar



Lynn Hogendoorn

2017

*You have enemies? Good.
That means you've stood up for something,
sometime in your life.*

- Winston Churchill -

INHOUD

Hoofdstuk		pag.
	VOORWOORD	8
1	DE COMPLEXE AUTOLEASEWERELD	10
2	ZOEFFLER, HOE STOER KLINKT DAT?	13
3	RATRACE	17
4	NOODSIGNALEN	23
5	ZIEK	29
6	DAMAGE CONTROL	35
7	DOODMOE	39
8	PAYBACK TIME EN ZIJSPOOR	44
9	‘ONDERHANDELINGSKNOPPEN’	49
10	MACHTSPELLETJES	54
11	‘CONTACT’ VIA ADVOCaat	59
12	ONTSLAG	67
13	HERSTEL	75
14	ANALYSE	79
15	CONCLUSIE	84
	NAWOORD	88
	DANKWOORD	90
	COLOFON	92

Voor Victor
Een betere *partner in crime* kan ik mij niet wensen

Autobiografie in vijf hoofdstukken
Sogyal Rinpoche

*Ik loop door een straat.
Er is een diep gat in het trottoir.
Ik val erin.
Ik ben verloren... ik ben radeloos.
Het is mijn schuld niet.
Het duurt eeuwig om een uitweg te vinden.*

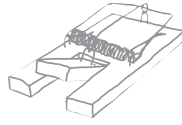
*Ik loop door dezelfde straat.
Er is een diep gat in het trottoir.
Ik doe alsof ik het niet zie.
Ik val er weer in.
Ik kan niet geloven dat ik op dezelfde plek ben.
Maar het is mijn schuld niet.
Het duurt nog lang voordat ik eruit ben.*

*Ik loop door dezelfde straat.
Er is een diep gat in het trottoir.
Ik zie dat het er is.
Ik val er weer in... het is een gewoonte.
Mijn ogen zijn open.
Ik weet waar ik ben.
Het is mijn schuld.
Ik kom er direct uit.*

*Ik loop door dezelfde straat.
Er is een diep gat in het trottoir.
Ik loop eromheen.*

Ik loop door een andere straat.

VOORWOORD



8 Zo richting kerst zag ik mijn burn-out radicaal in de ogen. Belangrijk detail is dat de mijne niet ontstond door privéproblemen. Mijn burn-out werd geboren uit jarenlang te veel en te hard werken. In mijn hoofd vond ik dat ik dat heel best deed, dat harde werken. Immers, ik lag steeds voor 24.00 uur in bed en mijn ging wekker om 5.30 uur. Napoleon sliep naar verluidt een paar uur per nacht. Net zoals Winston Churchill, Thomas Edison, Bill Clinton en Madonna. Grootse daden vragen nog geen lange nachtrust. En hebben onze Hollandse boeren niet ongeveer hetzelfde werk-slaapritme? Maar het lichaam is intelligenter dan het brein, en mijn lijf zei: “Bekijk ’t maar. Het is mooi geweest. Ik neem nu écht ontslag. Per direct.”

En ik dacht nog - voor zover ik in staat was om mijn denken vorm te geven - dat een dergelijke implosie al zielig genoeg was. Ik veronderstelde dat mijn werkgever mij gunstig gezind zou zijn, juist omdat het een werk-gerelateerde ziekte betrof. En dat ik tijd zou krijgen om weer helemaal beter te worden. Maar je begrijpt dat dit niet het geval was. Anders zou dit boek hier eindigen, nietwaar?

Wat volgde was namelijk een negentien maanden durende emotionele *rollercoaster*. En die ging helemaal niet over beter worden. Tijdens een voor mij ongekend machtsspel werd mij gaandeweg duidelijk dat de werkgever *coûte que coûte* van mij af wilde. Dat ik door de burn-out in de Ziektewet beland was, deed daar niets aan af. De ontslagbescherming vanuit de ziektewet maakte het wat lastiger voor de werkgever, maar ik trok toch aan het kortste eind. Want een zieke is geen partij in een gevecht. Goed om je dat te realiseren, als lezer. Voor enkelen

heeft dit boek nu al zijn werk gedaan, schat ik in.

Op deze wijze ontslagen worden, ontdekte ik, was des te ingrijpender vanwege de burn-out. Die werd daardoor onnodig verlengd. Van herstel was geen sprake. “*The secret of change is to focus all of your energy, not on fighting the old, but on building the new.*” Socrates zou in onze tijd een geweldige business analist zijn geweest.

