

# METHODE MASTERMIND

- roman -

RON VAN WIERINGEN

“

*In elke leider  
schuilt een psychopaat*

## **Methode Mastermind**

© 2016 Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de auteur.

C. R. van Wieringen, Ravenstein – ron @ vanwieringen . net

‘Om geloofd te worden, hoeft men slechts de waarheid ongelooflijk te maken’

‘Twee hefbomen zijn er om de mens in beweging te brengen:  
vrees en eigenbelang’

‘Vecht niet te vaak tegen dezelfde vijand,  
of u leert hem al uw kunst van het oorlogvoeren.’

**Napoleon Bonaparte**

# Inhoud

Management Development	5
Het eerste principe: <i>geen vriendschap</i>	17
Het tweede principe: <i>alles is een wedstrijd</i>	57
Het derde principe: <i>alle nieuws is strategie</i>	97
Het vierde principe: <i>als je geen ultieme controle hebt, heb je niets</i>	145
Het vijfde principe: <i>de waarheid telt niet, alleen resultaat</i>	183
Het zesde principe: <i>alleen extreme eisen drijven mensen tot prestaties</i>	217
Het zevende principe: <i>kennissen is macht</i>	253
Het achtste principe: <i>er kan er maar één de baas zijn</i>	289
Het negende principe: <i>doe eens niet normaal</i>	307
Het tiende principe...	340
Privéomstandigheden	360

# Management Development

Achter zich hoorde Max Brandenburg de camera zoemen, terwijl hij geconcentreerd naar de gouden vulpen van de man tegenover hem tuurde, die aarzelende bewegingen maakte boven het handtekeningenveld van het contract. Het was laat, op deze volle vergaderzaal na was het kantoorpand donker en verlaten. Max probeerde de blik van Thomas Bismuth, de man met de vulpen, te vangen. Die liet zich echter niet uit zijn concentratie brengen en nam alle tijd om de tekst van het contract te bestuderen. Hij bladerde voor de zoveelste keer terug. Max zuchtte, opzettelijk overdreven, maar Bismuth keek niet op. Max hoorde de cameraman zijn apparatuur verplaatsen, om vanuit een andere hoek op de hand met de pen te kunnen inzoomen – de pen die inmiddels niet meer boven het handtekeningenveld zweefde, maar willekeurige delen van de tekst volgde. Max schoof ongedurig op zijn stoel. Hij had al behoorlijk veel geduld gehad met Thomas Bismuth en twijfelde of hij misschien inmiddels moest protesteren tegen het getreuzel.

Bismuth kraste een woord door en schreef er iets voor in de plaats. Daarna parafeerde hij met een tevreden grijns zijn eigen wijziging, ondertekende zorgvuldig alle pagina's, bladerde naar de laatste pagina en zette zijn handtekening onder het contract. Hij schoof het document naar Max. 'Uw beurt, mijnheer Brandenburg. Ik mag u wel zeggen dat ik bijzonder veel verwacht van deze deal. U weet dat dit project ons in staat zal stellen een groeimarkt aan te boren met een gigantische potentie. En ik ben verheugd dat Ultimate Power Software ons wil bijstaan in deze belangrijke operatie.' Hij zei het harder dan nodig. Hij vond het blijkbaar belangrijk dat hij tot achterin de zaal hoorbaar was.

Max aarzelde. Natuurlijk, voor hem was deze opdracht ook ongelooflijk belangrijk, maar waarom had de man iets doorgekrast? Max' intuïtie begon op te spelen, alsof een inwendig stemmetje zich roerde: *het zal ongetwijfeld verschrikkelijk achterdochtig overkomen om te controleren wat hij heeft gewijzigd, maar je bent een idioot wanneer je het negeert.*

Thomas Bismuth reikte hem de pen aan: 'Hier, neem mijn pen. Het enige dat u hoeft te doen is uw handtekening zetten. Mag ik aannemen dat u bevoegd bent om namens uw bedrijf te tekenen voor twee-komma-één miljoen? Of moet u hiervoor terug naar uw chef? Dat zou me bijzonder tegenvallen, dat zult u begrijpen.'

Max dacht koortsachtig na. Hij moest zich nu niet van de wijs laten brengen door de camera, de toeschouwers, de druk. Hij hoefde niets anders te doen dan zijn eigen krabbel onder het document te zetten en hij kon een opdracht van ruim twee miljoen noteren, genoeg om in één klap zijn target te halen. Maar het voelde slecht. Voor de zekerheid bladerde hij door het contract, op zoek naar de aanpassing die Thomas Bismuth had aangebracht. Hij vond hem in het artikel getiteld 'Prijs'. De tekst 'Deze opdracht wordt verrekend op basis van nacalculatie met een geschatte omvang van € 2.100.000,-' was gewijzigd. Het woord 'geschatte' was doorgehaald. Max moest goed kijken wat Bismuth in de kantlijn had geschreven.

'U ziet dat ik de correctie al heb geparafeerd,' zei Thomas Bismuth. 'U moet hem alleen zelf nog paraferen.'

'Wat staat daar?'

'Maximum,' zei Bismuth. 'Ik heb geschreven dat twee-komma-één het maximum moet zijn. U begrijpt toch ook dat ik geen handtekening zet voor een *geschatte* omvang? Ik mag verwachten dat Ultimate een goede calculatie heeft gemaakt en haar hand in het vuur durft te steken voor een *maximum* van twee-komma-één miljoen.' Hij keek spottend de zaal rond. Hij grijnsde naar de camera. Hij leunde achterover in zijn stoel en deed zijn armen breed. Met zijn rijzige gestalte, zijn priemende blik en zijn zorgvuldig gekamde grijze haar, zou hij ongetwijfeld indruk maken op de kijkers. 'Vooruit kerel, zet je krabbel,' zei hij met zijn luide bariton, 'dan kun jij bij je chef een vette bonus ophalen.'

Max ergerde zich aan de theatrale intimidaties van de man. Maar hij moest zich niet laten afleiden, hij moest het hoofd koel houden. Had hij niet in de afgelopen maanden geleerd dat onderhandelingen altijd gepaard gingen met psychologische oorlogsvoering? Dit was niets bijzonders, zei hij tegen zichzelf.

'Moment,' zei Max. 'We onderhandelen al lang over dit contract. Ultimate Power Software heeft inderdaad een zorgvuldige calculatie gemaakt en wij hebben geconcludeerd dat we in dit stadium de omvang alleen bij benadering konden inschatten. Er staat dus opzettelijk nacalculatie. Vergis u niet, er is ook een groot voordeel voor u: u kunt tijdens de uitvoering doorlopend bijsturen, u mag dingen opnieuw laten ontwerpen en bouwen en op ieder moment kunt u zaken toevoegen of laten vervallen.'

Thomas Bismuth knikte langzaam. 'Dat zal allemaal best, maar nu hoef je alleen nog maar je krabbeltje te zetten. Als een klein kind zitten zeuren over de moeite die het heeft gekost, heeft geen zin.'

Het viel Max op dat Bismuth het gebruik van het woord 'u' had laten varen. Hij besloot zich er niets van aan te trekken.

‘In onze vorige onderhandelingsronde heeft u alle contractvoorwaarden één voor één bekritiseerd en op alle punten heb ik terrein prijsgegeven,’ zei Max. ‘Daarna heeft u me het vel over de oren gehaald bij alle tarieven. Twee miljoen lijkt een enorm bedrag, maar u weet ook dat het bedrag anderhalf keer zo veel had moeten zijn, wanneer we normale tarieven hadden gehanteerd.’

Thomas Bismuth keek hem gespannen aan, zijn ogen vernauwd tot spleetjes. Hij zei niets.

‘Ik vind het genoeg geweest,’ zei Max. Hij stond op, legde de vulpen neer en deed een stap naar achteren. ‘De verandering van *geschat* naar *maximum* is volstrekt onacceptabel. Natuurlijk wil ik de omzet graag, maar de opdracht moet wel uitvoerbaar zijn.’

‘En daarom ga jij moeilijk lopen doen over één woordje?’

‘Inderdaad.’

Max voelde zijn hart in zijn keel bonzen. Ging hij nu te ver? Moest hij niet gemakkelijker meeveren met zijn klant? Nee, hij volgde zijn eigen normen, dat was hem al van kindsbeen af op het hart gedrukt. Zijn vader, die als zelfstandig beeldhouwer het hoofd boven water moest houden, had het hem zo bijgebracht. *Iedereen heeft een mening, Max, maar die is meestal nergens anders op gebaseerd dan eigenbelang. Wanneer je je laat leiden door de mening van anderen, kan er nooit iets uitkomen dat jij de moeite waard vindt.* Hij had het gezegd in een betoog over De Schone Kunsten, uiteraard, maar Max voelde dat hij zich er ook nu door moest laten leiden.

‘Als ik het goed begrijp, heb je geen vertrouwen in je eigen calculatie,’ zei Thomas Bismuth hij keek meesmuilend de zaal in.

‘Dat is onzin en dat weet u,’ zei Max. ‘U maakt de verandering nu ongedaan, of het gaat niet door.’ Hij voelde zichzelf tegelijkertijd kwaad en onzeker worden, hij haalde diep adem om te voorkomen dat hij draaijerig werd.

‘Je denkt dat jouw mensen niet eens in staat zijn om dit systeem voor zo’n gigantisch bedrag te maken?’

Max ging er niet op in. ‘Wat mij betreft verscheur ik het contract waar u bij zit,’ zei hij. Hij pakte het contract van de tafel en zette aan om het in tweeën te scheuren. Nu moest Bismuth snel reageren, want Max’ fantasie schoot te kort om dit nog veel langer vol te houden.

Thomas Bismuth grijnsde uitdagend terug.

‘Weet u wat u kunt doen?’ zei Max. Hij sloot een kort moment zijn ogen en nam een onbezonnen besluit. ‘Steek het contract maar op een plek waar geen zonlicht komt!’

Op dat moment sprong Tony Breetvelt, die achter Max zat, op. ‘Shit, wacht even jongens! Mijn bandje is vol!’

Max keek om en zag Tony paniekerig het klepje van zijn videocamera openen om de tape te verwisselen.

Thomas Bismuth riep: ‘Godverdomme Breetvelt! Ontzettende amateur dat je er bent! Wie gebruikt er tegenwoordig nou nog bandjes?’

‘Het is jullie schuld,’ zei Tony. ‘Deze case duurde veel te lang. Zo’n onderhandelingsopdracht moet in een kwartier klaar kunnen zijn, maar jullie waren anderhalf uur bezig!’

Bismuth was intussen opgestaan en keek Max indringend aan. ‘Ik heb genoeg gezien!’ zei hij en liep de ruimte uit, zonder afscheid te nemen.

Max keek hem verbouwereerd na.

Tony was klaar met het verwisselen van de tape. Hij keek op. ‘Hè, waarom loopt hij nou weg?’

‘Ik vermoed dat hij er genoeg van had,’ zei Max. ‘Hij zat hier ook al de hele dag voor klant te spelen. Zo’n acteur wordt natuurlijk moe van dat gedoe met die gammele camera, zo’n klas vol beginnende verkopers en die poppenkast van jou. Als jouw camera er niet mee gestopt was, had ik nu een handtekening op het contract gehad!’

‘Dat denk ik niet. Na wat jij als laatste zei, kon je die handtekening sowieso vergeten,’ zei Tony en holde de zaal uit. Achter de man aan, die voor Thomas Bismuth had gespeeld.

=

Zodra het met goed fatsoen kon, liep Max weg van de groep. Hij moest nadenken. Waardoor had hij zich zo opgelaten gevoeld op het moment dat de acteur hem confronteerde met één gewijzigd woordje? Het was toch niet meer dan een spel?

Hij zocht een plek om uit het raam te staren, over de stad. Hoewel de straten inmiddels schaars verlicht werden door straatlantaarns, was overal beweging en drukte. Het idee dat er altijd mensen in beweging waren, kalmeerde hem. Hij had zijn opdracht verknald en iedereen ging door waar hij mee bezig was. Hij voelde een hand op zijn schouder. Hij keek om en zag Eddie, één van de andere deelnemers.

‘Hee Mad Max, gaat het?’

‘Hm,’ zei Max.

‘Nee dus,’ zei Eddie. ‘Wat ging er nou precies mis, daarnet?’

‘Ik weet niet, ik werd volgens mij te nerveus. Ik kon niet meer helder denken.’

‘Stress?’

Max lachte: ‘Eerder blinde paniek. De situatie deed me denken aan... weet ik veel, iets.’

‘Iets van vroeger?’

‘Hm,’ zei Max.



‘Je werd behoorlijk onder druk gezet,’ zei Eddie. ‘Je moest improviseren, hij daagde je enorm uit.’

‘Ik had gewoon mee moeten gaan in de situatie. Ik bedoel, het was een fucking rollenspel. Met nep-geld. Maar hij had iets aangepast wat ik op dat moment belachelijk vond. En daarom moest ik...’ Hij zweeg.

‘Moest je wát?’

Er gingen een paar gedachten door Max’ hoofd. Flarden van een gesprek met zijn vader, lang geleden. Een van de zeldzame gesprekken met zijn vader, die juist door de uitzonderlijkheid hun lading hadden gekregen. Maar Eddie was niet de persoon om mee over vroeger te praten. Eddie was een collega, dus per definitie ongeschikt.

‘Ach, volgens mij ben ik gewoon een sukkel,’ zei Max. ‘Ik heb het verkloot, dat is alles wat je erover kunt zeggen. Ik was eigenwijs op het verkeerde moment. Laten we teruggaan, er zal wel weer zo’n evaluatie komen.’

‘Yep,’ zei Eddie. ‘We krijgen het eindoordeel.’

≠

De kandidaten hadden zich verzameld in de vergaderzaal. Zes jonge mannen en twee vrouwen. Stuk voor stuk ‘high potentials,’ stuk voor stuk bloednerveus. Tony Breetvelt was in een hoek van de zaal op gedempte toon in overleg met Iris Engels, de HR-directrice. Max had haar nog maar één keer eerder gezien, tijdens de start van dit Management Development Programma, een jaar geleden. Hij staarde afwezig naar haar lange donkerrode haar en haar aantrekkelijke figuur.

Eddie, die naast Max was gaan zitten, stootte hem aan. ‘Denk je dat je door bent?’

‘Na deze misser?’ zei Max. ‘Lijkt me niet.’

‘Joh, in alle eerdere opdrachten heb je toch laten zien dat je er voor gaat.’

‘Er kunnen er maar drie verder. Er zijn veel betere kandidaten dan ik. Voor mij is het afgelopen.’

‘Ik denk dat *ik* wel een kans maak...’ zei Eddie peinzend.

‘Ja, voor jou ligt het anders. Ze waren lovend over jouw strategie-opdracht, over jouw presentatie op dat congres en over je onderhandelingen met Bismuth. Je had hem binnen een kwartier zo ver dat hij tekende.’

Eddie knikte. ‘Het ging lekker, ja. Ik heb al mijn targets gehaald.’ Hij nam een slok van zijn koffie. ‘Ik hoop ècht dat ik door mag met fase twee. Des te eerder ben ik bij Customer Services weg.’

‘Geen nood, jij wordt vast wel toegelaten.’

‘Waardoor lukte het bij jou niet? Je bent ambitieuzer dan ik. En eerlijk doe je er ook veel meer voor.’

‘Die rollenspellen zijn niet realistisch. Dat zag je aan die laatste opdracht. Ik ga er bloedserieus mee om en de ander zit te klooiën. Ik blijf de hele tijd een slecht spelende acteur zien. Ik bedoel, het enige dat hij deed, was zich gedragen als een onvoorstelbare klootzak. Geef mij maar échte deals, met échte klanten, dan zul je eens wat zien.’

‘Hij gedroeg zich als een ontzettende klootzak omdat hij een ontzettende klootzak is,’ zei Eddie. ‘Daar moet je je niets van aantrekken.’

‘Hoezo? Ken je hem?’

Eddie lachte hard. ‘Had jij het niet in de gaten? Komt de naam Tom Polonium je misschien bekend voor?’

‘Jawel, die ken ik wel. Tom Polonium is onze CEO. Nooit ontmoet, maar ik zie zijn naam regelmatig in allerlei bedrijfsinformatie. Maar ... ’

‘Thomas, Tom? Bismuth, Polonium? Koekoek, word eens wakker.’

Max begreep het nog niet.

‘Hij speelde vanavond in alle rollenspellen de klant!’ zei Eddie. ‘Hij was er de hele avond bij! Had je dat serieus niet in de gaten? Jéééses...’

‘Ik ken de man toch niet? Ik had hem nog nooit ontmoet.’

‘Verrek...’ zei Eddie. ‘Ik heb steeds gedacht dat je voor de duivel niet bang was, maar dat was niet zo. Je herkende de duivel gewoon niet.’

Op dat moment schraapte Tony Breetvelt zijn keel en ging voor de groep staan. Iris kwam naast hem staan.

‘Beste kandidaten,’ zei Tony, ‘jullie zullen wel uitkijken naar het resultaat. Het was de afgelopen weken tenslotte vreselijk spannend. Het inventariseren van leads, cold calling, converteren naar prospects, in kaart brengen van de opportuniteiten, calculaties maken, jullie hebben alle aspecten van het sales-vak moeten leren. En het was niet altijd gemakkelijk, ik denk dat ik dat wel mag stellen.’

‘Schiet eens op, Breetvelt,’ mompelde Eddie. ‘Des te eerder zijn we van jou af.’

Het leek alsof Tony hem gehoord had. ‘Laat ik er niet te lang omheen draaien. De drie personen die door mogen naar het onderdeel Leiding Geven zijn Remco, Jacqueline en Eddie. Gefeliciteerd, alle drie. En voor de anderen: ik hoop dat jullie veel geleerd hebben in de afgelopen tijd.’

Een gemompel steeg op in de groep. De meesten stonden op om de drie gelukkigen te feliciteren, anderen zaten stuurs voor zich uit te kijken en moesten hun tegenslag verwerken. Max omhelsde Eddie en zei ‘Gefeliciteerd, man!’ Eddie omhelsde Max en zei: ‘Balen.’

Op dat moment ging Iris' telefoon. 'Sorry, deze moet ik even nemen.' Ze liep van de groep weg, nam op en luisterde. Na een paar tellen hing ze op. Tony zweeg en keek haar vragend aan.

'Dat was Tom Polonium.' Een lichte schok ging door de groep. 'Mijnheer Polonium vroeg of Max zich morgen om vier uur bij hem op kantoor wil melden.'

'Pardon?' zei Max. 'Waarom moet...'

'Dat lijkt me nogal duidelijk,' zei Eddie. 'Je had hem niet moeten zeggen dat hij het contract in zijn reet moest steken. Rollenspel of niet, je kunt ook te ver gaan.'

=

Op weg naar huis stuurde Max een SMS-bericht aan Rudy, zijn beste vriend. 'MDP: niet door'.

Vrijwel onmiddellijk piepte zijn telefoon met een antwoord. Max keek kort naar het display, om zijn ogen niet te lang van de weg te houden.

'Balen. En nu?' stond er.

Max dacht na over een antwoord, maar Rudy vulde het zelf al in: 'Je contract is toch afgelopen?'

De vriendschap met de boomlange Afrikaan ging terug tot de brugklas. Vaak was Rudy's belangrijkste functie het zorgen voor vermaak en ontspanning, door Max er bijvoorbeeld op tijd aan te herinneren dat er een nieuwe cultfilm moest worden bezocht of door hem te verrassen met kaartjes voor een onbegrijpelijke voorstelling van experimentele kleinkunst. Af en toe voerden ze late gesprekken over serieuze zaken, maar vaak beperkte zich dat tot cultuur en familie. Rudy praatte sowieso nooit over werk, maar misschien hoorde dat bij een echte vriendschap. Rudy wist dat Max een drukke baan had in de automatisering, maar vroeg er niet vaak naar. Hij bezocht zelf voor zijn baan als wetenschappelijk onderzoeker het ene medische congres na het andere, maar ook daarover vertelde hij alleen iets wanneer hij een leuke coassistente aan de haak had geslagen.

Een volgend berichtje van Rudy kwam binnen: 'Nu gewoon verlenging?'

Max haalde zijn schouders op en realiseerde zich daarna dat Rudy dat niet zag. Hij zond terug: 'Hoop dat ik mag blijven. Al tweede jaarcontract.'

Hij dacht er een paar kilometer over na en vulde aan: '#ziehetsomberin'.

Rudy antwoordde: '#alwayslookatthebrightside'.

'Jaja,' mompelde Max.

Op momenten als deze reed Max met tegenzin naar huis. Het was meer dan een jaar geleden dat Cynthia hem verlaten had, maar hij miste haar vrijwel dagelijks. Wanneer hij slecht nieuws had dat hij met niemand kon delen leek het lege, koude en grote appartement nóg leger, kouder en groter.

