



BLOM!

## Wat aligne je me nou!

**A**fstemming is, naast luisteren, wellicht het moeilijkste onderdeel van communiceren. Het vereist dat beide partijen naar elkaar luisteren en uiteindelijk een moment vinden waarin ze samen één zijn. Dat moment kan een poosje aanhouden. Maar na verloop van tijd komt er vroeg of laat toch een einde aan. Tót dat moment is het een constant streven naar overeenstemming, daarna een constant gevecht om er vanaf te komen. De kater komt later, luidt het dan. Het heeft inderdaad veel weg van een relatie. In het begin bestaat er een soort verliefdheid. De blinde vlekken worden fluitend weg gefilterd en we gaan er vooral iets moois van maken. Ook geloven we alles wat we horen. Bijvoorbeeld het schaalbaar kunnen inrichten van de nieuwe systemen. Ook dat het flexibel is. En vooral universeel, generiek en laag-drempelig.

Totdat de schijfuitbreiding een jaar later niet meer gaat omdat de oude schijven niet langer leverbaar zijn. Die oude moeten we dan ook maar vervangen, zodat we in elk geval allemaal met dezelfde schijven werken. Nemen we direct de te verwachten schijfcapaciteit voor de komende jaren erbij, zodat we volgende keer niet weer in de problemen raken. Achteraf was het goedkoper om direct volle bak uit te pakken, want dan hadden we nog van die verkoopkorting geprofiteerd. Zelfde verhaal voor die lege slots in het nog niet afgeschreven blade-chassis waar geen blades meer voor zijn. En die stack van switches die niet valt uit te breiden zonder de firmware van alle 'oude' switches op te waarderen via een tijdrovende, risicovolle en vooral kostbare migratieslag. Of het mailsysteem dat we niet kunnen opschalen omdat het op een niet langer ondersteund besturingssysteem werkt. Dan maar voortijdig een nieuwe mailversie met grotere schijfcapaciteit voor dezelfde hoeveelheid mail. En dat via een migratieslag, waarvan in elk geval de hele organisatie 'plezier' heeft. Uiteraard is ook het licentiemodel veranderd, wat het er niet goedkoper op maakt.

Er is altijd wel iets waardoor het feest van de ongebreidelde, tomeloos naïeve verliefdheid eindigt in een teleurstelling van het kaliber waarvan de gemiddelde GGZ-instelling volloopt. Het antwoord op de vraag waarom dat niet anders kan, ligt zoals altijd in de aanleiding om de vraag te stellen. We willen steevast

iets anders dan dat wat er is tot het moment dat we veranderingen moeten aanbrengen. Dan was het vroeger altijd beter en het wordt nooit meer zoals het was. Mensen moeten nu eenmaal wat te zeuren hebben. Alle allingments komen tot stand in gesprekken waarbij de gesprekspartners tegenover elkaar zitten. Daarmee gaat het op voorhand om een verloren zaak. Ik ben ooit in een verkoopgesprek eens náást de prospect gaat zitten. Gewoon om te kijken wat voor effect dit zou hebben. Zo van nooit geronnen is nooit gewonnen. Binnen de kortste keren zaten we op dezelfde lijn.

Nu kunnen we uiteraard niet allemaal altijd naast de buschauffeur plaatsnemen. En nog voordat de schuld belandt bij het gebrek aan de kunst van het luisteren, is het zinvol eerst klip en klaar de wensen onder woorden te brengen. In de praktijk is dat al zó moeilijk dat hier het grootste geboortecijfer van de teleurstellingen ligt. Als het wél lukt, is het tegelijk een peulenschil om slechte oren te wassen en precies te krijgen wat we willen.

Zeg dus gewoon wat je wil. Vraag niet om schijven van -tig terrabyte maar zeg dat je alle data voor de komende vijf jaar zo slim en goedkoop mogelijk kwijt wil. Dat je die tweehonderd servers voor de komende vijf jaar in hetzelfde computerlokaaltje wenst te houden als waar er nu vijftig staan. Dat er de komende drie jaar genoeg aansluitingen moeten zijn voor alle denkbare spullendingen met een stekker. Laat dan het antwoord maar komen op dezelfde manier als de vraag is gesteld.

Dan komt direct duidelijk op tafel wie wel en wie niet weet waar hij het over heeft. En kan die verbanddoos met pleisters op de wonde mooi in de kast blijven staan. Vergeet vooral niet van het moment te genieten – dat mag namelijk best.

**JAN BLOM**

*is manager Operations bij Ictivity bv.*