Dit boek is mijn verhaal. Het is niet volledig, en ook niet objectief. Het is mijn persoonlijke geschiedenis, gebaseerd op waar gebeurde feiten. En die ik wil delen. Niet omdat ik mij zielig voel of uit rancune. Wel omdat ik bij mijzelf te rade ben gegaan. En dus ook mijn eigen rol bekeek.

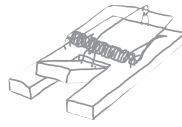
Ontgoocheld ontdekte ik bovendien dat er niets geschreven was over dit onderwerp, en zeker niet vanuit de visie van de zieke werknemer. Met het publiceren van mijn verhaal wil ik jou een inkijk geven in een mogelijke route naar ontslag tijdens ziekte. En tegelijk hoe ik daarmee om leerde gaan. Zodat jij er misschien je voordeel mee kunt doen.

9

Wellicht herken je er wat in en haal je er wat uit. Het kan ook zijn dat je het boek halverwege weglegt, doorgeeft of ritueel verbrandt. Maar wat het ook is, ik hoop vooral dat je er soms een beetje om moet lachen. Dat kan ik nu ook. Enerzijds om die hele poppenkast van *powerplay* tot aan ontslag. Anderzijds vooral omdat mijn burn-out mij dit leerde: goed is goed genoeg.

Om de privacy van betrokkenen te waarborgen bedacht ik fictieve namen. Mocht dit gelijkenis hebben met werkelijke personen, dan is dit toeval.

NOODSIGNALEN



Vakantietijd. Geen aanrader om aan ‘promotie’ te doen. Wat voor glans heeft stijgen op de carrièreladder als niemand dat opmerkt? Niet dat het wat uitgemaakt zou hebben. Want ik liep reeds op mijn laatste benen. Achteraf deed ik raar bij de Ikea, heel toepasselijk tijdens de Plundra-weken. Daar stond ik, voor de afvalbakjes. Mijn oude was gesneuveld en er moest een nieuwe komen. Hoe moeilijk kan dat zijn? Maar ik durfde niet te kiezen tussen glimmend chroom of frisgroen. Chroom. Groen. Chroom. “Mijn God, wat is dat moeilijk”, wanhoopte ik. De paniek sloeg toe. Groen. Chroom. Groen. Hyperventilerend koos ik een Ferrarirode, bereikte in een waas de kassa en vluchtte het parkeerterrein op, de afvalbak achteloos onder mijn arm. In de auto, met de dokter Vogel Passieflora Onzindruppels onder mijn tong, werd ik weer rustig. Inmiddels kon ik al niet zonder de uitgeknepen planten van de zelfbenoemde toverdokter. Psychisch dan, hè. Fysiek deed het niets meer. Alsof je een rattenplaag bestrijdt met diervriendelijke, lieve muizenvalletjes. De afvalbak was achteraf het symbool van een sluimerende mentale catastrofe. Ik had gekozen voor Ferrarirood; de kleur van gevaar.

23

Gerustgesteld door de toezegging van Roeland dat ik bij formele aanstelling nog training, coaching en support van een ervaren team lead zou krijgen, ging ik aan de slag in mijn nieuwe rol. De aansturing van de ‘senior’ debt collectors door Dick was van het type *laissez faire*, terwijl ik er bij debiteurenbeheer strakker in zat. Dat werd ook van mij verwacht, de spelregels voor het toen net geïntroduceerde Nieuwe Werken werden wel erg eenzijdig door een aantal *debt collectors* ingevuld. Een eufemisme voor er de hand mee lichten. Maar deze ongelijke aansturing leverde uiteraard in het hele team onderlinge fricties op. Kreten als: “Als de targets en KPI’s¹ maar gehaald worden” en “We willen *in the*

¹ KPI’s zijn *key performance indicators* of kritieke prestatie indicatoren.

lead blijven” kwamen toen al met vaste regelmaat terug in mijn nachtmerrie-achtige dromen.

Tijd voor een gesprek tussen Dick en mij om meer op een lijn te komen qua aansturing van de afdeling. En het bleef niet bij één gesprek. Dat had veelzeggend moeten zijn. Mijn argumenten kwamen niet over, en op één lijn qua aansturing kwamen we al evenmin.

Dick's motto was: “Als het tot na de reorganisatie cijfer-technisch maar in orde blijft, is het prima.” Cohesie en teamwork waren voor hem blijkbaar verwaarloosbare factoren.