Ze had een keer gezegd dat ze twee grote *Monstera Deliciosa*'s wilde om de woonkamer 'knusser' te maken. Hij had ze uiteindelijk gekocht, maar toen was ze al weg. Het was naïef geweest om te denken dat kamerplanten in staat zouden zijn haar terug te halen.

In de brievenbus in de centrale hal lag een stapeltje enveloppen op hem te wachten. Op het moment dat hij het metalen deurtje opende, merkte hij onwillekeurig dat hij nog steeds hoopte dat er een brief van haar bij zou liggen. Onzin natuurlijk, wie stuurde er tegenwoordig nog brieven? Zelfs vijftig jaar oude ambtenaren, die zich vastklampten aan tradities die ieder ander vergeten was, verspilden hun speeksel niet meer aan het likken aan postzegels. De post bestond ook vandaag uit niets meer dan rekeningen en reclamefolders. Hij moest er binnenkort eens aan denken om zo'n sticker bij het postkantoor te halen.

Terwijl hij op de bank plofte en de stapel post op tafel gooide, werd hem langzaam duidelijk wat er vanavond was gebeurd. Hij was klem geraakt tussen de neiging om te volgen en de drang om te leiden. Tussen doen wat verwacht werd en doen wat goed was. Hij herinnerde zich dat hij Cynthia al eens had proberen uit te leggen waarom hij op het ene moment zo volgzaam en onderdanig kon zijn en op het andere moment eigengereid en hardleers. Maar hij herinnerde zich ook dat hij zichzelf in die uitleg had vastgepraat. Hij had toen, uiteraard, zijn ouders de schuld gegeven, maar je kon je afvragen of dat terecht was.

Natuurlijk, Max' ouders hadden enorme invloed gehad op hun enig kind. Zoals de meeste ouders gaven ook zij vol goede bedoelingen hun zoon een arsenaal aan onverwerkte gebeurtenissen mee – Max besloot dat het aanstellerig zou zijn om het woord 'trauma's' te gebruiken. Het kleine ouderlijk huis, een tussenwoning in een van de armste buurten van de stad, had doorlopend in een verregaande staat van chaos verkeerd, met dank aan Max' vader die, bij gebrek aan een atelier, het woonhuis gebruikte om zijn beeldende kunsten te produceren. Beeldhouwwerken stonden in diverse stadia van onafgerondheid door de woonkamer verspreid. Daartussen bevond zich altijd Max' vader, verborgen achter een stofbril en masker. Max maakte zijn huiswerk op de maat van het tik-tik-tik van de beeldhouwhamer en beitel. De oude houten tafel waaraan hij zijn huiswerk maakte, was tegelijkertijd eettafel en werktafel, zodat hij zijn schoolboeken kwijt moest tussen hompen klei, stukken gereedschap en brokken marmer. Max' vader verdiende niet voldoende met de verkoop van zijn eigenzinnige werk om een atelier of een groter huis te kunnen betalen, waardoor het gezinsleven doorlopend werd gedwongen in te schikken voor de Kunsten.

Gelukkig had Max' moeder, de muze des huizes, een vast loontje gehad als inpakster in de ploegendienst van een medicijnfabriek. Op momenten dat ze niet moest werken, stond ze geduldig urenlang model in een onhandige houding. Tenminste, in de periode voordat Max geboren was. Toen, in het begin van zijn carrière, maakte Max' vader vooral Madonnabeelden, met zijn muze

als voorbeeld, waar hij redelijk naam mee maakte. Na de geboorte van zijn zoon maakte hij steeds vaker ‘Gevallen Engelen’, zoals hij ze noemde: beeltenissen van ingehuurde hoertjes in de meest uitdagende poses. Maar hoewel hij meisjes met perfecte proporties uitkoos, ontstonden er beelden die volstrekt onherkenbaar waren en geen enkele relatie met menselijke anatomie hadden. Hij had nooit uitgelegd waarom zijn thematiek verschoof. Natuurlijk niet, zodra je probeert te achterhalen *waarom* je bepaalde keuzes maakt, is de magie van de kunst verdwenen.

Max’ moeder had nooit geklaagd over het gebrek aan inkomsten van haar man. Tot Max’ verbazing stond ze ook de constante stroom van mooie jonge vrouwen toe. Ze tolereerde het zelfs wanneer er andere vrouwen in huis logeerden omdat zij moesten poseren voor Max’ vader. En aangezien beeldhouwen een traag verlopend proces is, zaten zijn modellen wekenlang halfnaakt op een krukje in de woonkamer en hielden ze al die tijd de logeerkamer bezet.

Max’ vader werkte door tot diep in de nacht aan zijn gedachten met namen als Gevallen Engel 81 en 82, ingespannen turend naar de intieme details van het zoveelste anonieme hoertje. Voor zover Max wist was zijn moeder nooit ’s nachts uit haar bed gekomen om te controleren wat haar man precies met zijn modellen uitspookte. In een opstandige bui had Max wel eens geschreeuwd dat het haar gewoon geen fuck kon schelen of haar man zijn modellen neukte of boetseerde, maar ze had kalm geantwoord dat dat niet waar was. Verder niets. Alleen: ‘Nee, Max, dat is niet waar.’

Als haar man weer eens geen geld had om zijn modellen te betalen, nam Max’ moeder geduldig plaats op het modellenkrukje om urenlang bewegingsloos in de verte te staren, terwijl zijn vader beitelde, hamerde, schuurde en vloekte. Max had dit, gebogen over zijn schoolboeken, hoofdschuddend gadeslagen. Het maakte niets uit wie er op het krukje zat, geen mens zou ooit de onherkenbare eindproducten kopen.

Moest hij hier de les leren dat hij, net als zijn vader, onverstoort zijn eigen weg moest gaan? Of was de les dat het tegelijkertijd belangrijk was om iets te produceren waar de wereld wél op zat te wachten?

≠

Natuurlijk stond het grootste deel van het team Max en Eddie de volgende ochtend op te wachten. Max had bedacht om samen een half uur te vroeg te komen, om niet bij binnenkomst met de hele groep tegelijk te worden geconfronteerd, maar het had weinig geholpen. Het leek alsof iedereen zijn plan had doorzien en nóg eerder aanwezig was.

‘En?’ vroeg Naomi onmiddellijk en ze keek hen beiden hoopvol aan.

Eddie stak zijn beide armen in de lucht. ‘MDP deel twee, ik doe mee!’

Iedereen applaudisseerde en juichte, ook Max.

‘En jij?’ vroeg Naomi aan Max.

‘Niks,’ zei Max. ‘Maar ik ben blij voor Eddie, hoor.’

‘Voor Max is het extra sneu,’ zei Eddie. ‘In plaats van door te gaan naar de volgende ronde, mag hij zich vanmiddag om vier uur melden bij de grote baas.’

‘Bij wie?’

‘Bij Terrible Tom.’

Naomi vroeg met grote schrikogen: ‘Waarom moet jij bij mijnheer Polonium komen? Is er iets gebeurd?’

‘Geen idee. Zo slecht ging het nou ook weer niet.’

‘Max was in elk geval bloedfanatiek,’ zei Eddie. ‘Hij heeft de meeste tijd en energie in het MDP-programma gestoken van iedereen.’

‘Max is altijd bloedfanatiek,’ zei Naomi. ‘Bij alles wat hij doet. Maar wat ging er deze keer mis?’

‘Als je het mij vraagt,’ zei Eddie, ‘had hij Tom Polonium niet moeten beledigen.’

‘Heb jij hem beledigd? Hoe dan?’ vroeg Naomi.

‘Ik was me er niet eens van bewust,’ zei Max. ‘Ik had niet in de gaten dat hij het was. Bij de opdrachten was er ene Thomas Bismuth, die als gastacteur meedeed. Maar pas na afloop kwam ik erachter dat dat mijnheer Polonium zelf was.’

‘O. Een klein beetje dom is dat wel...’ zei Naomi.

‘Maar zó lang werk ik hier nog niet, hè.’

‘Twee jaar, Max, dan moet je de grote baas toch wel herkennen.’

‘Wat belangrijker is,’ zei Eddie, ‘Je hebt je behoorlijk misdragen tegenover hem.’

‘...toen ik niet wist dat hij het was,’ wierp Max tegen.

‘Hoe dan?’ vroeg Naomi.

‘Gisteren stond hij op het punt om een contract van meer dan twee miljoen door te scheuren,’ zei Eddie. ‘Hij keek Tom Polonium recht in de ogen en zei dat hij het contract in zijn reet kon steken.’

‘Niet!’ Naomi kon het niet geloven.

‘Het was geen echt contract,’ zei Max. ‘En “Reet” heb ik niet gezegd. Ik zei: steek het maar op een plek waar geen zon komt.’

‘Wauw!’ joelde Naomi. ‘In dat geval snap ik dat je op het matje moet komen.’

≠

Toen Max even later achter zijn bureau zat en zijn laptop opstartte, kwam Naomi naast hem staan. ‘Wat denk je, heeft het werkelijk met die belediging te maken?’

‘Natuurlijk niet, dat was een rollenspel, Polonium snapt dat ook wel. Ik denk dat het ergens anders over gaat. Mijn contract eindigt,’ zei Max. ‘Ik had nu mijn tweede jaarcontract. Hierna is het definitief blijven of wegwezen. En een vast contract ga ik nu zeker niet krijgen. Dus dan blijft alleen een afscheid over.’

‘Waarom zouden ze je eruit willen schoppen? Dat slaat nergens op,’ zei Naomi. ‘Je krijgt gewoon een vast contract, zoals het hoort.’

‘Het is lief dat je het voor me opneemt, maar ik reken nergens op. We weten per slot van rekening dat het niet zo goed gaat met de afdeling. Misschien is het geld op,’ zei Max. ‘Misschien komt er een grote reorganisatie, of misschien vervalt mijn plek.’

‘Dat zou toch belachelijk zijn,’ vond Naomi. ‘Ik ken weinig mensen die zo hard werken als jij en zo veel voor het bedrijf over hebben. Het is niet te geloven dat je hier pas twee jaar werkt. Je kreeg al na één jaar een Management Development Programma aangeboden. En dan zouden ze juist jou eruit gooien alleen omdat je de CEO niet hebt herkend? Nee hoor, je ziet spoken.’

‘Ik merk het wel. Je kunt niet voorzien welke besluiten zo’n CEO neemt. Op zo’n positie moet je toch enigszins over lijken gaan.’

‘Ben je niet doodsbang van die man?’ vroeg Naomi. Ze huiverde al bij het idee om samen met Tom Polonium in één kamer te moeten zijn. ‘Het schijnt een onvoorstelbaar nare man te zijn. In het echt, bedoel ik.’

‘Zoals ik zei, ik neem aan dat hij een goede reden heeft om zich zo te gedragen.’

‘Ze noemen hem niet voor niets The Offensive Maniac,’ zei Naomi. ‘Het is een narcistische psychopaat, zeggen ze. Zo iemand die ervan geniet om mensen in elkaar te zien krimpen van angst.’

‘Hij heeft dit bedrijf met eigen handen opgebouwd. Dertig jaar geleden is hij met niets begonnen en moet je nou kijken waar we staan. Hij heeft enig recht van spreken, dat moet je toegeven.’

‘Zuur is het wel,’ zei Naomi. ‘Zo te horen was dat MDP voor jou je ticket naar een vast contract.’

‘Ik heb me erop verkeken. Ik kan niet tegen dat gedoe met zo’n amateuristische trainer, die acteurs en die rollenspellen. Je zit met z’n allen in een grijze vergaderzaal met kartonnen systeemwandjes en je doet alsof je op het pluche zit bij de raad van bestuur van een multinational. En vervolgens moet je fanatiek onderhandelen over Mickey Mouse-geld. Precies op het moment dat je de namaak-opdrachtgever hebt overgehaald, is het bandje van de videocamera vol en legt de trainer het rollenspel stil. Bah. Geef mij maar the real deal.’

‘Maar de acteur was geen acteur en het MDP was je enige hoop.’

‘Zoiets, ja. Ik schaam me kapot als ik aan mijn vader moet vertellen dat ik mijn baan ben kwijtgeraakt. Maar dat gaat wel gebeuren.’



Het eerste principe:  
geen vriendschap

# Het eerste principe: geen vriendschap

Amsterdam-Zuid, Europaboulevard. Het hoofdgebouw van Ultimate Power Software: een ultramodern kantorencomplex, opgetrokken uit glas en staal, direct naast het World Trade Center, onder de medewerkers de ‘Ultimate Power Tower’ genoemd. De achttiende verdieping. Het grootste hoekkantoor, met een fenomenaal uitzicht over de stad.

De mond van Max Brandenburg was zojuist opengevallen. Hij staarde de man aan, die er in deze omgeving helemaal niet meer uitzag als Thomas Bismuth, de tweederangs acteur uit het rollenspel van gisteravond. De blik van de oude man stond nu serieuzer, hij leek groter en bedreigender.

‘Dat moet een grapje zijn...’ stamelde Max. ‘Het is een grapje, toch?’

Maar aan de zelfverzekerde houding, de ijskoude blauwe ogen en de onbewogenheid van Tom Polonium, was duidelijk te zien: iedere vorm van humor was deze man vreemd. Ook het absurde voorstel dat hij zojuist gedaan had, leek hem ernst.

‘Je zult begrijpen dat we een enorm risico met jou nemen,’ zei hij. ‘Er zijn drie mensen uitgekozen door Tony Breetvelt om door te gaan naar de volgende fase van het MDP, maar ik sla hen over en ik kies jou. Het lijkt me dat dat wel iets betekent. Dus nogmaals: accepteer je mijn aanbod?’

‘Uw aanbod,’ herhaalde Max, ‘om een jaar lang als manager van de afdeling Special Operations te werken...’

‘Inderdaad, maar je begint als mijn stagiair. Let wel: het is een MT-functie, je gaat deel uitmaken van de directie, dus we hebben het hier niet over het eerste het beste flutbaantje. Op termijn krijg je de leiding over de afdeling en trek ik me terug. Maar er is, zoals gezegd, een voorwaarde aan verbonden.’

‘En dat is...?’

‘Mijn eis is dat je de afdeling volledig op *mijn* manier gaat leiden, dat je je overgeeft aan *mijn* managementstijl, dat je doet wat ik zeg en dat je mijn evenbeeld zult worden. Pas als je dat lukt, kan ik mijn taak met een gerust hart overdragen.’

‘Ik wil er graag over nadenken,’ zei Max. De voorwaarde was lastig te overzien. Hij had het gevoel dat het offer dat van hem werd gevraagd, misschien veel groter zou zijn dan het aanleren

van een managementstijl. Als hij dacht aan de afkeer die Eddie, Naomi en de anderen hadden van de werkwijze van Tom Polonium, dan wist hij niet of hij dat wilde leren. De band die hij met hen had gekregen was hem dierbaar geworden.

‘Hoezo?’ zei Tom. ‘Is mijn voorstel niet duidelijk genoeg? Heb je niet in de gaten wat je hier aangeboden krijgt?’

Het leek Max niet verstandig om de meningen van de anderen over Tom met hem te delen. Hij zei ontwijkend: ‘Waarom ik? Waarom nu? Waarom niet een van de huidige directieleden? En waarom treedt u überhaupt terug?’

‘Over de reden waarom ik terugtreed ga ik niet teveel vertellen,’ zei Tom Polonium. ‘Laat ik het hierop houden: een paar weken geleden is bij mij een hartkwaal geconstateerd. Het is vooralsnog onduidelijk of het aangeboren is of later ontstaan. Misschien is het een virus, dat weten ze niet. De medische wetenschap staat blijkbaar nog in de kinderschoenen wat hartproblemen betreft. De onderzoeken gaan mij in ieder geval veel tijd kosten. Tijd die ik niet heb. Wanneer ik niet onmiddellijk gas terugneem wordt het mijn dood.’

‘Wat afschuwelijk. Het spijt me om dat te horen, mijnheer.’

‘Bespaar me je medeleven alsjeblieft. Ik heb er meer aan wanneer je gewoon meewerkt. Er komt een traject aan van onderzoeken, observaties, alles wat er bij hoort. Daarom heb ik zo snel mogelijk iemand nodig die Special Operations kan overnemen. Duidelijk?’

‘Dat begrijp ik, maar waarom ik?’

‘Iris?’

Hij wendde zich tot de dame die naast hem zat en die Max al kende van de keren dat hij haar bij de MDP-bijeenkomsten had gezien. Haar eenvoudige schoonheid was hem toen al opgevallen, maar hij had nog nauwelijks een woord met haar kunnen wisselen en het was hem ook niet duidelijk geworden welke rol ze had. Wat had het te betekenen dat ze nu hier nu naast Tom Polonium zat?

Ze schraapte haar keel. ‘Goed, mijnheer Polonium ziet zich zoals gezegd genoodzaakt de leiding van Special Operations af te stoten,’ zei ze. ‘Dat houdt in dat we op zoek zijn gegaan naar een geschikte opvolger. Het gaat om een kleine unit met een – hoe zal ik het zeggen – specifieke cultuur maar wel een groot belang voor het bedrijf.’

Tom onderbrak haar: ‘Stel dat ik de leiding van S.O. zou overdragen aan Marc, George of Yves, de andere directeuren, dan kun je er zeker van zijn dat het misgaat, snap je? Zij zullen Special Operations verwaarlozen of, in het meest gunstige geval, inlijven bij hun eigen koninkrijkje. Daar zit ik niet op te wachten. Ik moet iemand hebben voor wie zo’n kleine unit als S.O nog een uitdaging is.’ Hij keek Iris aan, ten teken dat het weer haar beurt was.

‘De drie kandidaten die nu naar de volgende ronde van het MDP gaan, voldoen ook niet, in de ogen van mijnheer Polonium. Ze zijn te... eh...’

‘Ze zijn gekozen door die prutser van een Tony Breetvelt. Hij gebruikt rollenspellen en dergelijke onzin, daar kopen we niets voor. Daarmee vinden we de drie personen die zich het beste staande weten te houden in een rollenspel, dat zegt niets over de werkelijke wereld. Ik moet iemand hebben die fanatiek is, die bereid is er al zijn tijd in te steken!’

Max ging verheugd rechtop zitten: ‘Dat zeg ik nou ook altijd. Een rollenspel is niks voor mij. Die anderen kunnen alles precies zoals het in het boekje staat, maar ik...’

‘Ik heb jou gisteravond bezig gezien en het werd me al snel duidelijk: jij hebt bállen,’ zei Tom.

‘Zoiets, ja,’ zei Max.

‘In die laatste opdracht toonde jij je ware aard,’ zei Tom. ‘Je was de enige die het contract niet ondertekend heeft. Jij zei onomwonden dat ik het in mijn reet moest steken.’

‘Dat zei ik niet, ik zei...’

‘Alle anderen hebben het zich laten overkomen dat ik dat woord veranderde. Die zaten er schaapachtig naar te kijken. Zij dachten: “ach, het is maar een woordje”, terwijl het godverdomme om een contract ging! Jij was de enige die het bedrijfsbelang zwaarder liet wegen dan je eigen omzetbonus.’

‘Er speelt meer mee,’ zei Iris. ‘Tijdens je sollicitatie heb je een zeer uitgebreid psychologisch onderzoek ondergaan bij Bureau Breetvelt. Ditzelfde onderzoek gebruiken we al bijna twintig jaar. Zodoende hebben we van al onze medewerkers een zeer gedetailleerd inzicht in de capaciteiten.’

Ze klopte op het mapje met papieren dat voor haar lag. ‘In het afgelopen jaar heb jij laten zien dat je je niet gauw laat leiden door je emoties, dat je flexibel bent in je gedrag en dat je een harde werker bent. Je bent niet extreem extravert, maar ook niet extreem introvert, je bent niet bijzonder cerebraal noch overdreven intuïtief ingesteld en je kunt zowel overweg met details als met hoofdlijnen. Goed, volgens de opdrachten van Tony Breetvelt scoor je niet als beste, maar in zijn rapportage staat “een natuurlijk overwicht”, “hardwerkend, ambitieus, intelligent en kritisch”. Vandaar.’

‘Dank voor de complimenten,’ zei Max, hoewel hij zich er eerlijk gezegd niet in herkende. Maar goed, als je wordt geprezen, ga je niet ontkennen: *Eerlijk gezegd ben ik niet bijzonder intelligent, hoor. Een natuurlijk overwicht, goh, ik wist niet dat ik dat had? En kritisch? Ik? Mijn vader vond me altijd zo goedgelovig! Hardwerkend en ambitieus, dat is het enige dat ik niet ontken.*

‘Het feit dat je vrijgezel bent en nauwelijks een sociaal leven hebt, heeft ook meegespeeld in de overwegingen,’ ging ze verder. ‘We zoeken iemand die al zijn tijd in deze functie kan steken en

niet door zijn omgeving wordt belemmerd. Bovendien vind ik het enorm in je voordeel spreken dat je vijf jaar lang unit manager bent geweest bij Microsoft.’