24

Ik had echter wel dagelijks met die gedoefactor te maken. Het kostte mij erg veel tijd. Niet alleen de *debt collectors*, ook de *senior debt collectors* wisten mij te vinden omdat Dick schitterde door afwezigheid. Dus schoven mijn andere taken verder naar de avond-uren. En dieper de weekenden in. Het Nieuwe Werken bood ook mij de mogelijkheid van thuiswerken via inlogcodes. Want ja, de management-rapportages moesten natuurlijk wel op orde zijn. Ik reed naar huis na de files - eerder heeft geen zin - duwde een stoommaaltijd en de magnetron en schoof om acht uur achter mijn PC. Het was zomaar middernacht en dan moest ik nog een wasje ophangen, de vaatwasser inruimen en een boodschappenlijstje maken. 's Ochtends voor de file zat ik alweer in de auto, lekker rustig op de weg en ook nog heerlijk vroeg op kantoor. Dokter Vogel kreeg gezelschap van mevrouw Diclofenac. Handig; naast de dreunende koppijn kon ik daarmee ook de zeurende rugpijn negeren. Halleluja farmaceutische industrie.

Dat ‘niet gehoord’ worden kreeg ik mee vanuit mijn ouderlijk huis. Mijn vader sprak doorgaans niet meer dan twee ferme woorden tegen mijn moeder, en die luidden: “Stil, Maria”. Daarmee maande vader niet moeder tot stilte, maar spoorde hij moeder aan ons - kinderen - beter onder controle te houden. Moeder had haar handen vol aan het tevreden stellen van vader en de kinderen stonden haar daarbij lelijk in de weg, maar negeren is

ook een strategie. Succesvol combineerde ze 'opvoeden is afleren' met 'opvoeden is loslaten', en zo was ik het allereerste kind op de Antillen dat uren later nog wachtte om opgehaald te worden, terwijl de andere moeders al stonden paraat stonden toen de school nog niet uit was. Op mijn kinderziektes reageerde zij niet eerder dan wanneer de koortsthermometer 'onverenigbaar met het leven' aangaf.

“Zolang ze eten krijgen en onderdak hebben, hoeft niemand te klagen”, zei ze ooit tegen een bemoeizuchtige tante. En niemand klaagde.

Ik wilde echter wel gehoord worden. Nu voelde ik mij weinig meer dan een projectassistente van Dick, voor de *daily business*. En die 'projecten', daar grossierde koning Roeland al in. Project was een duur woord voor 'klus'. Klussenbureau Ad Hoc, noemde ik de afdeling vaak. Want gewoon je werk doen was niet genoeg. Tuurlijk, je taken en je targets waren rete-belangrijk. Maar daarnaast waren er de klussen. Er werden zelfs bonussen aan de klussen gekoppeld. Ik vatte mijn taak serieuzer op. Inhoudelijk, niet alleen voor de *bühne*. Of voor de bonus.

25

Taken, targets en klussen. Het paste niet in veertig uur. Ook niet in vijftig trouwens. In zestig uur dan? Omdat tegelijk mijn frustratie en mijn onmacht groeiden, zocht ik het hogerop. Als Dick mij niet wilde horen, dan wellicht zijn baas? Dat was Diederik Smalland, *Vice President Risk Management* bij Omga Lloyd te Leeuwarden.

Strateeg Diederik, een goede veertiger. Coupe van kort haar, noodzakelijk vanwege de terugwijkende haarlijn. Lang gezicht, dat nog eens extra benadrukt werd door het paardengebit. Maar een aardige, ietwat formele en niet ontoegankelijke slimme vent die zich met strategie op hoofdlijnen bezighield. Hij had nog maar kortgeleden de afdeling *Billing & Collections* Zoeffler te Rottum, alias *base camp*, onder zijn hoede. Strateeg Diederik verwees mij door naar de afdeling *Human Resources*.

Een gesprek met HR manager Guus Hendrickx volgde. Guus was de vijftig al gepasseerd maar dat was niet aan hem te zien. Aimabele, ietwat flamboyante Brabantse vrijetijdshardloper, gevoelig voor status die zich een verbindende vaderlijke rol had aangemeten in beide organisaties. Uitkomst gesprek onbeslist, maar werd wel gevolgd door een aantal *meetings* met strateeg Diederik met het paardengebit én Dick. Waar ik echter in de 1-op-1 gesprekken nog wel enig gehoor leek te vinden bij zowel Diederik als Guus, voelde ik mij in de gesprekken waar Dick bij zat volledig in de kou gezet. Ik mag dan *balls* hebben, erg slim waren mijn *moves* niet. Het management valt elkaar openlijk onderling niet af. Ik zat als een rat in de val. Het verschil van inzicht tussen Dick en mij over de aansturing van de afdeling bleef. Mijn interne krediet was ik echter vrijwel kwijt. Terug naar de afdeling, zonder *support* van m'n manager. Onverrichter zaken. Zo voelde dat.

26

Ondertussen merkte ik de extra wissel die dit op mij trok. Het werk en mijn lichaam streden om beurten om aandacht. Hoe verscheurd ik mij ook begon te voelen, ik bleef volhouden. Wilde er nog niet aan. Maar onopgemerkt bleef het evenmin. Slapen kon ik bijvoorbeeld amper nog. Na mijn avond- en nachtritueel van werken en de volgende dag voorbereiden, lag ik hopeloos wakker, met wijd opengesperde ogen en een bonkend hart. Tegen het slaapgebrek hielp geen diepzwarte koffie meer. Eenvoudige taken bracht ik niet meer tot een goed einde, helder formuleren lukte niet. Bijzaken werden net zo belangrijk als hoofdzaken, het slijpsel van mijn potloden nam ik mee naar huis. Thuis was ik een heks, snauwen kwam nog het dichtst in de buurt van mijn manier van communiceren. Bewegen deed ik nauwelijks meer. De gangen in het kantoor waren lang, maar ik hoefde slechts twintig meter per gang af te leggen. Verder verplaatste ik mij voornamelijk via vier wielen en een stuur. Sja, je werkt toch bij een leasebedrijf? En ontspanning was voor mensen met stress, toch? Tegen hoofd- en rugpijn hebben ze pilletjes. Dokter Vogel en mevrouw Diclofenac waren ondertussen al de betere boezemvrienden. En een ontregeld eetpatroon? Ook een vorm van dieet.

Ik zag echter wel in dat mijn positie onhoudbaar werd - ik was uitgeput maar nog steeds niet gek - en gaf mijn ad interim functie eind november terug. Daarvoor was nodig een afrondend gesprek met “Hè Hè Hè” Dick en - vanuit de *HR Business Partner* - met Marga Tetser. Marga, eerste helft veertig, zo van de kapper en de styliste. Iemand van *seen it, been there, done that*. En Marga laat merken dat ze ertoe doet. Ik haatte haar mix van quasi interesse en een overconfidentie die zo voor arrogantie door kon gaan, en tegelijkertijd was ik er jaloers op. Marga had twee verschillende verhalen gehoord. Hoe dat kon? En hoe nu vervolgens verder? Wonderlijk genoeg werd Dick niets gevraagd. Dick zweeg zelfs in alle talen. Niks “Hè hè hè”. Marga was *in the lead*. En terwijl ik op zoek was naar vaardigheden om mijn werk beter uit te voeren, hoorde ik Marga het volgende zeggen:

“...je gaat je toch niet ziek melden, hè.”

27

“...misschien moet je eens nadenken over een baan buiten de deur.”

Beide alternatieven waren nog geen moment in mijn brein opgepopt. Kennelijk wel in dat van mijn werkgever. Ik begrijp best dat arbeidsrelaties in de eerste plaats productief moeten zijn. Maar arbeidsrelaties moeten ook tegemoetkomen aan de gerechtvaardigde belangen van de werknemer. Van mij dus. Werknemers zijn toch het échte kapitaal? Het verbindende fortuin dan toch zeker? Ik wil helemaal niet weg, zeker niet na zo'n relatief korte verbintenis. Ik ga toch ook niet scheiden van een kakelverse echtgenoot, alleen omdat het dopje van de tandpasta steeds rondslingert? No way, een relatie is geven en nemen, en loyaliteit heb ik in overvloed. ‘Loyaal’ is mijn *middle name*. “Lynn Loyaal, aangenaam.”

Ik zag het als een beschuldiging en een brevet van wantrouwen. De suggestieve vraag die geen vraag was enerzijds, en het voorstel om buiten de deur te kijken anderzijds. Verbijsterd staaarde ik haar aan. *Totally flabbergasted*. Is dit iemand van personeelszaken?

Iemand die mijn belangen als werknemer beschermt? Een soort *audio only*-stand overvalt mij. Slechts de mond van Marga beweegt nog. Het beeld van de knalroze make-up lippen van de achtergrondzangeressen van Het Goede Doel tijdens “Alles Geprobeerd”, moeizaam zichtbaar door de rookvorming, verschijnt voor mijn geestesoog. Ik schiet inwendig in de lach. Maar het is om te huilen. Het is alsof ik in een Russische roulette met woorden ben beland, waarvan ik de spelregels niet ken. Geen flauw idee met welke quote van mij ik mijn doodvonnis teken. Niet dat ik een woord kon uitbrengen. Marga als predikant aan het hoofd van de ovale tafel, Dick recht tegenover mij. Twee tegen één. Durven ze wel? Maar ik ben te afgepeigerd om écht kwaad te worden. Dus álles om dit gesprek nu te laten eindigen.