Ai, dat laatste was een leugentje geweest dat Max op zijn CV had gezet om de periode te legitimeren dat hij met een backpack op zijn rug en elke week een andere groep fitte zestigers in zijn kielzog, als berggids door de Andes had gesjokt. Hij was ervan uitgegaan dat het onmogelijk zou zijn om een managementfunctie bij Microsoft te verifiëren, maar hij had zich ook niet gerealiseerd dat deze leugen zou bijdragen aan een promotie tot directielid. Hij zette zich snel over deze schrik heen, haalde diep adem om te voorkomen dat hij rood zou aanlopen en vroeg: ‘Maar wat als het niet werkt? Als ik het niet voor elkaar krijg? Of als ik het niet wil?’

‘Dat is simpel,’ zei Tom. ‘Wanneer je niet voldoet, flikker ik je eruit. Wanneer de resultaten van Special Operations dalen, flikker ik je eruit. En wanneer duidelijk wordt dat je mijn stijl van leidinggeven toch niet wenst over te nemen, flikker ik je eruit. Zonder overleg, zonder pardon. Je begrijpt dat ik haast heb. Kinderachtig gezeur kan ik me niet veroorloven. Ik doe je dit voorstel in het belang van Ultimate Power Software en met jouw ideeën of voorkeuren heb ik niets te maken. Mocht je het niet voor elkaar krijgen, dan zal ik een van de anderen moeten vragen. Ik ga de toekomst van het bedrijf niet op het spel zetten vanwege jouw persoonlijke voorkeuren of beperkingen. Je krijgt een contract voor een jaar, met een proeftijd van een jaar. Maar als je van plan bent om het te verpesten, dan heb ik liever dat je dat nu meteen laat weten. Ik kan me niet veroorloven dat jij er te laat achter komt.’

Max zei: ‘Ik heb al twee jaarcontracten gehad. Formeel mag ik geen derde tijdelijke contract meer krijgen.’

Tom keek hem meewarig aan: ‘Je wilt het formeel spelen? Prima, maar dan mag ik je geen derde contract aanbieden.’

‘Een vast contract is toegestaan.’

‘Geen denken aan.’

Iris keek verbaasd naar Tom, deze constructie was blijkbaar niet met haar besproken. Ze deed haar mond open om iets te zeggen, maar dat leek Tom niet te interesseren en hij ging verder. ‘Ik heb nagedacht over een stappenplan waarin je mijn business unit over kunt nemen en je de gewenste managementstijl eigen maakt. Per stap die je naar tevredenheid afrondt, ligt er een stapeltje opties klaar als beloning. Die zijn niet overdraagbaar en alleen geldig voor werknemers van Ultimate, dus je kunt ze alleen te gelde maken wanneer je mag blijven. En wanneer de aandelenkoers daar aanleiding toe geeft natuurlijk. Als je het dusdanig verkloot dat de koers omlaag gaat, zijn je opties waardeloos en heb je niets.’

‘Die lessen die ik moet volgen, hoe zit het daarmee?’ vroeg Max.

‘Ik noem het Methode Mastermind,’ zei Tom. ‘Het bestaat uit een stappenplan, om op basis van een aantal belangrijke principes een groot leider te worden, een hardliner, een ijzervreter, een manager van het kaliber Jack Welsh, Jan Timmer of Tom Polonium.’

‘Hoe zit die methode in elkaar? Hoeveel principes zijn er, hoeveel lessen en wat moet ik allemaal doen?’ Hij keek beurtelings van Tom naar Iris. Aan Iris’ blik te oordelen was dit onderdeel niet met haar voorbesproken.

‘Daar laat ik me nu nog niet op vastpinnen,’ zei Tom. ‘Er zijn meerdere principes, vele lessen en je moet diverse dingen doen, laten we het daar voorlopig op houden.’

Max nam een paar tellen de tijd om alles tot zich te laten doordringen en vroeg: ‘Dus u wilt Special Operations aan mij overlaten, maar hoe zit het met de tijd voor uw CEO-taak?’

‘Vooralsnog ga ik ervan uit dat ik gewoon CEO kan blijven. Sterker nog, ik ga ervan uit dat ik over een jaar deze ellendige ziekte verslagen heb.’

‘Dat houdt in dat u over een jaar de leiding over de business unit Special Operations terugneemt, of niet?’

‘Ik ben bereid om te beloven, met Iris als getuige, dat ik die positie niet meer van je afneem. Tenzij jij de business unit naar de knoppen helpt of denkt het op jouw manier te kunnen doen. Duidelijk?’

‘Ja, mijnheer. Het is me duidelijk. Hoe gaan we nu verder?’

‘Iris maakt het arbeidscontract in orde, ik zorg voor het optiecontract. Je kunt rustig nadenken over je besluit of je meedoet. Zo ja, dan zie ik je morgenvroeg om 08:00 u precies, hier. Zo nee, dan kun je je melden bij Customer Services voor je laatste werkdag. Je contract bij Customer Services eindigt sowieso. Dus, in beide gevallen: neem afscheid van alle vrienden die je bij Ultimate Power Software hebt, ooit hebt gehad of nog ooit zou gaan krijgen.’

‘Afscheid nemen van mijn vrienden?’

‘Jazeker. Je moet weten dat vriendschappen je beoordelingsvermogen vertroebelen. Het eerste principe van mijn methode. Je moet geestelijk volledig onafhankelijk zijn. Als nieuwe manager moet je onmiddellijk af van die vriendschappen.’

‘Maar ... in de twee jaar dat ik hier werk was het mijn belangrijkste doel om te zorgen dat mijn mensen me gingen vertrouwen. Ik heb ze begeleid en gecoacht, ik heb me verdiept in hun behoeften en hun carrièrewensen, ik heb er alles aan gedaan om de omstandigheden optimaal voor ze te maken!’

‘Dat zal allemaal best,’ zei Tom, ‘maar dat interesseert me geen donder. Je komt er gauw genoeg achter hoe het werkt op ons niveau. Dus laat het je gezegd zijn: vanaf nu is er geen vriendschap meer.’

Ondanks het dreigement van Tom Polonium dat Max al zijn vrienden binnen het bedrijf achter zou moeten laten (hetgeen in de praktijk natuurlijk best mee zou vallen, toch?), kostte het Max die avond weinig tijd om een besluit te nemen. Welbeschouwd was het nauwelijks een keuze, zeker toen hij bij thuiskomst weer een paar aanmaningen uit de brievenbus viste. Het appartement dat hij jaren geleden samen met Cynthia gekocht had, moest betaald worden; de bank had er geen boodschap aan dat ze al ruim een jaar geleden vertrokken was. Terwijl hij de enveloppen openscheurde om de betalingsachterstand te bekijken, woog hij zijn opties tegen elkaar af.

Hij werd niet erg aangetrokken door het idee om van Tom te leren hoe hij de meest gehate man van het bedrijf kon worden, maar hij zag er nog minder naar uit om weer in de rij te moeten staan voor een uitkering, of om ‘te koop’-posters achter het raam van het appartement te moeten plakken. Zijn tweede jaarcontract zat erop, een gewone verlenging bij zijn vertrouwde afdeling zat er niet in. Het enige alternatief was ingaan op het bizarre aanbod van Tom Polonium. Zou hij zijn dilemma aan Rudy voorleggen? Zou hij iets hebben aan Rudy’s advies?

Hij pakte zijn telefoon om zijn overwegingen te delen in een SMS. ‘Hee Rudy, ik mag kiezen: of ik word ontslagen of ik krijg promotie. Wat vind jij?’ Daarna wachtte hij op het antwoord.

Rudy zou ongetwijfeld vinden dat je in je leven doorlopend mogelijkheden aangeboden krijgt om een afslag te nemen waardoor je jezelf een nieuw avontuur bezorgt, maar dat de meeste mensen te stom of te blind zijn om ze te zien. Ze herkennen amper een tiende van de geboden alternatieve routes, al worden ze met een zes meter hoog reclamebord in hun snuit geslagen. En dan hebben we het niet over vage mogelijkheden zoals de kans om tien miljoen te winnen in de staatsloterij waardoor je leven er van de ene op de andere dag anders uitziet – nee, échte, realistische mogelijkheden. Max had een keer per ongeluk zijn tas in de trein laten staan en de gepensioneerde missionaris die hem vond, had de moeite genomen om hem op te sporen. Bij het ophalen raakten ze in gesprek en vertelde de man dat hij zijn tijd doorbracht met het maken van documentaires in de sloppenwijken van Guatemala. Hij kon een assistent goed gebruiken. Een moment kon Max het avontuur ruiken, maar hij bedankte beleefd en zei dat hij eerst zijn diploma wilde halen. Hij nam zijn tas in ontvangst en verdween. Rudy stond naar adem te happen toen Max het hem vertelde. Hij begreep niet hoe Max zo’n kans had kunnen afslaan.

Een keer kwam hij met de trein van een hoorcollege in Amsterdam, de bussen reden niet en hij nam een taxi voor het laatste stukje naar huis. Op de achterbank van de taxi kwam hij terecht naast een bekende Amerikaanse zangeres, die met de chauffeur in gesprek was omdat ze een bepaald adres zocht. Ze kwam er samen niet uit en Max wist al gauw waarom; het adres bestond niet. De

singel had gracht moeten zijn, of weg was eigenlijk een straat, een simpel misverstand. Hij vermoedde dat de taxichauffeur zich van de domme hield om gemakkelijk wat extra kilometers te kunnen declareren. Er ontstond paniek omdat de zangeres bang was te laat te komen op haar afspraak en Max hoefde alleen maar zijn mond open te doen om erin betrokken te raken.

Toen hij dit later aan Rudy vertelde, wist Rudy precies wat hij zou hebben gedaan: hij zou het misverstand uit de weg hebben geruimd, hij zou de taxichauffeur zijn vet hebben gegeven, hij zou de zangeres hebben begeleid naar het juiste adres en daar de twee andere aantrekkelijke leden van het wereldberoemde trio hebben ontmoet, hij zou door hen uitgenodigd zijn in hun penthouse van het Acura hotel, ze zouden samen ik-weet-niet-wat-allemaal hebben gedaan.

‘Je had je kans moeten grijpen, stommeling,’ had Rudy betoogd. ‘Elke keuze zou je leven op zijn kop hebben kunnen gooien’. En precies daarom had Max zijn mond gehouden, had hij zich voor zijn eigen deur laten afzetten en erop gegokt hij dat die twee er samen uit zouden komen. En zo niet, whatever. Zijn leven vervolgde gelukkig gewoon zijn vertrouwde route en er gebeurde tenminste niets.

De enige keer dat hij Rudy’s aansporing kansen te grijpen had opgevolgd, was toen hij een tip kreeg dat Andes Travel een reisbegeleider zocht. Het had hem een belangrijke ervaring opgeleverd in Zuid-Amerika, eerlijk is eerlijk.

Maar misschien had hij Rudy’s adviezen deze keer niet eens nodig. Ook zonder hulp kon hij wel herkennen waar hij in terecht gekomen was, al was het maar omdat Tom de weg rechtdoor had afgesloten met zo’n grote, zware afrastering met rood-witte banen erop. Enerzijds zinde het Max niet dat Tom alle keuzes had bepaald – zowel het ontslag als de cryptische stageplaats waren door Tom bedacht en de weg rechtdoor, het voortzetten van zijn comfortabele baantje als assistent-manager bij Customer Services, was door dezelfde Tom weggestreept – maar hij moest zich erbij neerleggen. Gedurende een paar tellen leek ontslag de meest aantrekkelijke optie: daarbij was de allesbepalende invloed van Tom Polonium immers het snelst voorbij. En toch... Max mocht zichzelf gelukkig prijzen dat hij nu in elk geval herkende dat hij zich nu op zo’n kruispunt bevond. En waarom zou hij de gemakkelijkste weg blijven kiezen? Er werd niet voor niets gezegd: als je altijd blijft doen wat je altijd al deed, zul je blijven krijgen wat je altijd al kreeg.

Eindelijk kreeg hij antwoord van Rudy: ‘Ben je gek? Promotie natuurlijk, lul! Ik hoor vrijdag de details well,’ verwijzend naar hun vaste uitgaansavond.

Het communiceren via berichten van maximaal 140 tekens bracht de zaken op een heerlijke manier terug tot hun essentie. Promotie natuurlijk, lul. Duidelijk.

≠



De volgende ochtend om vijf minuten voor acht zat hij weer op één van de donkerrode stoffen bankjes buiten de werkkamer van Tom Polonium op de achttiende verdieping van de ‘Ultimate Power Tower’ in Amsterdam-Zuidoost. Hij was nog niet vaak in dit gebouw geweest en sowieso pas gisteren voor het eerst op deze verdieping. ‘De directieverdieping’ was voor normale stervelingen verboden terrein. Je kwam hier alleen met een duidelijk doel of een persoonlijke uitnodiging. Je liep kans dat je een van de directeuren tegen het lijf zou lopen en, nog erger, dat ze je zouden vragen wat je hier in godsnaam te zoeken had. En dan stond je mooi met je mond vol tanden.

De stafafdelingen zaten hier niet; de mensen van Human Resource Management en de Financiële Administratie kwamen uitsluitend hierheen wanneer ze werden ontboden.

Op deze verdieping waren de grote kantoren van de drie directeuren Yves de Jong, George Prins en Marc Fauré, met hun hofhouding. En natuurlijk van Tom Polonium, CEO en gevreesd despoot. Vanzelfsprekend trof je hier ook de secretaresses van de directeuren, met hun hoge hakjes en met hun neus in de lucht, die zich konden veroorloven zich te gedragen alsof ze Angela Merkel waren.

Vooralsnog ging Max ervan uit dat zijn aanwezigheid hier ofwel een vergissing was, ofwel een flauwe grap. Een kans om zijn nieuwsgierigheid te bevredigen, dat was het wel. Hij had altijd al willen weten hoe het er “op dit niveau” aan toe ging. En nu had Tom Polonium aangeboden om hem te leren hoe het spel werkte. Hoewel, aangeboden... misschien was ‘opgedrongen’ passender. Hij zou in elk geval proberen om, ondanks zijn nieuwsgierigheid, zo lang mogelijk zichzelf te blijven. Hij zou na deze meeting afscheid nemen van zijn oude afdeling, maar natuurlijk niet op de manier die Tom had gevraagd. Hij was écht niet van plan om alle bruggen achter zich te verbranden. Die ouwe Polonium zou met een paar verrékt goede argumenten moeten komen om dat voor elkaar te krijgen.

≠

Er was nog geen secretaresse te bekennen en Max vroeg zich af of Tom al aanwezig was. Lang hoefde hij niet op antwoord te wachten. Stipt acht uur zwaaide de deur open. Tom Polonium liet de deur open staan en beende meteen weer terug naar zijn bureau.

Max stond op, ging de kamer in en trok de deur achter zich dicht. Hij liep naar het bureau. Tom zat alweer op zijn iets te hoge stoel, met een glas hete thee voor zich. Achter hem, op de marmeren vensterbank, stonden een paar thermoskannen en een voorraad kopjes.

Terwijl hij tegenover Tom ging zitten, werd Max zich plotseling beangstigend bewust van zijn eigen uiterlijk: toen hij een jaar geleden gestart was met het MDP, had hij één kostuum aangeschaft,

zijn eerste. Het had moeite gekost om voor het bedrag dat hij normaliter uitgaf aan een trui en een spijkerbroek een pak te vinden dat hem enigszins paste en dat niet glom als een nylonkous. De keus was gevallen op een zwart jasje uit de uitverkoop en bij een andere winkel twee bijna dezelfde pantalons. Een jaar lang hadden deze prima gezeten, maar van het ene op het andere moment waren ze niet meer goed genoeg. Onwillekeurig haalde hij een hand door zijn haar, om onopvallend te controleren of dat in elk geval goed zat. Tom, die er met zijn kortgeknipte grijze krullen en zijn zwarte Hugo Bosskostuum uitzag alsof hij het Nobelprijsc comité moest toespreken, zou onmiddellijk zien dat het jasje en de broek van Max niet dezelfde maat hadden en, als je goed keek, niet eens dezelfde stof. Hij voelde een sterke neiging om weg te rennen om iets anders aan te trekken. Pas toen hij beter keek, zag hij dat Toms vlinderdasje ernstig scheef hing. Zou daar een betekenis achter zitten? Hij durfde het niet te vragen. Het was vreemd, maar de aanwezigheid van Iris Engels één dag eerder, had een soort bescherming geboden. Het voelde alsof er nu niemand meer in de buurt was om Tom tegen te houden. Geen getuigen, geen medestanders. Bovendien had Max gisteren nog de mogelijkheid gehad om zich terug te trekken. Nu hij zichzelf had aangemeld door op het afgesproken tijdstip te verschijnen, was er geen weg meer terug.

Tom had een stapeltje vergaderstukken voor zich liggen. Op het bureau, bij de plek waar Max gisteren gezeten had, lag een kartonnen mapje met het Ultimate-logo. Max ging zitten op dezelfde plek als gisteren en Tom zei, wijzend op het mapje: ‘Je contracten. Tijdelijk arbeidscontract, optiecontract, geheimhoudingscontract.’

Max opende het mapje om de papieren te bestuderen, maar Tom riep hem tot de orde: ‘Je hebt vanavond thuis voldoende tijd voor die contracten. Over een half uur komen de overige directeuren binnen; we hebben belangrijker zaken te doen. Om de week, op dinsdag, is er een directievergadering. Deze duurt een uur. Ik zal je aankondigen als de nieuwe manager van Special Operations.’

‘Zullen de andere leden daar geen vragen bij hebben?’ vroeg Max. Hij had moeite om het tempo van Tom bij te houden, maar probeerde dat niet te laten merken. Hij had gerekend op een “welkom, fijn dat je er bent”, een “ik zie dat je je besluit genomen hebt” of op z’n minst een “goedemorgen”. Maar niets daarvan. Tom vond het vanzelfsprekend dat Max er was en als hij het niet vanzelfsprekend vond liet hij dat niet merken.

‘O ja, de anderen zullen daar ongetwijfeld vragen bij hebben,’ zei Tom. ‘Maar is niet in mijn belang dat ze die uiten. Iedere twijfel levert onnodige vertraging op. Ik hoef mijn besluit niet te verantwoorden, het levert hen geen winst op wanneer ze het er mee eens of oneens zijn. En het besluit heeft weinig impact voor ze. Misschien is er iemand bij, waarschijnlijk Yves, die zelf S.O. had willen inlijven. Als dat zo is, dan is het in mijn belang dat hij zijn kop houdt. De einduitkomst

moet vaststaan. Die luidt: ik heb besloten dat jij S.O. gaat leiden en zo gaat het gebeuren. Discussie is tijdverlies en levert hen kansen op om aan mijn stoelpoten te zagen.'

'Hoe zorgt u ervoor dat ze geen vragen stellen?'

'Dat is een proces van jaren. Het eerste principe heb ik je gisteren al kort verteld. Het luidt letterlijk *Geen Vriendschap*, begrijp je dat?'

'Zoals ik gisteren al zei: ik ben gewend om juist wel vrienden te worden met mijn collega's.'

'Vriendschap is een misverstand. Het is de meest gemaakte beginnersfout. Hoe meer Yves, George en Marc zich op hun gemak voelen in deze kamer, hoe eerder ze zich vrij voelen om met me in discussie te gaan. Ieder heeft zijn werkterrein en we zijn het meest effectief wanneer iedereen met zijn poten van andermans terrein afblijft. Zodra je je collega's verwart met je vrienden, ben je verloren.'

'Maar het is voor mensen juist belangrijk om vrienden te hebben, dus...'

'Niet hier. Vriendschappen zijn voor het werk of het bedrijf niet belangrijk. Ik heb ook een grote groep vrienden, maar niet binnen Ultimate. Vrienden zijn voor thuis. Vrienden zijn om gezellige flauwekulgesprekken mee te voeren. Vrienden zijn om mee te ruziën over nieuwe aankopen van voetbalclubs, om samen een biertje mee te drinken. Vrienden zijn om diepzinnige gesprekken mee te voeren wanneer je je onzeker voelt.'

Max betwijfelde of Tom Polonium een grote groep vrienden had, thuis of waar dan ook. Hij betwijfelde ook of Tom Polonium zich ooit onzeker voelde.

'Alle dingen die u opnoemt zijn juist nuttig voor mensen, toch?'