28

Marga probeert mij bemoedigend het weekend in te sturen. “Slaap er nog maar eens een paar nachtjes over.” Het is tegen dovemans oren. Een *partner-in-life* zegt kennelijk het vertrouwen in mij op.

Mijn keel knijpt zich verder dicht. Geen emotie laten zien. Niet instorten.

Ik knik maar kijk haar niet meer aan.

Zij zwijgt nu ook. Eindelijk.

De stilte en de eenzaamheid blijven nog lang hangen na deze monoloog.

Er is niemand meer om me te beschermen, dringt het tot mij door. Het valt niet meer te ontkennen; ik ben aan het eind van mijn Latijn. *Game over*.

-Tip voor jou-

Kiezen

Zonder instemming van je baas naar diens baas gaan met kritiek wordt zelden beloond. Dus als je van mening bent dat je niet anders kunt vanwege een onwerkbaar situatie, verzeker jezelf dan van óf expliciete ruggensteun óf realiseer je eventuele - negatieve - consequenties.

COLOFON

Dit is een fictief verhaal. Werkelijke gebeurtenissen en personen inspireerden mij, maar dit boek gaat niet over u. Iedere vorm van herkenning berust daarom op toeval.

De kleur van gevaar - hoe burn-out en ontslag mijn leven op z'n kop zette
Eerste druk, september 2017

Copyright © 2017 Grip op gezondheid

Auteur: Lynn Hogendoorn

90

Deze uitgave is tot stand gekomen met hulp van Business Tales, te Baarn.

Omslagontwerp:	Wietse Bakker, Lynn Hogendoorn
Vormgeving binnenwerk:	BARD87.nl
Fotografie:	bergh-fotografie.nl
Druk- en bindwerk:	pro-book.nl
Uitgegeven door:	Grip op gezondheid KvK 66958458 - btw NL190320886B02

www.gripopgezondheid.nl

ISBN 978 90 903 02911 / NUR 770

All rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopieën, microfilm, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Voor de file naar kantoor en niet eerder naar huis dan de collega's. Thuis nog even een spreadsheetje afmaken en een bestandje aanpassen. En miltjes van collega's bij voorkeur niet voor 22.00 uur beantwoorden. Jaja, Lynn Hogendoorn (1964) weet heus wat hard werken is. Daar is nog nooit iemand aan doodgegaan. En hoe harder je werkt, hoe groter de beloning. Toch? Wat Lynn niet weet is dat voortdurende stress kan leiden tot een burn-out. De gebroken geest verziekt het lichaam en maakt alles voorgoed anders. Lynn wil terugkomen. Wie zou dat niet willen? Haar werkgever heeft geen zin meer in haar. Een opgebrande werknemer verliest immers voor altijd de toewijding. Lynn is ziek én moet terugvechten. Is dat teveel gevraagd?



Het boek van Lynn Hogendoorn geeft een belangrijke inzicht in de denkwijze van bestuurders van grote financiële organisaties. De rigiditeit in sommige board rooms is stuitend. De betrokkenheid van werknemers wordt niet zelden enorm uitgebuit. De menselijke waarden moeten rap terugkeren

Hans Ruinemans, communicatiestrateg

Lynn weet in een beperkt aantal bladzijden de beleving, de twijfels, de ontreding weer te geven. Wie wil weten hoe een burn-out voorkomen kan worden, en hoe ermee om te gaan, dan is dit verslag verplichte kost. Dit geldt behalve voor lotgenoten ook voor iedereen die in zijn baan op PZ, als manager of als dienstverlener (medisch, juridisch) tegen dit onderwerp aanloopt. Voor beide partijen een aantal waardevolle tips aan het eind van ieder hoofdstuk.

Dr. Jan Willem Smal

Een collega grapt intern dat een autoleasebedrijf weinig anders is dan een bank met de smoes auto's. Uiteraard ook met bijbehorende bonuscultuur. Een vlot geschreven boek, gelardeerd met vleugjes humor en zelfspot. Maar ook een boek dat genadeloos blootlegt waar het mis gaat met de Wet verbetering Poortwachter. De wet die ervoor had moeten zorgen dat bedrijven, in het belang van de werknemer, de re-integratie vlot ter hand nemen om zodoende de verzuimduur zo kort mogelijk te houden. Lees hoe een gemiddeld bedrijf hier een farce van maakt. Maar lees ook hoe Lynn zichzelf tegenkwam, leerde kennen en en-passant ontdekt hoe het ook anders had gekund.

Victor Telkamp, IFALPA Accredited Accident Investigator