'Verdomme, spreek me toch niet steeds tegen! Tegenspraak kost alleen maar tijd en uiteindelijk koop je er niets voor.'

Max schrok en boog zijn hoofd. Hij had niet gerekend op een uitbarsting van Tom.

Tom ging verder: 'Je leert niets, wanneer je me steeds tegenspreekt. Luister goed. Het is prima om je emoties met iemand te delen, maar doe dat alsjeblieft elders. Binnen het bedrijf gaat iedere schijn van twijfel zich vroeg of laat tegen je keren. Je laat nooit je zwakke kanten zien aan de andere MT-leden. Nooit, begrijp je? Ze zijn er niet om je te helpen, ze zijn uit op macht en succes. Samenwerking interesseert ze alleen wanneer ze er zelf beter van worden.'

'Dus ik werk straks samen met Yves, George en Marc, maar ik word geen vrienden met ze?' zei Max voorzichtig. 'En zij niet met mij?'

'Vergeet Iris niet. Het wordt nog lastiger voor je om geen vrienden met Iris te willen worden. Het is een bijzonder mooie vrouw en ik zag hoe je naar haar keek.'

'Ze is inderdaad erg aantrekkelijk,' gaf Max toe.

'Vergeet het eerste principe en je vliegt eruit.'

‘Wees maar niet bang, ik ben absoluut niets van plan.’

‘Zojuist noemde je haar nog “erg aantrekkelijk”. Maar goed. Houden zo. Als ik merk dat je met haar probeert te flikflooiën, sta je nog dezelfde dag buiten. Ik hou je in de gaten. Er loopt hier niemand zijn pik achterna!’

Of zijn hart, dacht Max. Al durfde hij het niet hardop te zeggen.

‘Overigens wil ik benadrukken dat het eerste principe in het kader staat van het grotere geheel. Ik ben dit bedrijf dertig jaar geleden begonnen en er bestaat niets ter wereld dat een hogere prioriteit kan krijgen dan het bedrijf. Dus de hoofdregel waaraan ik alle andere principes ophang is: “We doen alles wat nodig is, voor Ultimate Power”. Snap je dat?’

‘Ja, mijnheer.’

‘Jaja. Je dént dat je het snapt, maar de consequenties zullen in de komende tijd nog wel tot je doordringen. Voorlopig houden we het bij het eerste principe: “geen vrienden”. Je laat je blik niet vertroebelen, je neemt nooit een beslissing op basis van persoonlijke voorkeuren of andere sentimenten. Je bent het nooit met iemand eens vanwege het feit dat je hem mag. Je bent het alleen eens, wanneer je het eens bent.’ Hij keek Max scherp aan om te controleren of de boodschap overkwam. Ondertussen roerde hij in zijn thee. Hij had Max had nog altijd niets te drinken aangeboden.

‘Vriendschap staat een zuiver oordeel in de weg. Vertrouwen is de vijand van verificatie. Om Ultimate te leiden, nemen we elke dag tientallen besluiten. Die moeten allemaal raak zijn, er mogen geen missers tussen zitten. Stel dat het in het belang van het bedrijf is om afscheid te nemen van bijvoorbeeld Marc of George. Of van jou. Het zou niet goed zijn wanneer ik me door sentimenten liet leiden en dat noodzakelijke besluit niet zou nemen. Als Ultimate kan groeien door iemands positie te offeren, dan zal dat gebeuren. Die mensen weten heus wel dat ze geen baangarantie hebben. Ze zitten op deze post, zo lang dat goed is voor het bedrijf. Ik heb hen niet gekozen omdat ze zo aardig zijn, maar omdat ze voldoen. Duidelijk?’

‘Ja mijnheer.’

‘Het eerste principe valt je mee? Is het tot zo ver te doen?’

‘Ja mijnheer.’

‘Mooi. Het zou toch jammer zijn als je nu al moest vertrekken, toch? Je hebt immers nog niets bijgedragen.’

Nog een keer “ja mijnheer” ging Max te ver. Hij baalde ervan dat hij zich door een simpele stemverheffing van Tom Polonium in de hoek had laten zetten. Hij haalde diep adem en zei: ‘Ik zou onderhand wel koffie lusten, mijnheer.’

‘Hè hè, ik dacht dat je het nooit zou durven vragen.’ Tom draaide zijn stoel, pakte een thermoskan en een kopje van de vensterbank en zette deze voor Max neer. Als Max suiker en melk wilde, zou hij ook daar om moeten vragen. Daar had hij geen zin in, maar opstaan om het zelf van de vensterbank te pakken leek hem ook niet gepast. Max besloot dat vandaag een prima dag was om te beginnen zijn koffie zwart te drinken.

‘Voor jou is er nog een goede reden om vriendschap met de andere directeuren te vermijden. De units van Marc, George en Yves zijn marktgeoriënteerd ingedeeld en S.O is dat niet. Als de toewijzing van klanten ooit ter discussie zou staan, zouden Marc, George en Yves proberen deze klanten in te pikken.’

‘Waarom zijn het dan klanten van S.O?’

‘Omdat het erg belangrijke klanten zijn met lastige opdrachten, veelal gerelateerd aan Artificial Intelligence. Binnen S.O. hebben we daarin expertise opgebouwd die de anderen niet hebben.’

‘Dan zou je toch kunnen beslissen om niet alleen de klanten, maar ook de medewerkers over de andere business units te verspreiden?’

‘Je gaat je gang maar, dan hef je je eigen baan op en sta je vandaag nog op straat. De reden dat ik S.O. in stand gehouden heb, is dat de anderen simpelweg niet goed genoeg zijn. Ze kunnen hun taak prima aan, maar S.O is te hoog gegrepen.’

‘Ik snap het punt. Als dit een onderwerp van discussie wordt, is het niet prettig om dit tegen ze te zeggen.’

‘Dat maakt me niets uit. Het is alleen zonde van de tijd.’

‘U vindt ze toch niet werkelijk incompetent?’ vroeg Max verbaasd.

‘De waarheid is niet belangrijk, het gaat om perceptie en resultaat. Verder niets. En het resultaat zal zijn dat mijn beslissing niet ter discussie staat. S.O blijft. Duidelijk?’

‘Duidelijk.’

‘Mee eens?’

‘Of ik het er ook mee eens ben? Daar ben ik nog...’

‘Laat maar. Niet geïnteresseerd. We moeten opschieten met de voorbereiding voor de directievergadering. Laten we de afdeling S.O doornemen.’

In snel tempo legde hij uit dat dat S.O. een jaaronzet had van bijna zes miljoen. Dit hoge bedrag werd vooral veroorzaakt door de hoge tarieven en de grote hoeveelheid declarabele uren.

Tom nam een printje uit de map die voor hem lag. ‘Hier, dit zijn de highlights van afgelopen maand. Omzet is conform target, winstmarge ook. Geen verloop deze maand. Ordervooruitzicht is helemaal volgens de norm.’

Hij gaf het blad aan Max, die het bestudeerde. Tom keek op zijn horloge.

‘Het valt me op dat er weinig details worden genoemd. Weten de anderen wel wie de klanten van S.O. zijn? Of welke opdrachten er lopen?’

‘Nee. Je weet wat er gezegd wordt over slapende honden?’

‘En u houdt de sfeer zo dat ze niet op het idee komen om ernaar te vragen?’

‘Precies. En geef ik ze niet zomaar uit mezelf dit blaadje.’

‘Tenzij ze ernaar vragen.’

‘Ik zorg ervoor dat ze er niet naar durven vragen.’

‘U bent dan ook hun baas.’

‘Inderdaad. Jij zult iets meer moeite moeten doen om de slapende honden onwetend te houden.’

≠

Er klonk een bescheiden klop op de deur die vervolgens langzaam open ging. De secretaresse deed een voorzichtige pas de kamer in en zei: ‘Zal ik de anderen binnen laten? Het is half negen.’

Tom knikte zonder haar aan te kijken.

Vier mannen kwamen de kamer in. Ze zagen Max en gaven hem een hand. Een magere vroeg-grijze veertiger met een grauw en somber gezicht stelde zich voor als ‘Marc Fauré, directeur Banken, Verzekeringen en Media’. Achter hem volgde een gezette, kalende, oudere man: ‘George Prins, Handel en Industrie.’ De derde was vrij jong voor een business unit directeur, hooguit vijfendertig. Max herkende hem aan zijn atletische bouw en serieuze, indringende blik, die enigszins uit de hoogte op hem neerkeek. Bruin haar, scherpe jukbeenderen, spiedende ogen vanonder zware wenkbrauwen. ‘Yves de Jong. Overheid. Volgens mij hebben we elkaar eerder ontmoet, jij zit in Jim’s team.’

Alle drie de mannen droegen een zelfde soort driedelig kostuum als Tom, al leek het erop dat ze ervoor gezorgd hadden dat hun kleding zichtbaar minder duur was. Wat overigens niet betekende dat de prijs van Max’ kleding er ook maar enigszins bij in de buurt kwam. Max probeerde deze gedachte snel uit zijn hoofd te zetten, hij werd er onzeker van.

‘Max Brandenburg, manager Special Operations,’ stelde hij zich voor.

‘Jij? Maar Tórn was toch...’ zei Yves verbaasd; hij maakte zijn zin niet af. De anderen zeiden niets.

De vierde man stelde zich voor als ‘Ganesh Lodhia, accountant.’

Iris Engels kwam vlak achter hen aan de kamer in en gaf hem een hand. Ze schonk hem een warme glimlach: ‘Ha, hoe is het.’

Max wilde enthousiast reageren, zoals hij gewend was om te doen bij mooie vrouwen, maar hield zich in nu Tom in de buurt was. *Geen vrienden*. Hij hield het bij een kort en zakelijk: ‘Dag, Iris.’ Hij beantwoordde haar stralende lach niet, al kostte dat moeite.

De secretaresse die met hen meegelopen was, nam plaats aan de tafel en klapte haar notitieblok open. Het viel Max op dat zij zich niet aan hem voorstelde en niemand begroette. Alsof iemand haar had geïnstrueerd anoniem te blijven. Ook de anderen namen een stoel, met een doelgerichtheid waaruit bleek dat iedereen een vaste plek had aan deze tafel. Niemand zei Tom gedag, noch hij hen. Er was geen small talk, geen tijdverlies, geen plichtplegingen. Niemand kreeg koffie of thee aangeboden, niemand pakte het. Tom had zijn theeglas op het dienblad teruggezet. Max’ gevoel van opgelatenheid, veroorzaakt door zijn kleding, verergerde, nu bleek dat hij de enige was die koffie voor zich had staan. Tom zag het en grijnsde. Het was geen vriendelijke grijns.

De secretaresse deelde de notulen van de vorige vergadering uit en Tom stak direct van wal. ‘Er zijn geen opmerkingen op de notulen ingediend, ze zijn dus bij deze akkoord. Chantal, noteer je dat?’

‘Wacht even,’ zei George, ‘ik zie hier op pagina twee iets staan waarbij ik toch...’

‘Te laat,’ onderbrak Tom hem. ‘Je weet dat de opmerkingen op de notulen vooraf moeten worden ingediend. Je hebt ze in de mail gehad en je had er via mail op kunnen reageren. We gaan er in de vergadering geen tijd meer aan verspillen. Goed. Mededelingen: ik heb er één. Vanaf nu maakt Max Brandenburg deel uit van deze vergadering. Ik heb besloten om de leiding van Special Operations aan hem over te dragen. Max, stel jezelf eens voor.’

‘Goed. Ik kom oorspronkelijk uit Nijmegen, daar heb ik informatica gestudeerd.’

‘Master?’ vroeg Marc.

‘Ja,’ zei Max.

‘Bij professor Reutenbach?’ vroeg Marc.

‘Nee, bij De Vries,’ zei Max.

‘Ken ik niet,’ zei Marc. ‘Ik ken alleen Reutenbach en Van Heumen-Diepenveen.’

‘Die ken ik ook. Goede professoren, vond ik.’

‘Amateurs,’ oordeelde Marc. ‘Prutsers van de bovenste plank.’

‘Waarom neemt Max Special Operations over?’ vroeg George.

‘Niet belangrijk,’ zei Tom kortaf.

‘Het afgelopen kwartaal was ik assistent manager bij Customer Services,’ vervolgde Max.

‘In het team van Jim,’ vulde Yves aan.

‘Dat klopt,’ zei Max.

‘Waarom moet je daar weg?’ vroeg George aan Max en zonder antwoord af te wachten vroeg hij aan Yves: ‘Het team van Jim deed het toch niet zo best?’

‘Hij moest daar weg omdat ik hem nodig heb voor Special Operations,’ zei Tom voordat Yves kon antwoorden. ‘Duidelijk? Weet iedereen zo genoeg? Mooi, iemand anders nog mededelingen?’

Niemand antwoordde en Tom zei: ‘De actiepunten. Ik ga ervan uit dat alle actiepunten zijn afgehandeld, zoals afgesproken. Ik wil alleen nog de uitkomst weten van actiepunt twee. Marc, wanneer komt het memo?’

Max zag in het verslag dat Marc een memo moest verzorgen over de opleidingseisen voor nieuw personeel.

‘Dat heb ik u vlak voor de vergadering toegestuurd.’

‘Hebben de anderen het al gezien?’

‘Nee, mijnheer.’

‘Waarom niet?’

‘Ik dacht, ik stuur het eerst aan u.’

‘Dat is zonde van mijn tijd. Eerst rondsturen, dan commentaar verzamelen, dan de gecorrigeerde versie naar mij. Kan dat vandaag nog?’

George stak zijn hand op. ‘Dat wordt voor mij wat lastig,’ zei hij. ‘Ik moet zo direct de deur uit.’

‘Nou en? Dan lees je het onderweg.’

‘Ik heb het memo niet op papier.’

‘Chantal, kun jij George een printje geven voordat hij hier weggaat? Dan kan hij het onderweg doorlezen en zijn commentaar telefonisch doorgeven aan Marc. Ik verwacht vandaag de definitieve versie.’

George gaf zijn protest op, blijkbaar zou hij het autorijden moeten combineren met het doorlezen van het stuk van Marc. De anderen zeiden niets.

‘Actiepunt vijf. Yves, wat is de uitkomst?’

Max keek snel naar de omschrijving van actiepunt vijf. Het kwam hem bekend voor: bij de divisie Overheid was een groot project ontspoord. Yves moest een projectevaluatie verzorgen en de conclusies aan deze vergadering rapporteren. Max vermoedde dat het over het project van Michael ging, een ongelooflijk lastige en complexe klus. Hij had de geruchten over de kostenoverschrijdingen van dat project al gehoord.

‘Ik heb het evaluatierapport gisteren pas gekregen, dus ik heb nog geen conclusies.’

‘Waarom niet? We kunnen ons niet veroorloven dat er meer van jouw projecten op dezelfde manier de mist in gaan.’



De conclusie dat er projecten de mist in zullen gaan, volgt niet uit het feit dat Yves het rapport niet heeft bestudeerd, constateerde Max. Hij deed zijn mond open om er iets over te zeggen en besloot toen dat het daar misschien nog wat vroeg voor was.

‘Nee mijnheer,’ zei Yves.

‘Als jij het ook belangrijk vond, zou je zorgen dat je het evaluatierapport eerder gekregen had. Je hebt je mensen toch wel onder controle? Dergelijke vertragingen kunnen we ons niet veroorloven, Yves.’

‘Nee mijnheer.’

‘Goed. *Mijn* belangrijkste conclusie zou zijn...’ Tom zocht kort tussen zijn vergaderstukken en haalde het betreffende evaluatierapport eruit. Max was onder de indruk van deze gedegen voorbereiding, maar Yves schrok zichtbaar. Toen Max dat zag, vroeg hij zich ineens ook af hoe Tom aan het rapport kwam. En had Tom het *wel* gelezen?

Tom bladerde doelgericht naar de laatste pagina en zei: ‘...de meeste fouten zijn gemaakt door de projectmanager, lees ik hier. Ik denk dat de meeste problemen opgelost zijn wanneer je hem eruit gooit.’

‘Michael is een zeer ervaren projectmanager, mijnheer. Ik ga er niet van uit dat...’

Tom onderbrak hem: ‘Ervaren mijn reet. Hij verprutst het project. Hij is in elk geval niet ervaren genoeg voor zo’n project als dit. Maar goed, het is jouw keuze. Jij bent verantwoordelijk voor je eigen mensen, daar ga ik me niet mee bemoeien. Als je maar in de gaten houdt dat ik *jou* met je ballen aan het plafond spijker als die Michael nog eens een klus naar de Filistijnen helpt. Duidelijk?’

Yves zei zacht: ‘Ja mijnheer.’

‘Het duurt me te lang om tot volgende vergadering te wachten met jouw conclusies. Ik wil ze vandaag hebben. Conclusies over dit project, over die Michael en maatregelen die je in jouw business unit gaat nemen om te zorgen dat het niet meer gebeurt. Duidelijk?’

‘Ja mijnheer.’

‘Volgende. Actiepunt negen. Ik ben echter bang dat we dat ook niet hoeven te bekijken. Of wel, Iris?’

‘Ik ben begonnen aan het wervingsplan, mijnheer. Maar ik heb de memo van Marc nodig, vanwege de opleidingseisen.’

‘Dat dacht ik al. Die actie blijft wachten. Marc! Opschieten dus. Duidelijk? Vandaag, ja?’

Marc knikte en sloeg zijn ogen neer.

‘Iemand anders nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van de actiepunten? Goed. Chantal, actiepunt twee, vijf en negen blijven nog open staan want sommige mensen hadden blijkbaar

belangrijker dingen te doen dan de afspraken uit de directievergadering na te komen. De rest kan dicht.'

Niemand zei iets. Chantal maakte een aantekening.

Tom ging verder. 'Volgend onderwerp. De cijfers. Ganesh, leid ons eens door de maandcijfers heen, zoals je ze gisteren aan iedereen hebt gemaild.'

Ganesh kuchte. 'De omzet van deze maand bedroeg drieëndertig miljoen. Dat is zeven procent meer dan in dezelfde maand vorig jaar. En gecorrigeerd naar seizoensinvloeden is het één procent meer dan vorige maand.'

'Kortom, we groeien, maar wel beperkt.'

'Ik weet het nog niet helemaal zeker... ' voegde Ganesh toe.

'Want?' bulderde Tom.

'Want ik heb van Marc nog geen definitieve cijfers.'

'Ja, maar,' zei Marc, 'het is vandaag de laatste dag van de maand, ik heb de uren-omzet van vandaag nog niet binnen.'

'Je kent de afspraken, Marc,' zei Tom. 'We bespreken de maandomzet nu. Dus ik wil dat je weet wat je gaat factureren. Zo moeilijk is dat niet, je moet alleen voldoende discipline in je business unit hebben om het ook te weten voor het einde van de maand.'

'Ja meneer, het spijt me.'

Hij richtte zijn pijlen weer op de accountant. 'Ganesh, waarom groeien we maar zo weinig?'

Max wilde zeggen dat de meeste bedrijven op dit moment een moord zouden doen voor een groei van zeven procent in één jaar, maar besloot opnieuw zijn mond te houden.

'Ik denk dat we last hebben van de crisis, die op dit moment in heel Europa...'

'Lul me niet van de crisis. Crisis zit tussen je oren. Het is Ultimate altijd al gelukt om te groeien, los van elke conjunctuur. De crisis bestaat in de krant of op feestjes, waar mensen elkaar de put in praten terwijl ze weer een toastje dik besmeren met Almas-kaviaar. De crisis wordt alleen als argument gebruikt door mensen die niet weten waar ze het over hebben of die te lui zijn om tegen de crisis in te roeien. George?'

'Ja mijnheer.'

'Hoe zit het met jouw maandcijfers?'

'Op koers, mijnheer. Zowel de omzet als de winst zijn precies volgens het plan.'

'Prima. Maar je ordervooruitzicht is verslechterd, hoe komt dat?'

George leek even van zijn stuk gebracht door het feit dat Tom wist dat zijn ordervooruitzicht teruggelopen was. Hij zei: 'Daar weet ik de details nog niet van, mijnheer. We hebben een order van General Motors geweigerd omdat er geen winst mee te behalen viel, misschien is dat de reden.'

‘Ganesh heeft het over een crisis en jij wijst een order van General Motors af. In tijden van crisis ga je toch geen orders weigeren?’

‘De winst opdracht zou negatief uitkomen, mijnheer. Ik vind omzet prima, maar als bij voorbaat vast staat dat er verlies wordt gemaakt op de opdracht, dan...’

Tom onderbrak hem. ‘Goed. Het is jouw beslissing. Ik vind het absurd dat je het bij General Motors niet voor elkaar krijgt om een winstgevend contract af te sluiten, maar nogmaals: het is jouw keuze. Het betekent natuurlijk wel dat je beter je best moet doen bij de rest van de opdrachten, want als je alles zomaar afwijst houd je er geen meer over.’

‘Goed, mijnheer.’

‘Yves? Jouw toelichting op de maandcijfers? Is het bij jou ook crisis?’

‘Als je naar de omzet kijkt, dan valt die een beetje tegen. Maar doordat we daar goed op hebben geanticipeerd, hebben we sterk gesnoeid in de kosten en is de winst gestegen.’

‘Een hogere winst bij een lagere omzet is prima, maar daarmee komen we er nog niet, Yves. Dat weet jij ook. Ik wil dat je de omzet ook weer op peil krijgt. Hoe ga je dat doen?’

‘We hebben een sales-plan opgezet rondom de beurs van volgende week.’

‘Prima, hoeveel nieuwe opdrachten verwacht je daaruit te halen?’

‘Acht a tien mijnheer.’

‘Belachelijk. Veel te weinig. Ik wil er minstens twaalf. Je zegt net dat je de omzet gaat vergroten. Twaalf, op z’n minst. Waarvan vier bij nieuwe klanten.’

‘Ja, maar...’

‘Steven verwacht er vijftien binnen te halen. Dat lijkt me een grove vorm van zelfoverschatting, maar zo is Steven,’ zei Tom.

Yves schrok. ‘Steven?’ stamelde hij.

‘Ja, Steven, jouw sales manager? Die ken je toch wel? Zo’n lange blonde? Lelijke harses, veel te grote auto?’

‘Natuurlijk ken ik Steven, maar...’

‘Hij beweert dat hij op die beurs volgende week vijftien orders gaat binnenhalen.’

‘Dat weet ik, maar hoe weet u...’

‘Dus, met iedereen als getuige, wij spreken af dat je er minstens twaalf binnen haalt? Moet geen probleem zijn, als jouw mannetje zijn hand in het vuur steekt voor vijftien. Toch?’

‘Ja, maar ik...’ Yves sloot zijn ogen, haalde diep adem en zei: ‘Goed, mijnheer.’

‘Mooi zo. Marc, jouw toelichting?’

‘De maand is nog niet afgesloten, het is immers de laatste dag.’

‘Dat heb je net ook gezegd en ook toen was het onzin. Wil je nou alsnog je gelijk halen?’

‘Nee mijnheer, maar.... Nou ja, goed, de voorlopige cijfers maken duidelijk dat we precies op target zitten.’

‘Mooi, nog iets toe te lichten? Je weet zeker dat hij bij jou geen crisis is?’

Marc knikte en Tom zei: ‘Max, jouw status?’

Max had tussen de discussies door voldoende tijd gehad om het blaadje te bestuderen dat hij vooraf van Tom had gekregen. Hij zei: ‘Special Operations zit op dit moment tweeëntwintig procent boven target. Daarmee is het de best presterende unit van het bedrijf. Daar zijn drie redenen voor: we hebben een recordaantal declarabele uren per medewerker, gemiddeld meer dan tweeënveertig uur per persoon per week. Bovendien hebben we een extreem hoog gemiddeld tarief weten te realiseren. En tot slot zijn er twee fixed-price projecten met een hoge marge afgerond.’

Hij aarzelde. Terwijl de anderen praatten, had hij de kans gehad om zijn verhaal voor te bereiden, maar hij twijfelde. Zou hij doen wat Tom van hem verlangde of zou hij het hierbij laten? Hij had nu alleen de zakelijke feiten opgesomd, hij had nog niet laten merken wie hij was. Hij had nu nog de kans om bevriend te raken met zijn nieuwe collega’s, maar ook om zijn visitekaartje af te geven. Hij keek de tafel rond. Iedereen keek aandachtig terug. Ook Tom, al was Toms blik niet aandachtig. Eerder uitdagend. Tom maakte een nauwelijks zichtbare beweging met zijn hoofd, een kort opwaarts rukje van de kin. Max besloot dat hij op dit moment, bij de allereerste les, maar beter kon doen wat er van hem werd gevraagd. Hij wist hoe hij dat zou doen. Het was niet ingewikkeld, hij hoefde alleen zichzelf te overwinnen.

Hij haalde diep adem en zei: ‘Het zou goed zijn om het team uit te breiden, maar dat kan alleen als de nieuwe opleidingseisen – daarbij keek hij Marc in de ogen – en het plan voor de werving – en hij keek naar Iris – niet meer langer op zich laten wachten. Want dergelijke vertraging is natuurlijk niet goed voor de business. Opschieten dus, jullie twee.’

Het was doodstil geworden in de kamer. Alle anderen staarden Max aan, de meesten met een blik vol afkeer en walging; bij sommigen was de mond opengevallen. Onmiddellijk sloeg bij Max de twijfel toe. Had hij hier wel goed aan gedaan?

≠

De vergadering was ruim binnen de tijd afgelopen en iedereen ging weer de deur uit. Snel, efficiënt, zonder al te veel woorden met elkaar te wisselen. George liep met Chantal mee om de afdruk van het memo te krijgen en de rest ging naar zijn plek terug. Niemand zei Tom of Max gedag.

Max voelde zich plotseling onzeker over zijn eigen optreden. Hij had het, naar Toms maatstaven, goed gedaan. Maar hij had Iris achterna willen rennen om uit te leggen dat zijn opmerking minder rot bedoeld was dan hij misschien overkwam. En misschien kon hij buiten deze kamer haar mooie glimlach alsnog beantwoorden. Tegelijkertijd wist hij dat dat in strijd zou zijn met de instructies van Tom. Het zou ook buiten deze kamer niet mogen. Het zou nooit mogen.

Tom zei: ‘Max, vanmiddag om één uur bij je nieuwe business unit. Ik ga je aan je mensen voorstellen.’

‘O. Oké. In dat geval ga ik nu terug naar Customer Services om mijn spullen in te pakken. Waar moet ik me melden?’

‘Special Operations zit hieronder, op de zeventiende. Je krijgt mijn oude kamer, die is precies onder deze. Mijn persoonlijke zaken heb ik al laten weghalen, je kunt er zo in.’

‘Moet ik bepaalde dingen weten voordat ik er begin?’

‘Zoals wat?’ vroeg Tom.

‘Moet ik me bij S.O precies zo opstellen als... nou ja, als...’

‘Zoals ik daarnet deed? Lastig, veeleisend, onverdraagzaam?’

‘Inderdaad.’

‘Laat ik het zo zeggen, Max: bij S.O zouden ze verbaasd zijn wanneer je het anders deed.’

≠

Eén keer had Max de stap gewaagd om Rudy thuis uit te nodigen om samen huiswerk te maken. Ze zaten in vijf-VWO en waren al vijf jaar bevriend, maar Max had het nooit aangedurfd om Rudy bij zijn ouders te introduceren. Het was niet zo dat hij zich schaamde voor het kleine armoedige huisje, ook niet voor zijn gitzwarte vriend. Het was meer dat zijn vader situaties konden veroorzaken zoals .... nou ja, situaties zoals op die bewuste dag.

Op het moment dat ze samen binnenstapten, wist Max dat hij een vergissing had begaan. Er lag een naakte negerin, een bloedmooie meid van een jaar of twintig, op de tafel middenin de woonkamer. Max’ vader stond met ontbloot bovenlijf geestdriftig op een stuk graniet in te hakken. Hij had niet in de gaten dat er twee jongens achter hem stonden. Het was duidelijk een slecht plan geweest om Rudy mee te nemen.

‘Pa, ik ben thuis,’ zei Max. ‘Dit is Rudy. We willen huiswerk maken. Dag mevrouw.’

Het meisje kwam geschrokken overeind en greep een handdoek.

Vader draaide zich om. ‘Jee-zus!’ zei hij, Rudy van top tot teen opnemend.

‘Pardon?’ zei Rudy.

‘Wat ben jij prachtig!’ Max’ vader liep aandachtig om Rudy heen. ‘Godverdomme, wat een schitterend lichaam! Dat zwart! Als graniet! Mag ik je...’

‘Nee, pa,’ had Max hem onderbroken, ‘dat mag je niet.’

‘Doe niet zo flauw,’ zei zijn vader tegen Max. En daarna tegen Rudy: ‘Kleed je eens uit, laat je eens zien. Ga je naar de sportschool?’

Max zei: ‘Kom mee, Rudy,’ en trok hem de kamer uit. Rudy protesteerde zodra ze op de gang waren: ‘Je vader wilde me vragen om te poseren! Ik heb toch niet voor niets al die jaren getraind!’

‘Rudy, kom, mijn vader gedraagt zich weer eens vreselijk gênant. We gaan naar jouw huis.’

‘Heb je niet gezien dat er een naakte chick op tafel ligt? Jouw vader nodigde me uit om erbij te komen!’

‘Ze lag met haar blote reet op mijn wiskundeboek,’ gromde Max en hij beende, zijn vriend meesleurend, naar buiten.

=

Max reed de route naar het gebouw van Overheid binnen een kwartier, parkeerde en ging naar de tweede verdieping. Terwijl hij een verhuisdoos in elkaar zette, kwamen Eddie en Naomi naar hem toe. ‘Hoe was het bij Terrible Tom?’ vroeg Eddie.

‘Wat?’ vroeg Max.

‘Je gesprek. Hoe ging het?’

‘O. Ging wel.’ Max merkte dat hij te zeer in gedachten verzonken was geweest om snel te reageren. Hij had staan piekeren over de laatste opmerking van Tom: bij SO zouden ze verbaasd staan wanneer hij zichzelf niet veeleisend en asociaal opstelde. Het was een indirect compliment geweest voor zijn onsympathieke optreden in het MT, toch?

‘Ja, ging het goed? Is je contract verlengd? Waarom die dozen?’ vroeg Naomi.

‘Nee, mijn CS-contract is niet verlengd.’

‘Waarom zeg je dan dat het gesprek goed ging?’ vroeg Naomi.

‘Ik word overgeplaatst naar Special Operations.’

Er viel een stilte. Naomi zei op vragende toon, met haar hoofd schuin: ‘Dat is de business unit van mijnheer Polonium zelf...’

‘Dat klopt.’

‘Wat ga je daar dan doen?’

‘Dat weet ik nog niet precies. Ik denk assistent manager.’

Eddie liet zich achterover op zijn stoel ploffen. ‘Ik weet niet of ik blij voor je moet zijn. Ik bedoel, volgens mij is dit career-wise beter dan een tweede MDP-deelname, dus ik ben wel een beetje jaloeers, maar jézus man ... assistent van de Truly ObMaxious Man... dichter bij de hel kun je niet komen, kerel.’

‘Ach,’ zei Max. ‘In het echt valt hij best mee.’

De andere twee keken hem stomverbaasd aan.

‘Oké, dat was niet waar,’ zei Max. ‘In het echt valt hij helemaal niet mee.’ Ze lachten alle drie.

‘Ik heb geen keuze,’ zei Max. ‘Mijn contract bij Customer Services eindigt. Dus als ik niet meedoe, sta ik op straat. Wanneer het me niet bevalt, kan ik altijd nog opstappen.’

‘Dat is zo. Nee heb je,’ zei Eddie. ‘En promotie moet je sowieso nooit weigeren.’

‘Bovendien,’ zei Max, ‘kan ik heel veel van hem leren. Mijnheer Polonium heeft ongelooflijk veel ervaring. Ik heb vanmorgen al een tijd met hem zitten praten. Het wordt echt een ontzettend leerzame tijd.’ Hij meende wat hij zei. Je hoeft iemand niet per se sympathiek te vinden om open te staan voor zijn kennis en ervaring. Nu hij erover nadacht: te veel mensen lieten zich leiden door zoiets oppervlakkigs als sympathie.

Naomi deed een stap naar hem toe en legde een hand op zijn wang. Ze keek hem aan met een mengsel van angst en zorg. ‘Mijnheer Polonium kan juist van jou wat leren, Max. Lieve jongen, ik kan me niet voorstellen wat...’

Max sloeg haar hand weg. ‘Hou op, Naomi. Dat soort flauwekul doe je maar bij iemand anders.’

Naomi trok haar hand terug en staarde hem geschrokken aan: ‘Ja, maar...’

‘Ik houd de dingen liever zakelijk,’ zei Max scherp.

Naomi opende haar mond, leek iets te willen zeggen, maar draaide zich toen om en liep de kamer uit. Hij hoorde verderop een deur slaan.

‘Ik zou maar even achter haar aan gaan,’ zei Eddie. ‘Ze gaat regelrecht naar Jim.’

‘Jim is er niet.’

‘Toch zou ik maar achter haar aan gaan.’

‘Waarom zou ik?’ vroeg Max en begon de spullen van zijn bureau in een verhuisdoos te leggen. ‘Ze gedroeg zich toch onzakelijk? Ik wil niet dat ze me een lieve jongen noemt.’

‘Ik denk dat ze om je geeft.’

‘Onzin.’

‘Je hebt twee jaar intensief samengewerkt. Ze waardeert je en ze zal je missen.’

‘Dat zal wel meevallen. We moeten onze relaties zakelijk houden. En nu moet ik opschieten, ik moet naar mijn volgende afspraak.’

‘O?’ zei Eddie. ‘Gaat meneer nu ineens belangrijk doen? Wraaknemen op die stumpers die door mogen met hun MDP?’

‘Ik doe niet belangrijk,’ zei Max.

‘Nee, ik snap al wat meneer wil zeggen,’ gromde Eddie. ‘Meneer *doet* niet belangrijk, hij *is* het.’

Max zei niets, pakte zijn doos in en liep weg.

Bij de deur liep hij Michael tegen het lijf. Bijna bleef hij staan om te vertellen wat hij vanochtend in de directievergadering had gehoord, maar hij bedacht zich en liep door.

Geen vrienden, het lukte al aardig.

≠

Ruim voor de afgesproken tijd was Max bij Special Operations aangekomen. Het leek hem te vroeg om zijn auto te parkeren op een directieparkeerplaats, zijn huidige vervoermiddel zou daar te veel aandacht trekken: een stokoude Volvo 940 Polar Estate, zo’n benzineslurpend bakbeest uit 1990 dat met z’n vierwielaandrijving, overlevingskit en standkachel voorbereid is voor poolexpedities, maar in de praktijk wordt gekocht door brave huisvaders die nooit noordelijker komen dan Stadskanaal.

Hij was veel te vroeg. Hij ging naar binnen en zag op het bordje in de lift dat zich op de vijftiende verdieping een kantine bevond. Hij besloot de tijd te doden met een lunch. Helemaal alleen, in dit gebouw kende hij nog niemand. Aan een tafel in de hoek van de kantine zag hij Marc en Yves zitten, verwickeld in een geanimeerd gesprek. Even twijfelde hij of hij erbij zou aanschuiven, maar hij kon nog niet zo goed bedenken hoe hij zich in lunchtijd moest gedragen. Hij kon zich nog niet goed voorstellen hoe hij een lunchgesprek over koetjes en kalfjes en de sportwedstrijden van het weekend moest voeren op basis van het uitgangspunt *Geen Vriendschap*. Andere instructies had hij nog niet gehad en hij wilde er koste wat ’t kost voor zorgen dat hij alles meteen de eerste keer goed zou doen.

Zodoende at hij alleen, aan de kleinste tafel die hij kon vinden, ergens in een hoek. De herrie van het bestek, de borden en de luidruchtig schreeuwende collega’s bezorgden hem een eenzaam gevoel. ‘Het is eenzaam aan de top,’ zei hij bij wijze van grap tegen zichzelf, maar hij kon er niet om lachen. Zijn vier boterhammen werkte hij zo snel naar binnen dat er net zo goed schoensmeer op had kunnen zitten; hij zou het niet geproefd hebben.

Daarna haalde hij de verhuisdoos uit de Volvo en ging hij naar de zeventiende verdieping. Toen hij uit de lift stapte kwam hij in een grote kantoortuin, het grootste deel van de werkplekken was



niet bezet. De plekken die wel werden gebruikt, waren op dit moment in de steek gelaten. Lunchpauze.

Er was weinig twijfel mogelijk welke werkplek voor Max bestemd was. Niet alleen was er precies onder Toms kantoor een leegstaande kamer, ook het bordje “T.J. Polonium” zat nog op de deur. Een kamer voor hemzelf alleen, dat was voor het eerst in zijn carrière. Een kamer op de hoek, dit was nou wat ze in Engeland ‘The Corner Office’ noemden. Grote ramen aan twee kanten, een vloeroppervlak van bijna honderd vierkante meter, bedekt met een zachter tapijt dan de rest van de verdieping. Het kantoor was nog groter dan de grote vergaderzaal bij Customer Services. Er stond zo’n zelfde bureau als Tom had, met een verlengstuk waar acht stoelen omheen stonden. Tegen de muur een enorm zwart essenhouten wandmeubel. Leeg, dat wel. Op één ding na. Hij liep erheen om te kijken wat Tom precies in de kast had achtergelaten. Het zwartmarmeren beeldje leek in eerste instantie op een verkleinde versie van een beeldhouwwerk van zijn vader. De vorm deed in de verte denken aan een mens, maar net als bij de wanstaltige gedachten die zijn vader tevergeefs aan de man probeerde te brengen, deugde er niets van de verhoudingen.

‘Goedemiddag, kan ik u misschien ergens mee helpen?’ hoorde hij achter zich. Hij draaide zich om. Bij de deur stond een man van een jaar of veertig, iets ouder dan Max, in een keurig onopvallend kostuum, met keurige onopvallende schoenen en een keurig onopvallend kapsel. De man stond enigszins gebogen, alsof hij zich schaamde voor zijn één meter negentig en zich wilde voordoen als één meter tachtig. Hij lachte verlegen.

Max’ natuurlijke neiging was om de man met een brede glimlach en een uitgestoken hand tegemoet te treden, maar hij dacht op tijd aan de instructies van Tom en onderdrukte de glimlach. ‘Nee. Ik heb het al gevonden.’ Hij stak zijn hand uit, maar pakte met zijn andere hand alvast de deur en deed hem een paar centimeter dicht. De man schudde Max’ hand, deed een klein stapje achteruit en zei: ‘Daniël van IJsselstein. Ik werk hier. Ik ... eh ... ik ben technisch architect.’

‘Brandenburg,’ zei Max.

‘Ik had al gezien dat mijnheer Polonium de kamer had laten ontruimen. U bent zijn opvolger?’

Max knikte. ‘Correct.’ Hij bewoog de deur nog een klein stukje verder dicht. Amper een centimeter, maar het signaal was duidelijk.

‘We... eh...’ zei Daniël.

‘We spreken elkaar nog wel,’ zei Max. ‘Later vanmiddag ga ik een paar kennismakingsgesprekken doen. Ben je er dan nog?’

‘Ja,’ zei Daniël.

‘Mooi,’ zei Max en deed de deur dicht.

Terwijl hij zijn doos met persoonlijke bezittingen uitpakte, bedacht Max zich dat dit nieuwe gedrag misschien wel binnen zijn mogelijkheden zou kunnen passen. Het was niet zijn natuurlijke gedrag, maar hij *kon* het wel. Het voelde nog wat onwennig maar hij was bereid om het een kans te geven. Tom had immers gelijk, hij had zichzelf al veel te vaak in de problemen gebracht door zijn collega's met zijn vrienden te verwarren. Dit was een prachtige gelegenheid om eens een andere stijl te proberen.

Goed, het was niet sympathiek geweest om de deur min of meer bij Daniël in het gezicht te duwen, maar het was ook weer niet lomp of onbehouwen, toch? Hij had de deur niet dichtgeslagen, eerder langzaam gesloten. Daniël zou nu niet bij zijn collega's gaan klagen over het onbeschofte gedrag van Max, daar had hij niet voldoende reden voor. Max vermoedde dat hij aan Toms instructies zou kunnen voldoen op een manier die voor hemzelf acceptabel voelde.

Hij bekeek het voorwerp dat Tom had achtergelaten van dichterbij. Het beeldje had de inscriptie 'Nijenrode Business Award 1984'. Het jaar van oprichting van het bedrijf. Klaarblijkelijk was het Tom gelukt om een dergelijke prestigieuze prijs al in het jaar van oprichting in de wacht te slepen. Blijkbaar vond Tom dit een gepaste manier om dit aan Max te laten weten. Maar waarom?

Er werd geklopt en onmiddellijk zwaaide de deur open. Tom stormde binnen en gooide de deur met een klap achter zich dicht. 'Ha Max, goed dat je er al bent. Hoe bevalt je nieuwe plek? Heb je al kennis gemaakt met de anderen?'

'Nog niet,' zei Max, 'dat wilde ik straks doen. Iedereen is lunchen.'

'Heel goed. Neem een stoel, dan leg ik je eerst het één en ander uit. Ik kan maar kort blijven, ik heb zo direct weer een meeting hierboven.'

Hij boog zich over het bureau, trok de telefoon naar zich toe en tikte een 9 en een 8.

'Ja meneer?' klonk er uit de speaker.

'Als je 98 draait, krijg je Debbie,' zei Tom over zijn schouder. Toen zei hij tegen het toestel: 'Debbie, nog één laatste keer met mij. Breng eens even thee en koffie, wil je? Dan kun je meteen kennis maken met Max Brandenburg.'

Hij drukte op "end call" voordat ze kon antwoorden en liet zich op een vergaderstoel aan het verlengde bureau vallen. 'Ga zitten!'

Max liep naar een van de andere vergaderstoelen, maar Tom brulde: 'Nee jongen, *die* stoel is nu voor jou!' wijzend op de grote draaifauteuil achter het bureau. Max nam plaats op het zachte zwarte leer. Ook hier kon hij aan wennen.

'Wat vond je van de directievergadering van vanochtend?' wilde Tom weten.

'Ja, wat zal ik zeggen...'

'Efficiënt? Effectief?'

‘Ja, dat zeker.’

‘Gezellig?’

‘Nee, dat niet.’

‘Mooi zo. Maar wat belangrijker is,’ Tom stak een wijsvinger in de lucht. ‘heb je regel één in werking gezien?’

‘Geen vrienden? Dat zou ik denken.’

‘Regel één is meer dan “Geen vrienden”, het gaat om het uitgangspunt dat het voordelen heeft om geen vriendschappen aan te gaan binnen het bedrijf. Het gaat om het nut. Hoe dan ook, voorbeelden. Wát heb je gezien?’

‘Bij binnenkomst ging er geen tijd verloren aan gebabbel. Iedereen ging meteen zitten en de vergadering begon onmiddellijk.’

‘Sterker nog,’ vulde Tom aan, ‘iedereen was op tijd. Bij mij durven ze niet te laat binnen te komen, want ik maak ze af. Als je wilt, kun je alles wat je niet bevalt aan het bedrijfsbelang koppelen om het extra gewicht te geven.’ Hij zette een dikke, bulderende stem op: ‘*Hee George, luie hond, je bent alweer te laat, zo kunnen we geen beslissingen nemen! George is nooit te laat, dat weet ik net zo goed als hij, maar je moet altijd alweer zeggen. Of voor de zoveelste keer. Of als jij altijd te laat blijft komen, zit steeds de voltallige directie op je te wachten!*’

Er klonk een timide klopje op de deur.

Tom gebaarde met zijn wijsvinger naar Max en daarna naar de deur. Max begreep het en riep: ‘Binnen!’

Een jonge vrouw kwam binnen met een dienblad met kopjes, koffie, thee, een bakje suikerklontjes en een kannetje koffiemelk. Ze liep voorzichtig en een tikje gebogen.

‘Debbie!’ riep Tom. ‘Dit is Max Brandenburg!’

Ze gaven elkaar een hand, over het bureau heen. Debbie keek hem niet aan. Haar blik rustte ergens op zijn kraag. Ze zette het dienblad op het bureau, tussen hen in.

‘Max volgt mij op,’ zei Tom. ‘Zoals je weet doe ik een stapje terug. Max komt van Overheid, hij heeft daar snel carrière gemaakt. Hij is door Iris Engels uit honderden kandidaten geselecteerd als ideale opvolger en is gepokt en gemazeld in het vak. Ik ben ervan overtuigd dat jullie het prima met elkaar zullen kunnen vinden.’

‘Goed meneer. Is dat alles meneer?’ vroeg Debbie.

Tom knikte en ze verliet de kamer.

‘Kijk,’ zei Tom, ‘veel mensen verspillen uren per dag aan zinloos geleuter. Vooral gebabbel met mooie secretaresses is een grote tijdvreter. Debbie is niet mooi en meestal is ze ook niet bijzonder

aardig; ze zal je dus niet afleiden. Ze is goed in haar werk en verspilt geen tijd met geflirt. Prima toch? Waar waren we? O ja, voorbeelden.'

'Wacht eens,' zei Max, 'u zei tegen haar *ik denk dat jullie het goed met elkaar zullen kunnen vinden*, is dat niet strijdig met het eerste principe?'

Tom lachte: 'Dat zou je inderdaad bijna denken hè? Maar nee, als zij *dénkt* dat jullie vrienden kunnen worden terwijl jij weet dat dat niet zo is, dan ben jij altijd in het voordeel. Maar daar komen we in een volgende les nog over te spreken.'

'U introduceerde me ook als perfecte opvolger, gepokt en gemazeld en dat soort termen, maar gisteren zei u dat u twijfels had aan mijn capaciteiten. Is dat zo snel veranderd?'

'Nee, jongen. Ik ga haar natuurlijk niet vertellen wat ik vind. Het is voor iedereen gemakkelijker wanneer zij ervan uitgaat dat jij uit hetzelfde hout gesneden bent als ik. Ik vind je nog steeds een ontzettende lamlul maar niemand schiet er iets mee op wanneer zij dat ook vindt. Vind je het trouwens erg als ik je een lamlul noem?'

'Enigszins.'

'Oké, dat bewijst dat je écht een ontzettende lamlul bent. Daar moet je snel iets aan gaan doen. Waar waren we? Voorbeelden uit de directievergadering. Wat heb je nog meer gezien?'

Max knipperde even met zijn ogen. Moest hij nu iets met deze belediging of niet? En wat veranderde deze man onvoorstelbaar snel van onderwerp. Max voelde dat het moment voorbij was om te reageren op de belediging, er was alweer een vraag gesteld.

'Eh... bij aanvang van de meeting werden de notulen en de actiepunten behandeld. In beide gevallen waren er strikte regels.'

'Goed gezien. Ik sta geen uitzonderingen toe. Geen gezeur over de notulen en als iemand zijn stukken niet gelezen heeft geef ik hem op zijn donder. Dat gold voor George en Yves. Wat gaan ze dus de volgende keer doen?'

'Beter hun best doen. Harder werken.'

'Precies. Daar gaat het om. Je moet de mogelijkheid creëren om mensen te dwingen harder te werken. Het gaat om gehoorzaamheid, respect en vooral een hogere opbrengst. Vergroten van de output, begrijp je?'

'Verder was er nog iets een discussie over het ontspoorde project van Michael.'

'Klopt. Yves zei dat hij Michael niet de schuld in de schoenen wilde schuiven van het mislukte project. Dergelijke weekhartigheid kan ik niet toestaan. Door nu tegen Yves te zeggen dat ik het *niet* eens ben met zijn keuze, creëer ik een mogelijkheid om later alsnog een punt te scoren.'

'Was het dan niet waar?'

‘Waar? Dat is toch niet interessant? Het gaat om het resultaat, wat kan mij de waarheid schelen. Als er in het team van Yves binnekort een ander project ontspoord, kan ik tegen Yves zeggen: “jouw schuld, ik heb je gewaarschuwd”. Want nu heb ik van een *incident* een *precedent* gemaakt. Door dit op een slimme manier uit te spelen, ligt er in de hoek van de kamer een stapel precedenten te wachten. Iedereen weet het, iedereen kent ze. Opgespaard tijdens eerdere directievergaderingen. Precedenten sparen, het is een soort *loyalty program*. En raad eens wat het enige is dat Yves kan doen?’

‘Beter zijn best doen. Harder werken.’

Tom lachte hard, weer die vernederende, bulderende lach.

‘Dáárom moet je fouten die je mensen maken nooit vergeven! En al zeker niet vergeten. Je kunt ze later nodig hebben! Hahaha!’

‘Maar ik ken Yves, omdat hij de baas van mijn baas was. Yves doet toch al vreselijk zijn best?’

‘Wat?’ vroeg Tom. ‘Misschien wel, geen idee. Daar gaat het toch niet om? Zoals ik al zei: de waarheid is niet belangrijk. De wereld draait om perceptie en resultaat.’

‘Wat ik me soms afvraag: zit het u nooit dwars dat ze... wel, laat ik zeggen...’

‘Dat ze me een klootzak vinden?’

‘Zoiets bedoel ik, inderdaad.’

‘Dat ze bijnamen voor me hebben, zoals Terrible Tom? The Old Maniac? Totally ObMaxious Man? Teringlijer Op Mensenjacht? Nee, dat doet me tegenwoordig niets meer. Ik kan me natuurlijk voorstellen dat jij er ook aan zult moeten wennen. Op een gegeven moment zul je wel te horen krijgen: “vroeger was je zo’n aardige kerel, maar wat ben je nu een arrogante klootzak”. Daar moet je niet van schrikken, je moet er juist trots op zijn. Het betekent dat je op de goede weg bent.’

Hij roerde rustig in zijn thee en nam voorzichtig een slok.

‘Dus, Max, bereid je er maar op voor. De mensen hier vinden je nu al een tiran en ze hebben je nog niet eens ontmoet. En de mensen bij Customer Services zullen je ook wel zeer binnenkort een hufter gaan vinden. Als ze dat niet al vinden, na wat je tegen Naomi hebt gezegd. Zo heet ze toch?’

‘Wat weet u van...?’

‘Natuurlijk weet ik dat. *Good news travels fast.*’

Hij nam nog een slokje, alsof hij wist dat Max even tijd nodig had om dit laatste te verwerken. Max had altijd een zwak voor zijn CS-collega’s gehad en deze terugkoppeling deed hem pijn.

‘Jij denkt aan Naomi?’

Max knikte.

‘Vergeet Naomi. Je speelt nu in een geheel andere league, je bent van de zaterdagamateurs opgeschoven naar de hoofdklasse. Je richt nu je vizier op mannen als Yves.’

Max zei niets.

‘Doet het pijn? Het afscheid van Naomi en Eddie?’ vroeg Tom. ‘Wees gerust, je went eraan. Negeer de tranen en houd je focus op de bal. Kin omhoog, één oog op het scorebord. Iedereen is druk bezig met vriendjes blijven en jij weet inmiddels beter. Je hebt je positie binnen de directie meteen duidelijk gemaakt. Hee, kijk eens, je staat nu al één-nul voor. Zo doe je dat. Winst door ippon, zegt de scheidsrechter dan. Nadat je straks al mijn lessen hebt gehad, sta je met tien-nul voor. Als je eenmaal het genot van de overwinning hebt gesmaakt, wil je nooit meer terug.’

Hij gaf Max amper een seconde om dit te laten bezinken en zei toen: ‘Goed. Laten we het over Special Operations hebben.’

Max stond gauw op en pakte een schrijfblok en een pen uit zijn verhuisdoos, zodat hij wat aantekeningen kon maken.

‘Special Operations is een klein team, in feite is het de oude kern van het bedrijf. Bij SO zijn de meeste klanten binnengekomen en zodra de omzet groot genoeg was, werd er een nieuwe business unit opgericht en de klanten afgesplitst. Dat was hard werken, want de mensen van SO kunnen zelf niet veel. Zij brengen in elk geval zelf geen nieuwe klanten binnen. Je moet er dicht op zitten en feitelijk alles zelf doen. De mensen zijn onderdanig en afhankelijk en komen doorlopend beslissingen vragen. In het begin probeerde ik ze te dwingen zelf beslissingen te nemen, maar dat was vechten tegen de bierkaai. Bijna elke beslissing die ze zelf nemen is fout. Te weinig kennis, te weinig inzicht, dingen niet praktisch met elkaar combineren. De enige reden waarom je een afdeling vol medewerkers hebt, is omdat er te weinig uren in een week zitten om alles zelf te doen. Niet omdat zij dingen zouden kunnen die jij niet kunt.

De oudste medewerker van de unit is Daniël van IJsselstein. Hij werkt al sinds het begin voor ons. Hij kwam hier binnen omdat hij een master heeft in Informatica én in Bedrijfskunde en één van die twee, ik weet niet meer welke, nog cum laude heeft afgerond ook. Hij begon als programmeur en na een paar jaar moest ik hem promoveren naar technisch architect. Hij levert behoorlijk werk af en klanten zijn over het algemeen tevreden over hem. Maar hij heeft weinig initiatief, je moet hem alles drie keer uitleggen. Ik zou willen dat ik erachter kwam hoe ik meer aan hem zou kunnen hebben, want al zet ik hem nog zo onder druk, het komt er niet uit. Maar goed, dat mag jij nu gaan proberen. Hij werkt op dit moment voornamelijk voor CarSoft.’

Max noteerde het allemaal. Hij hoopte dat hij de verwachtingen van Tom zou kunnen waarmaken.

‘Volgens mij is Patrick vandaag ook op kantoor,’ vervolgde Tom. ‘Ook hij is één van de oudgedienden. Hij is begonnen als programmeur en dat is hij nog. Het ontbreekt hem aan capaciteiten om door te groeien. Ik ben niet de beroerste om mensen promotie te geven als ze het

goed doen en oud genoeg zijn, maar Patrick is te aardig en te angstig om hogerop te komen. Hij werkt hard genoeg en klanten zijn erg tevreden over hem. Dat wel. Voor het bedrijf is hij dus voorlopig goed bruikbaar. Hij werkt voornamelijk voor CCI.

De jongere medewerkers zul je nog wel ontmoeten, in totaal hebben we vijftig mensen. In de ondersteunende taken hebben we twee dames: Debbie en Emma. De eerste heb je al ontmoet, zij runt het secretariaat. Haar kun je kleine, eenvoudige opdrachten geven zoals kopieerwerk en het ontvangen van de gasten. Maak het vooral niet te moeilijk.'

'Houdt Debbie ook de agenda bij?'

'Haha, nee hoor, dat zou niet goed gaan. Mijn agenda beheer ik zelf, dat valt niet over te dragen aan iemand anders. Dat moet jij ook niet proberen, het is cruciaal om de baas te blijven over je eigen agenda.'

'En Emma?'

'Tja, wat zal ik daarvan zeggen. Emma is een geval apart. Eigenlijk best triest. Jarenlang was ze een van mijn trouwste en meest toegewijde medewerksters. Ze houdt de financiële administratie bij. Emma was zo'n beetje de enige die ik echt vertrouwde, tot ik er onlangs achter kwam dat er onvergeeflijke fouten in de boekhouding zaten. De bedrijfsaccountant zei dat de Belastingdienst dergelijke fouten gemakkelijk voor fraude zou kunnen aanzien. Het moest dus wel opzet zijn. Ik heb Emma moeten ontslaan, er begint zo snel mogelijk een nieuwe. Die moet nog ingewerkt worden, daarna vertrekt Emma.'

'Trieste zaak.'

'Heel triest. Het viel me ontzettend tegen van haar, vooral omdat ik haar al zo lang ken.'

'Moet ik er verder nog wat over weten?'

'Nee, Emma handel ik af. De nieuwe heet Wendy. Emma krijgt twee weken om haar in te werken, dat moet genoeg zijn. Maar jij moet strak de controle houden over die inwerkperiode, anders gaat het fout. Genoeg daarover, laten we het over onze klanten hebben.'

In sneltreinvaart somde Tom op wat Max allemaal moest onthouden over de belangrijkste klanten van de afdeling. Hij vertelde dat het Haarlemse bedrijf CarSoft in de jaren negentig was opgericht, toen de eerste bedrijven begonnen met het maken van digitale landkaarten en er werd geëxperimenteerd met navigatiesystemen. Inmiddels was het een van de grootste producenten van navigatiesystemen. Max moest de naam 'CarSoft Navigator' onthouden, vond Tom. En hij moest onthouden dat Daniël van Ijsselstein, een medewerker van Ultimate het grootste deel van de software had bedacht en gemaakt. In het eerste decennium kwam CarSoft in de problemen, Volgens Tom waren ze nog lang niet uit het dal. 'De facturen werden steeds later betaald en ik begon me zorgen te maken. Ik heb ze erop aangesproken.'

‘En?’

‘Het was niet moeilijk om de situatie in ons voordeel te gebruiken. Ze beweerden dat ze de inzet van Daniël nodig hadden om uit de crisis te komen, en tegelijkertijd wilden ze uitstel van betaling. Dat heb ik ze gegeven, onder voorwaarde dat de tarieven twintig procent omhoog gingen. Zo werd het alsnog een win-win situatie.’

Ook het bedrijf CCI wil Tom toelichten, omdat het ontstaan was uit een fusie van twee bekende grote credit card maatschappijen. ‘Op het moment dat het nieuwe bedrijf ontstond, ben ik erop afgegaan om te kijken of we ze tot klant konden maken. Ik kreeg goede contacten met Arthur Knevel en al vrij snel kon Patrick er beginnen als programmeur. Hij zit nu al een paar jaar bijna full-time bij CCI. Het gaat redelijk, maar er valt meer te halen. Ik wil dat jij er werk van maakt’

Zijn telefoon gaf een melding dat er een volgende vergadering op hun punt van beginnen stond. Hij keek op het scherm en stond op. ‘Jij moet ook naar je team toe. Ik neem aan dat je dat alleen af kunt?’

‘Tja, ik weet niet...’

‘Je moet Debbie een serie gesprekken laten inplannen voor de kennismakingen. Ik zal je nog snel even aankondigen bij het team.’

Tom liep naar de deur, Max kwam achter hem aan.

Tom wandelde een paar meter de vloer op en ging middenin de kantoortuin staan. Hij riep: ‘Mag ik even ieders aandacht? Zoals ik al heb verteld is het nodig dat ik me volledig ga concentreren op mijn taak als CEO. Dit hier is mijn opvolger als business unit manager van Special Operations, Max Brandenburg. Hij neemt per direct de leiding over. Max komt van Overheid, hij was daar manager bij de afdeling Customer Services. Daar heeft hij een reputatie opgebouwd als hardliner, daarom heb ik hem hierheen gehaald. Hij weet dat er dingen moeten veranderen op de afdeling, hij weet dat er hoge verwachtingen zijn met betrekking tot de omzetgroei, kwaliteitsverbetering en winstcijfers. Ga er dus maar van uit dat de komende tijd de zweep erover gaat.’

Zonder dat Max kon vragen of Tom in de gaten had dat er nauwelijks iets van waar was, zei Tom: ‘Stel jezelf even voor’ en gaf hij hem het woord.

Op het moment dat Max zei: ‘Goed, mijn naam is Max Brandenburg en hiervoor werkte ik bij de divisie Overheid,’ liep Tom weg, naar zijn volgende afspraak.

≠

Max had zich er in zijn plenaire speech zo kort mogelijk vanaf gemaakt en verwezen naar de eerstvolgende company meeting. Daar zou hij zich uitgebreider voorstellen, als iedereen aanwezig



was. Hij zou Debbie opdracht geven (bijna had hij gezegd “vragen”) om met ieder een kennismakingsgesprek in te plannen. Direct daarna was hij naar Debbie gelopen. Hij liet haar naar Daniël bellen (hoewel hij gezien had dat Daniël drie kamers verderop zat te werken) om te vragen of hij over tien minuten tijd had. Hij ging naar zijn nieuwe kantoor en vervolgde het uitpakken van de doos en het inruimen van de kast. Terwijl hij daarmee bezig was, herinnerde hij zich het naambordje. Hij toetste 9-8 op de bureautelefoon in en vroeg Debbie om te zorgen voor een nieuw naambordje op de deur. Op korte termijn graag. Dat laatste was een overbodige toevoeging, maar hij had het gevoel dat “op korte termijn” in zijn nieuwe stijl paste. Debbie antwoordde dat ze dat al had gedaan. In plaats van haar te bedanken hiervoor, vond hij het logischer om te vragen: ‘Heb je mijn achternaam correct geschreven?’

Toen ze ‘Ja meneer’ zei, besloot hij dat het gepast was om op te hangen zonder ‘dank je’ of ‘tot ziens’. Debbie was immers lelijk, nors en niet aardig, dus waarom zou hij meer moeite doen?

Wacht even, dit waren Toms woorden en Toms mening. Als hij eerlijk was, vond hij Debbie helemaal niet lelijk en van norsheid of onaardigheid had hij ook nog niets gemerkt. Goed, niet bij stilstaan. Wat zei Tom hier ook weer over? Kin omhoog, ogen op het scorebord. “Iedereen is druk bezig met vriendjes blijven en jij weet inmiddels beter.” Focus op dingen die wél belangrijk zijn. Zoals de kennismakingsgesprekken.

Hoe voer je een kennismakingsgesprek met een medewerker, als je ervan uitgaat dat je nooit vrienden wordt? Vraag je dan naar zijn opleidingen? Waarschijnlijk wel.

Zijn ervaring? Ook.

Vrouw en kinderen? Waarschijnlijk niet.

Eerdere werkgevers? Juist wel.

Hobby’s en sporten? Dat zou kunnen, om zodoende een idee te krijgen van de kans op arbeidsongeschiktheid, blessures en ziekte.

Max zuchtte. Het zou niet gemakkelijk zijn om de allemansvriend in hemzelf in toom te houden, om voldoende serieus te blijven, geen grappen te maken, niet joviaal te worden. Maar goed, het was blijkbaar noodzakelijk.

≠

Hoewel de deur open stond, klopte Daniël erop. Max keek op: ‘Ja?’ Daniël deed een stapje de kamer in. ‘Het is bijna twee uur. U wilde me spreken?’

‘Ja. Neem een stoel,’ zei Max.

Daniël ging zitten.

Max besloot dat het goed zou zijn om met de deur in huis te vallen. Als je geen vrienden mocht worden, waarom zou je dan tijd besteden aan small talk? ‘Je werkt al je hele carrière bij Ultimate Power Software. Correct?’

‘Dat klopt inderdaad.’

‘Hoe komt dat zo?’

‘Ik...eh...ik kreeg hier direct na mijn studie een baan aangeboden en aangezien Ultimate een toonaangevend bedrijf is met goede carrièrekansen en een uitstekende reputatie, ben ik...’

‘Lul niet, Daniël. Ik weet dat je meer dan tien jaar geleden voor het laatst een promotie hebt gehad en daarna nooit meer. Wat houdt je hier?’

‘Ik eh...’

‘Ik wil niet dat je eromheen draait, gewoon de waarheid graag.’

‘De waarheid? Wel, de waarheid is... ik denk dat ik mijzelf, net zoals de meeste mensen bij detacheringsbureaus, meer een CarSoft-medewerker voel dan een Ultimate-medewerker. Ik kom alleen hier op kantoor om rustig te kunnen werken. Ik zie Ultimate als het bedrijf dat mijn loon uitbetaalt, maar CarSoft is mijn werkplek. De mensen van CarSoft zijn mijn collega’s. Maar wanneer ik bijvoorbeeld een stuk moet afmaken, trek ik me hier terug. Zodra ik bij CarSoft kom, springen er meteen allemaal mensen op mijn nek omdat ze iets van me nodig hebben.’

‘Dus je voelt je niet zo verbonden met Ultimate?’

‘Jawel, maar...’

‘Je bedoelt “nee”, toch? Maakt niet uit hoor, als ik het maar eerlijk te horen krijg.’

Daniël zei niets.

‘Dan zou je ook kunnen overstappen naar CarSoft. Wat houdt je hier?’

Daniël glimlachte. ‘Ultimate betaalt beter.’

‘Ah. Dat is duidelijk. Wat is precies jouw taak bij CarSoft? Tom vertelde me dat je het grootste deel van de navigatiesoftware hebt geschreven?’

‘Inderdaad, maar ik schrijf die software niet zelf. Ik ben wel ooit begonnen als programmeur, maar inmiddels ben ik hoofdarchitect van de deelprojecten “Opslagstructuur” en “User Interface”. Het is mooi werk, ik heb een auto gekocht waarin de software zit die ik zelf bedacht heb. Het geeft voldoening om daar dagelijks gebruik van te maken.’

‘Wie is binnen CarSoft precies jouw opdrachtgever?’

‘Dat zal de programmamanager zijn, André Stolp. Hij is verantwoordelijk voor alle navigatiesoftware, de nieuwe versies, de fabrikantspecifieke varianten, enzovoort. Dat wil zeggen, hij is er verantwoordelijk voor dat het allemaal op tijd geleverd wordt en ik zorg voor de technische oplossingen.’

‘Zitten er veel mensen van Ultimate in jouw project?’

‘Jawel, van SO zijn er nog zes programmeurs. Van de unit Overheid nog één persoon, zij houdt zich bezig met kwaliteitszorg. Elizabeth Dekkers heet ze. Zij zit trouwens niet bij hetzelfde project, wel bij CarSoft.’

‘Maar het project is veel groter, lijkt me?’

‘Natuurlijk, in totaal meer dan honderd mensen. En dat is alleen het gedeelte waar ik werk. Bij de projecten Kaarten, Lokalisatie, GPS-ontvangst en dergelijke werken er nog een paar honderd.’

‘Ben je er al lang bij betrokken?’

‘Een jaar of tien,’ zei Daniël. ‘Ik kwam bij CarSoft in de tijd dat er nog tientallen bedrijven met deze technologie bezig waren, maar sinds NavTech en TeleAtlas de markt zijn gaan domineren blijft er voor de kleinere weinig ruimte meer over. Gelukkig hebben wij een oplossing bedacht om de kaarten te comprimeren op basis van het H264-algoritme, wat oorspronkelijk voor video bedoeld is. Het grote voordeel daarvan is...’

Max stak zijn hand op. Als hij Daniël liet vertellen over de technische oplossingen, dwaalde het gesprek te ver af. Zoiets sta je alleen toe wanneer je echt belang hebt bij het kennen van deze details, of wanneer je een relatie wilt opbouwen. Geen van beide was de bedoeling. Of beter gezegd, het was wel wat Max zelf wilde, als hij eerlijk was, maar het mocht niet volgens de instructies van Tom.

Hij zei: ‘Laat maar, niet geïnteresseerd. Hou de technische details alsjeblieft voor jezelf.’

‘Oké. Sorry,’ zei Daniël. ‘Het is alleen dat ik zelf zo...’

‘Dat zal best. Maar zeg nou zelf, ik heb er niets aan om dat allemaal te weten, toch?’ Max keek op zijn horloge. Dat leek hem een prima gebaar op dit moment, het zou net zijn alsof zijn tijd belangrijk en kostbaar was. Belangrijker en kostbaarder dan tijd doorbrengen met Daniël, in elk geval. ‘Hee Daniël, zeg eens, hoe zou jij het aantal mensen van Ultimate bij CarSoft kunnen vergroten? En hoe komt het dat het er maar zo weinig zijn?’

‘Dat weet ik niet. Ik houd me bezig met de technische oplossingen, ik...’

Max zag plotseling een voordeel van het feit dat hij niets investeerde in een vriendschap met Daniël. Op deze manier kon hij dezelfde truc uithalen als Tom had gedaan in de directievergadering. Tom had mensen uitgebreid gewezen op hun verantwoordelijkheden, om wat extra druk te genereren – waarbij hij zich er weinig van aantrok of ze überhaupt wel verantwoordelijk waren voor datgene wat Tom ze verweet. Het was misschien een goed idee om hetzelfde nu ook te proberen.

‘Als jij al meer dan tien jaar bij die klant zit, dan zou ik verwachten dat jij er de weg kent. En dan mag ik er ook vanuit gaan dat jij je opstelt als ambassadeur van Ultimate, toch?’

‘Ja, mijnheer, natuurlijk.’

‘Dus als het je tot nu toe niet gelukt is om daar meer dan zes collega’s naar binnen te krijgen, dan is het niet vreemd wanneer mij dat tegenvalt. Of zie ik dat verkeerd?’

‘Ja, mijnheer. Eh... nee mijnheer,’ zei Daniël.

‘Ben je het met me eens dat in totaal zeven Ultimate-medewerkers in een project van meer dan honderd mensen, te weinig is?’

‘Acht mijnheer.’

‘Niet waar. Die achtste zit in een ander project. Dat zei je zelf.’

‘Sorry, mijnheer, u heeft gelijk, ik...’

Dit gestamel kwam Max bekend voor. Zo hadden Yves en George ook gereageerd toen Tom hen onder druk zette. Tom was op dat punt gestopt, hij had niet verder aangedrongen. Maar dat hoefde toch niet per se?

‘Goed. Daniël, ik wil dat jij probeert om meer collega’s bij CarSoft binnen te krijgen. Zoals je weet zijn de resultaten van Ultimate op dit moment niet goed genoeg, dus we moeten zorgen dat we groeien. Duidelijk?’

‘Ja, mijnheer. Maar... CarSoft heeft op dit moment geen geld, ze nemen niet meer mensen aan.’

Alweer bleek het een voordeel dat Max niet de ballast met zich meestorde van een vriendschappelijke relatie. Hij zei: ‘Daar heb ik toch geen boodschap aan? Je zegt dat er een projectteam zit van meer dan honderd mensen. Dan maak je mij niet wijs dat er geen geld is. Natuurlijk is er wel geld, je moet gewoon wat beter je best doen.’

En bingo, nu zijn we bij het doel, dacht Max. Want nu kan Daniël niet anders dan....

‘Ik zal het proberen, mijnheer. Ik zal harder werken. Ik ga er morgen meteen achteraan.’

Voilà. Zo werkte het dus.

‘Je kunt gaan, Daniël.’ Hij keek weer op zijn horloge. ‘Ik heb ook nog een gesprek met Patrick, dus we praten een andere keer wel verder.’

≠

Die avond rond negen uur rinkelde zijn mobiele telefoon. Max had net zijn bord leeg, hij had bij de tv gegeten. Daarna had hij een boek gepakt en de tv op een muziekkzender gezet. Hij stond op en zocht waar het gerinkel vandaan kwam. Hij zette met één hand de tv zachter en duwde met zijn andere hand een stapel reclamefolders aan de kant. Hebbes. Hij nam op.

‘Hallo?’

‘Ja. Hier Polonium. Hoe waren je gesprekken vanmiddag?’

Geen “hoe is het?”, geen “stoort ik?” Nee, meteen ter zake.

‘O, goed. Ik had om drie uur een gesprek met Daniël van IJsselstein. Hij vertelde over CarSoft. Over zijn taken daar. Over het feit dat er een stuk of zeven andere Ultimate-medewerkers bij CarSoft gedetacheerd zitten. Ik heb gedaan zoals u had opgedragen. Ik heb niet geïnvesteerd in een relatie, maar ik heb hem wel flink onder druk gezet.’

Hij wachtte op een reactie van Tom. Een complimentje, om eerlijk te zijn.

Tom zei alleen maar: ‘En toen?’

‘Toen zei hij dat hij zich door zijn lange verblijf bij CarSoft niet zo betrokken voelt bij Ultimate.’

‘O? Dat is niet zo mooi. Heb je hem gezegd dat hij dat moet veranderen?’

‘Nee.’

‘Waarom niet?’

‘Ik kan toch niet tegen hem zeggen “Hee Daniël, voel je eens wat meer betrokken!” Dat zou raar zijn.’

‘Raar...’ herhaalde Tom. ‘Raar is niet zo’n sterk argument. Probeer het maar eens, doe maar alsof het zijn probleem is. Gewoon zeggen: “Daniël, ik verwacht een hoge betrokkenheid. Het is niet goed wanneer je zo weinig betrokken bent.” Moet jij opletten wat er dan gebeurt.’

‘Oké, dat zal ik doen.’

‘Je hebt immers ook tegen hem gezegd dat hij ervoor moest zorgen dat er meer Ultimate-medewerkers bij CarSoft terechtkomen. Toch?’

‘Ja, maar hoe weet u dat?’

‘Ik heb met Daniël gebeld om hem te vragen hoe het gesprek was.’

‘Houdt u me in de gaten?’

‘Uiteraard. Ik laat je niet zomaar los op mijn unit. Ik had geen tijd om zelf bij die gesprekken te zijn, maar dat wil niet zeggen dat ik het uit handen geef. Daniël vertelde hetzelfde als jij, dus dat is prima. Hij zei bovendien dat hij je niet aardig vond.’

‘O.’

‘Hij zei het niet met zoveel woorden, maar volgens mij vindt hij je een ijskoude, veeleisende klootzak. Wat vind je daarvan?’

Max merkte dat hij het niet prettig vond om zo genoemd te worden, maar realiseerde zich dat het de consequentie was waar Tom hem al op had voorbereid. ‘Tja, ik weet niet. Goed gedaan, denk ik?’

‘En je andere gesprek, met Patrick?’

‘Nadat Daniël weg was heb ik inderdaad met Patrick gesproken. Hij vertelde over CCI en over zijn vorige opdrachten, bij het ministerie van defensie.’

‘Ook hij vond je niet aardig. Hij verwacht een zware tijd.’

‘O. Heeft u Patrick ook gebeld?’ Hij wist niet wat hij ervan moest denken dat zijn baas hem zo in de gaten hield. Het was een beklemmend idee, maar misschien had de man wel gelijk, er stond immers veel op het spel.

‘Ze kunnen en weten maar weinig hè, die twee?’ zei Tom. ‘Je moet ze alles voorzeggen. En ze zijn nauwelijks betrokken. Jij hebt Daniël de opdracht gegeven om collega’s naar binnen te loodsen, maar dat gaat hem natuurlijk nooit lukken.’

‘Had ik dat niet moeten doen?’

‘Jawel, juist wel. Hij kan het niet, maar het is altijd goed om hem onder druk te zetten. Zo lang je er maar niet op rekent dat er iets uitkomt. Daar zijn ze niet zelfstandig genoeg voor. Je zult het toch zelf moeten doen.’

‘Dat zal ik onthouden.’

‘Wat was je nu aan het doen?’

‘Ik... eh... ik zat te lezen.’

‘Over CarSoft? Over CCI?’

‘Nee, over een moord in een vakantiepark. Harlan Coben geloof ik.’

‘Heb je na die twee korte gesprekjes nu al het idee dat je genoeg weet over je belangrijkste klanten? Dat je daar niets meer over hoeft te lezen?’

‘Nee, maar...’

‘Ik vergeef het je, die les hebben we nog niet gehad. Lees je boek maar gauw uit, binnenkort komt het er niet meer van.’

‘O.’

‘Ik belde je eigenlijk voor iets anders. Ik had je een pakketje opties beloofd voor elke les die je tot een goed einde zou brengen. Vandaag was les één. Ik heb je bezig gezien in de directievergadering. Dat was prima. Zojuist de feedback van Daniël en Patrick, ook prima. Je hebt een heel stel mensen ontmoet, maar absoluut geen vrienden gemaakt. Je hebt zelfs je vrienden van je vorige afdeling geschoffeerd en er eentje aan het huilen gemaakt. Ik zeg: goed gedaan. Ik wil je belonen met tienduizend opties voor les één plus nog eens tienduizend opties als aanmoedigingspremie.’

‘Eh... dank u,’ zei Max.

‘Prima. Morgenavond eet je bij mij thuis mee, ik wil je iets laten zien. Afgesproken?’

Klik.

‘Goed.’

Max staarde naar de mensen op het tv-scherf die uitzinnig dansten in stilte. Hij had zojuist opties ontvangen voor twintigduizend aandelen, zijn baas had hem geconplimenteerd en uitgenodigd voor het diner, maar hij voelde zich leeg, vies, gehaat en eenzaam.

Na een poosje gedachteloos naar het stille tv-scherf te hebben gestaard, pakte hij zijn tablet van de tafel, zuchtte en tikte in de zoekbalk "CarSoft". Harlan Coben zou moeten wachten.





Het tweede principe:  
alles is een wedstrijd



## Het tweede principe: alles is een wedstrijd

De kleuter met de blonde krullen keek met grote ogen in de camera. Een schattig ventje, op het eerste gezicht. Hij was nog niet oud genoeg om het babyvet op zijn wangen en onder zijn kin kwijt te zijn, waardoor de olijke kuiltjes extra werden geaccentueerd. Aan de manier van filmen was, ondanks het vlekkerige zwartwitbeeld, duidelijk te zien dat de camera verliefd op hem was. Dit jochie was er volledig aan gewend dat de helft van het gezicht van zijn moeder voor hem aan het oog werd onttrokken door een Super8 filmcamera. Hij kraaide geluidloos en het beeld zoomde uit. Een driewieler kwam in beeld, vervolgens de leidster van het kinderdagverblijf en de andere kinderen. Een jongetje dat iets ouder en een stuk zwaarder was, merkte onze schattige krullenbol op en kroop op hem toe. Al gauw werd duidelijk dat hij ongevoelig was voor de smeltende lach, hij had het op de driewieler gemunt, waar het ventje op zat.

Aan de mondbewegingen en de frons van de leidster was te zien dat ze het oudere kind probeerde te corrigeren.

Het oudere kind trok aan het stuur, het jongetje met de krullen probeerde hem weg te duwen. Deze ging staan en gooide zijn gewicht in de strijd. Hij gaf de krullenbol een flinke schouderduw. Die viel van de driewieler af. De leidster riep iets onhoorbaars.

Degene die de opname maakte, was hierdoor afgeleid en legde de camera neer. In plaats van de kinderen, kwam nu de speelgoedkast in beeld.

De camera herstelde zich na een paar seconden, het beeld stelde zich scherp en nu zagen we Tom een greep in de speelgoedkast doen. Hij greep de houten hamer van het croquet spel en kroop naar de driewieler, waar het oudere kind inmiddels op geklommen was. De krullenbol greep het stuurtje, richtte zich op een zwaaiende hamer door de lucht. Met een verbazingwekkende trefzekerheid landde de hamer tegen de zijkant van de schedel van het oudere jongetje. Hij opende zijn mond en greep naar zijn hoofd. De camera werd weer op de grond gelegd, de bebloede kop van de hamer in close-up. Iemand schopte tegen de camera en nu zagen we de krullenbol op de driewieler stappen, de oudere jongen met zijn voet aan de kant duwen en wegrijden. Hij keek triomfantelijk om, recht

in de lens van de camera. Op de achtergrond was nog net te zien hoe de leidster bezorgd op het huilende kind op de grond afstormde.

=

Op dat punt zette Tom de videorecorder stil, met de close-up van het triomfantelijke gezicht van de kleine krullenbol groot in beeld. Tom, die opgesprongen was op het moment dat het kleutertje op de video de klap had uitgedeeld, hief zijn glas Cognac en verwoordde de verbeterde gelaatsuitdrukking: ‘Aanpakken, loser!’

Verwachtingsvol keek Tom Max aan. ‘En? Wat leren we hier? Hahaha!’

Tom nam een flinke slok cognac. ‘Nou?’

Max wist het niet en koos voor een ontwijkend antwoord. ‘Kreeg u niet vreselijk op uw donder?’

‘Natuurlijk niet. Moeders vinden alles wat hun schattige zoontje doet per definitie geweldig.’

‘Misschien leren we hier dat het de moeite waard is om andere kinderen met een houten hamer tegen hun hoofd te slaan?’ probeerde hij.

Tom schudde zijn hoofd. ‘Wat we hiervan leren, is hoe leren werkt!’ Hij zat al de hele avond op het puntje van zijn stoel in de zitkamer van de onpersoonlijk en steriel ingerichte villa, vertellend over zijn jeugd. Tijdens het eten was hij al begonnen met vertellen, zijn vrouw Jeanette was nauwelijks aan het woord gekomen. Toen Max haar had gevraagd wat haar bezigheden waren, noemde ze dat ze op een architectenkantoor werkte, maar voordat Max kon doorvragen, nam Tom het gesprek alweer over. Direct na het eten was Jeanette naar de keuken verdwenen en even later naar boven.

‘Dit is één van de belangrijkste opnamen uit mijn verzameling,’ zei Tom. ‘Dit is een sleutelmoment, Max. Deze video moet je goed onthouden.’

Hij nam nog een slok. ‘Wel eens gehoord van Tabula Rasa, mijn vriend? Nature versus Nurture. Hier zien we in een opname van nog geen twee minuten de volledige betekenis ervan. Kinderen vormen hun wereldbeeld in het speeltuintje of op het plein, terwijl ze doorlopend confrontaties hebben met buurtkinderen. Of in de woonkamer, waar ze vechten met hun broertjes en zusjes. Of op het kinderdagverblijf waarbij ze knokken om het bezit van de driewieler. Toevallige gebeurtenissen bepalen de plek die je in de hiërarchie kiest. Al die ervaringen vormen een samenhangend stelsel van regels, het begin van een wereldbeeld. Een baby of peuter heeft nog geen geweten en is honderd procent egoïstisch. Pas vanaf een jaar of zes ontwikkelen kinderen een vorm van zelfreflectie, geweten en een morele standaard. Het is dus cruciaal welke lessen je achter de kiezen hebt tegen de tijd dat je zo oud bent.

Kijk, de allereerste gebeurtenis is veelal toeval: is jouw eerste ervaring met geweld het uitdelen of ontvangen van klappen? Was je toevallig de eerste die een schop uitdeelde of kreeg je een houten hamer tegen je kop? Hoe liep het af? En wat leerde je daarvan?’

In gedachten gaf Max antwoord op deze vragen. Hij moest toegeven dat hij over het algemeen niet degene was geweest die de eerste klap uitdeelde en dat hij niet veel ervaringen had gehad die leken op de triomf van het kereltje in de video-opname. Misschien had hij zelfs vaker aan het ontvangende uiteinde van intimidatie en kinderlijk geweld gezeten? Hoe dan ook, het leek hem niet verstandig om dat nu naar voren te brengen.

‘Ik zag helemaal geen correctie in het filmpje. De leidster liep paniekerig op het gewonde kind af, maar niemand corrigeerde de krullenbol. Ook degene die filmde niet.’

‘Dat was mijn moeder. Zij maakte de opname.’

‘En die krullenbol...’

‘Dat ben ik, inderdaad.’

‘Uw moeder was drukker met filmen dan met opvoeden.’

‘Dat klopt,’ zei Tom, ‘mijn moeder heeft me altijd op handen gedragen. Mijn oudere zus was regelmatig jaloers op mij, misschien wel terecht.’ Hij lachte hard.

‘Het valt me wel op dat er veel toeval in het spel is, in deze video.’

‘Natuurlijk! De eerste jaren van je leven hangen aan elkaar van het toeval. Je weet nog niets, je doet maar wat. En als dat bevalt, dan doe je het nog een keer. Uit deze ervaring met de driewieler had ik van alles kunnen leren. Maar mijn les was dat ik in staat was om conflicten te winnen. En ik merkte zoiets als: “winnen is fijn”. Verder niks.’

‘Verder niks? Ik zou denken dat er zich nog wel wat meer vormde, toch?’

‘Zoals?’

‘Bijvoorbeeld *ik krijg toch nooit op mijn kop, of je kunt met veel gedrag weggkomen, als je maar durft*. Dat soort dingen.’

Tom keek Max aan met een duivelse twinkeling in zijn ogen en grijnsde: ‘Je slaat de spijker op zijn kop, bekijk het volgende maar eens...’

Hij bladerde door de rij videobanden in de kast en pakte er een andere uit. ‘Je kunt je niet voorstellen hoe blij ik ben dat ik de oude Super8-filmpjes van mijn moeder op tape heb laten zetten, nu kan ik er zo vaak naar kijken als ik maar wil.’

Doordat Tom stond, zag Max zijn sokken. Vandaag zat zijn vlinderdasje eens niet scheef, maar blijkbaar droeg hij nu twee verschillende sokken. Het viel hem een kort ogenblik op. Maar al gauw bedacht Max dat Tom wel meer afwijkende, maar onschuldige gewoonten had. Dergelijke zaken hoorden er gewoon bij, je moest er maar aan wennen.

Tom deed de band met opnamen van het kinderdagverblijf terug in de doos en zette hem in de kast. Na wat heen en terugspoelen vond hij op de nieuwe band wat hij zocht.

Max zag dezelfde krullenbol weer; hij was inmiddels een jaar of tien. De opname was nog steeds schokkerig, maar inmiddels kleur en voorzien van geluid. De jongen stond op een voetbalveld, de stralende zon zorgde voor scherpe schaduwen. Tom zette de band stil en zei: ‘Je zult verbaasd staan met hoeveel valsspelerij en gesjoemel je weg kan komen. Door dit soort leerervaringen kreeg ik minder snel last van mijn geweten dan andere kinderen. En het doel heiligde de middelen. Let op.’

Hij drukte op ‘play’.

De jongen met de krullen had een bal in zijn handen en liep naar de penaltystip. Aan de rechterkant van het beeld was een stukje te zien van een voetbaldoel. De jongen legde de bal bijna een meter vóór de stip. De doelman kwam in beeld lopen, wees naar de bal en riep iets naar de scheidsrechter die zich buiten beeld bevond. Op dat moment schoot Tom de bal langs de doelman heen in het doel. Een oorverdovend lawaai barstte los. ‘Zag je wat hij deed?’ klonk een mannenstem buiten beeld. Er werd gelachen en gejuicht. Het jochie met de krullen rende naar het doel om de bal te pakken en werd vervolgens omhelsd en geknuffeld door zijn teamgenoten.

‘Hier was ik een jonge puber,’ zei Tom. ‘Het begin van de puberteit is voor veel kinderen een fase waarin ze kwetsbaar zijn en op zoek naar zichzelf. Tenminste, wanneer je in de jaren ervoor geen harnas aan beschermende overtuigingen hebt opgebouwd. Ikzelf had bijvoorbeeld veel minder last van twijfel en onzekerheid dan andere pubers, vanwege de overtuigingen die ik toen al had opgebouwd. Bijvoorbeeld: winnen is het belangrijkste dat er bestaat. Winnen ligt binnen mijn mogelijkheden, ik kan het. Ik ben geen loser, ik ben een geboren winnaar. Ik wist: ik ben vaak de slimste, de snelste, de handigste. Ik weet veel en ik kan veel. Op sommige terreinen was ik misschien niet de beste, maar ik kende mezelf, ik wist op welke terreinen ik niet uitblonk. In die gevallen kon ik harder gaan werken dan de rest, óf vals spelen. Meestal kwam ik daarmee weg. En nog steeds. Ik was, en bèn bereid om verder te gaan dan anderen. VÉél verder. De bal een meter vóór de stip leggen was nog maar het begin.’

‘Hoe was op dat moment uw omgang met andere kinderen?’ vroeg Max, die wilde weten of Tom toen al gehaat werd, maar het niet rechtstreeks durfde te vragen.

‘Dat is een goede vraag. Andere kinderen speelden vooral een rol in mijn spel van winnen of verliezen. Alles wat ik samen met ze deed, had een wedstrijd karakter. Ik zorgde ervoor dat ik degene was die de spelletjes uitkoos en dat deed ik zodanig dat ik kon winnen. Soms waren de anderen onderdeel van mijn team, zodat we samen konden winnen. In dat geval claimde ik na afloop de winst. Doordat ik zo verschrikkelijk fel was op winnen, dacht ik als enige na over een

spelstrategie en was ik bezig met trainingsschema's voor toernooien waar we aan meededen. Dit zorgde ervoor dat ik mijn leiderschap ontwikkelde.'

'Ik zou toch denken dat ouders hierin belangrijk zijn, een kind voedt zichzelf toch niet op?'

'Goed punt, let op.'

Hij wipte de tweede band uit het apparaat, zocht even en deed een derde erin. Het beeld trilde en flikkerde en dezelfde jongen verscheen. De opname was gemaakt in een woonkamer van een typische jaren-zeventig woning. De jongen had laarzen aan en een zuidwester op. Hij stond trots in beeld met een hengel en hield met één hand de vislijn vast. Aan de lijn bungelde een zalmforel van ongeveer dertig centimeter, meer dood dan levend. Een meisjesstem zei: 'Wat een joekel Tommie! Hoe heb je dat gedaan?' en de camera zwenkte om het meisje in beeld te nemen. Ze had blonde krullen, opvallende jukbeenderen en helderblauwe ogen.

'Mijn oudere zus,' verduidelijkte Tom.

Tegelijk met het meisje was ook de deur van de woonkamer in beeld. Er stapte een jongen naar binnen, ook met laarzen en een regenjack. Hij hield iets achter zijn rug verborgen. Hij ging naast Tommie staan en haalde met een zwaai zijn buit tevoorschijn. Een vis die meer dan tweemaal zo groot was als die van Tommie spartelde voor zijn leven aan het vislijntje.

'Dat is mijn neef Frederik,' zei Tom. 'Let op de reactie van mijn vader.'

Toms vader was niet in beeld te zien, maar wel te horen. Hij bulderde van het lachen. 'Ga jij je stekelbaarsje maar gauw teruggooien Tommie, we leggen dat prachtbeest van Frederik wel op de barbecue. Je moet nog veel oefenen ventje!'

Tom gromde bij het zien van de beelden.

'Frederik, kom eens hier,' riep vader, 'ik koop die schitterende vis van je voor een tientje!'

Tom zette de speler uit.

'Dit maakte het compleet,' zei hij. 'Deze vernedering. Deze afgang. Dit besef dat de liefde en de waardering van mijn vader aan voorwaarden gebonden was. Hij vond me geweldig zolang ik won. Als mijn neef een grotere vis ving, begon mijn vader mij af te zeiken. Hiermee was het duidelijk: nooit meer verliezen, koste wat 't kost.'

'Wat afschuwelijk voor u,' zei Max.

'Afschuwelijk?' riep Tom. 'Natuurlijk niet! Mijn vader had gelijk! Het heeft geen zin om onvoorwaardelijk te houden van iemand die telkens verliest! Mijn moeder deed dat wel, die was te dom om te snappen hoe de wereld in elkaar zit! In deze wereld is geen plaats voor verliezers!'

Hij ging zitten en wees met een opgewonden trillende wijsvinger naar Max: 'Je moet al deze ervaringen in samenhang zien. Al jong leerde ik het genot van de overwinning. Daar experimenteerde ik voldoende mee om verslaafd te raken aan het gevoel. Ik begon de regels te

verbuigen en naar mijn hand te zetten. Het is dan ook logisch dat deze nieuwe ervaring zorgde dat mijn oppervlakkige conclusie *het is prettig om te winnen* veranderde; een verdere verdieping kreeg. De weerzin die ik opbouwde tegen verliezen, werd eraan toegevoegd. Het streven naar winst werd zo een onuitputtelijke bron van kracht en inspiratie. Ik had ervoor moeten zorgen dat mijn neef niet meeging naar mijn huis, ik had de twee vissen moeten verwisselen, ik had zijn lijn moeten doorknippen, ik had de vis van hem moeten kopen, weet ik veel. Ik had op honderd manieren kunnen voorkomen dat ik verloor.’

Zijn blik spoorde vuur terwijl hij zei: ‘Ik had het verlies *moeten* voorzien en *moeten* voorkomen!’

‘Is verliezen werkelijk zo erg?’ vroeg Max.

‘Natuurlijk!’ riep Tom. ‘De angst om te verliezen is een veel sterkere drijfveer dan het verlangen om te winnen! Kijk naar topsporters, die kunnen ook niet tegen hun verlies. Die gaan tot het uiterste, die hebben er werkelijk alles voor over. Hier, wacht, kijk!’

Hij deed een volgende band in de speler. Een montage van sportfragmenten trok aan hen voorbij. Beelden van topsporters die volkomen door het lint gingen als ze verloren. ‘Dat is nou winnaarsmentaliteit!’ schreeuwde Tom. ‘Altijd willen winnen, verliezen is geen optie! Doorgaan, doorgaan! Desnoods vals spelen, het spel manipuleren, maar doorgaan! Je moet alsmaar duwen, duwen, duwen, net zo lang tot “verlies” zich in je gedachten vervormt tot je grootste vijand, een vuurspugende draak, het eeuwigdurende helle vuur!’

Max liet dit op zich inwerken. Zou hij in staat zijn om zo ver te gaan? Overzag hij de consequenties hiervan op dit moment überhaupt? Zou hij bereid zijn om ze te dragen? Hield dit in dat Tom ook zakelijk alles naar zijn hand zette? Dat hij bereid was om verder te gaan dan zijn concurrenten? Betekende dit dat Tom misschien wel honderd uur per week werkte, om alle zakelijke wedstrijden te beïnvloeden en te winnen? Hij overwoog even om dit te vragen, maar het antwoord kon hij wel raden. Natuurlijk was Tom bereid om dag en nacht te werken om alles te winnen wat er kon worden gewonnen. Natuurlijk was Tom bereid om alles op te geven, om zijn gezondheid op het spel te zetten en om zijn gezin te verwaarlozen. Had hij wel een gezin, afgezien van Jeanette, die zich direct na het eten discreet uit de voeten had gemaakt? Max nam de woonkamer in zich op, zoekend naar bewijzen. De kamer leek ongewijzigd overgenomen uit een Leolux-catalogus. Mooi en duur, maar leeg en steriel. Nergens foto’s van familieleden, zelfs niet van Tom en zijn vrouw samen.

Tom stond op en schonk nog eens in. ‘Heb je na deze uitleg een beeld van het tweede principe?’

‘Ik denk het wel,’ zei Max. ‘Maar wat ik me afvraag... Hoe ver zou u gaan?’

‘Wat bedoel je?’

‘Als we kijken naar criminaliteit, is dat een optie?’



Daar moest Tom over nadenken. ‘Ach, criminaliteit ... Mensen spreken te gauw over criminaliteit. Natuurlijk vind ik moord of ontvoering te ver gaan, maar ik moet zeggen dat veel van onze wetten een tikje overdreven zijn. Je mag in dit land maar weinig. Je moet al je inkomsten opgeven aan de belasting, je mag geen geld in het buitenland onderbrengen, je mag overheidspersoneel niets toestoppen, je mag niet zwartwerken, je mag niet te hard rijden om op tijd bij een klant te zijn, je mag je personeel niet ontslaan, je mag salarissen niet verlagen, je mag bijna niks.’

‘U zei dat u Emma heeft ontslagen, vanwege fraude. Dus u vindt fraude wel degelijk te ver gaan.’

‘Vanwege boekhoudkundig gesjoemel. De extern accountant noemde het fraude, maar het was gewoon een veelgebruikte boekhoudtruc.’

‘En daarom wordt ze ontslagen.’

‘Nee hoor, als ze niet ontdekt was, dan was er niets aan de hand. Ze heeft zich laten betrappen, daarmee heeft ze het bedrijf benadeeld. Dáárom wordt ze ontslagen. Zoals ik zei, verliezers kunnen we hier niet gebruiken.’

=

Het urenlange gepraat van Tom over zijn jeugd en de manier waarop zijn ouders hem hadden gevormd, zette iets in zijn geest in gang. Zonder dat Max het wilde, probeerde zijn onderbewustzijn de principes van Tom te gebruiken om met terugwerkende kracht zaken te begrijpen die al zo lang onduidelijk voor hem waren geweest. Hij had zich altijd verzet tegen de invloed van zijn ouders, althans dat dacht hij. Misschien maakte de uitleg van Tom wel duidelijk dat dat onzin was. Kinderen zijn weerloos tegen de invloed van hun ouders.

Hij had zich als kind altijd verwonderd over de houding van zijn moeder. Ze tolereerde het excentrieke gedrag van haar man, ongeacht wat hij deed. Nooit klaagde ze dat het onmogelijk was om boodschappen te doen met een lege portemonnee, nooit zei ze dat haar man ook eens moest proberen om kunst te maken die daadwerkelijk verkocht werd. Eén keer was ze in actie gekomen. Er was een gezamenlijke expositie geweest en vader was vloekend en scheldend thuisgekomen. ‘Wat heb je een rotbui, je hebt zeker niets verkocht?’ had Max gevraagd.

Zijn vader had er niet op geantwoord, maar een fulminerend betoog gehouden over de inferieure artistieke kwaliteiten van zijn mede-exposanten en gebriest dat ze de markt verpestten en het niveau omlaag haalden. In zijn ogen waren deze zondagsamateurs er de schuld van dat Nederland op internationale schaal niet meetelde. Max had hatelijk gevraagd: ‘Bedoel je dat die anderen wél zo af en toe iets verkopen? Ben je niet gewoon jaloers?’

Zijn vader was dreigend op hem af gekomen en had van dichtbij gesist: ‘Kunst, mijn jongen, is het zingen van de ziel. En jij doet godverdomme alsof het een ordinaire wedstrijd is...’

De grote handen, die gewend waren om dagenlang met mokers en beitels in de weer te zijn, die brokken graniet van honderden kilo’s verplaatsten, spanden zich en bewogen zich richting Max’ keel.

‘Kunst is helemaal geen wedstrijd liefje,’ was Max’ moeder tussenbeide gekomen. ‘Zo bedoelt die jongen het helemaal niet.’ Het had Max verbaasd. Zacht had ze haar man bij de schouder genomen en hem naar achteren geduwd. Hij liet het toe. ‘Maak jij nou maar wat je mooi vindt, wij redden ons wel.’

Wat Max ook verbaasd had, was de woede van zijn vader. Het was net alsof zijn vader wel degelijk een competitie voelde met de andere exposanten en reageerde alsof Max ineens hoorde bij het vijandelijke kamp.

Max kon het niet helpen, zijn gedachten koppelden heden en verleden aan elkaar. Hij realiseerde zich dat zijn vader in de schaarse momenten dat hij achter zijn stofbril en gehoorbescherming vandaan gekomen was, wijze lessen aan hem had proberen mee te geven. Het drong tot hem door dat zijn vader hem had geprobeerd mee te geven dat het hele leven uit strijd bestond. Strijd tussen een miskend kunstenaar en zijn succesvolle collega’s. Strijd tussen vader en zoon. Strijd tussen vrienden. En nu strijd tussen Max en zijn leermeester.

=

‘Patrick, heb je even voor me?’

Patrick sloot zijn laptop af, stond op en liep op een drafje naar de kamer van Max. ‘Mijnheer?’

‘Ga zitten. We hebben gisteren al kort gesproken over CCI, maar ik was benieuwd of je me er meer over kunt vertellen. Ik kon op Internet maar weinig informatie terugvinden.’

‘Dat kan kloppen. Ze gebruiken nog steeds hun twee oude merknamen van vóór de fusie: PayMaster en European Express. De ene is vooral op Amerika gericht, de andere meer op Europa. Ik had verwacht dat het samengevoegde bedrijf European Express zou gaan heten, omdat dat bedrijf bij de fusie het grootst was. In feite heeft mijnheer Eilander, de eigenaar van European Express, het andere bedrijf opgeslokt. In hun marketing doen ze nog steeds alsof de twee merken elkaars concurrenten zijn, maar in werkelijkheid is het nu één bedrijf. Met PayMaster wordt jaarlijks ongeveer een half miljard afgerekend, met European Express bijna twee miljard. Het is logisch dat u weinig over hen vond; ze treden niet erg op de voorgrond. Zoekt u op Internet maar naar de familie Eilander en de carrière van Antonie, dan zult u heel wat meer vinden.’

‘Wat is onze rol precies bij deze klant?’

‘We zitten daar met een man of acht. We houden ons vooral bezig met de programmatuur waarmee ze de betalingen afhandelen. Die bestaat natuurlijk al een tijdje, maar vanwege de fusie zijn er nogal wat veranderingen.’

‘Dat klinkt als werk dat over een poosje ophoudt.’

‘Dat zal wel, als u het zegt.’

‘Denk jij het niet dan?’

Patrick dacht even na. ‘Ik weet niet, op dit moment hebben we er prima werk. Maar als u zegt dat het over een poosje stopt, dan zal dat wel. Ik hoop dat er dan weer ander werk komt.’

Tom had gelijk, er ging erg weinig initiatief van deze kerel uit. Net als Daniël eerder, toonde ook Patrick weinig interesse voor wat er zich bij zijn opdrachtgever afspeelde. Nog maar een keer proberen.

‘Welke projecten lopen er nog meer bij CCI?’

‘Dat weet ik niet precies. Volgens mij zijn ze bezig met een project om de gevolgen van de Patriot Act door te voeren.’

‘Wat zijn die gevolgen?’

‘Geen idee. Het project heet CPA, dat staat voor “Consequences of the Patriot Act”, dus ik vermoedde dat ze...’

‘Jaja, dan kan ik het zelf ook wel raden. Maar wat doen ze in dat project?’

‘Weet ik niet.’

‘Zouden wij daar niet een bijdrage in kunnen hebben? Je moet toch weten of wij ook iets in dat andere project kunnen betekenen?’

‘Misschien wel, maar ik kom er nooit mee in aanraking.’

Max’ irritatie over het gebrek aan initiatief van Patrick begon op te lopen. ‘Heb jij in jouw rol als consultant dan nooit overleg met hen?’

‘Jawel, soms arrangeert Arthur Knevel een meeting met hen en dan praten we over de consequenties voor ons project, maar niet over dat van hem. Zij vertellen wat er moet veranderen in de betaalsoftware en dat werk ik dan uit.’

‘Vraag je nooit naar de achtergronden, het hoe en waarom?’

‘Nee, waarom zou ik dat doen?’

Max greep wanhopig naar zijn hoofd. ‘Omdat... eh... Jezus, weet ik veel... uit interesse wellicht? Of omdat het goed is wanneer er nog meer Ultimate-medewerkers bij CCI kunnen worden gedetacheerd? Of omdat jouw project op een gegeven moment klaar zal zijn en dat andere daarna doorgaat? Omdat je jouw eigen toekomst daar moet regelen?’

‘Oh. Sorry, het spijt me, ik dacht...’

Mooi, dacht Max, hij komt in de sorry-fase. Volgens mij is dat goed. Zo heb ik het van Tom geleerd. Doordrammen tot ze sorry zeggen. Dan kan ik nu gaan zeggen wat hij moet doen. Onder druk zetten, formuleren in verwijtende vorm. Hij voelde dat hij last kreeg van zijn geweten en dat hij het niet prettig vond om Patrick onder druk te zetten, maar alweer bleek het nut van het verbod om bevriend te raken.

‘Het valt me tegen, Patrick,’ zei hij. ‘Ik wil dat je eens goed gaat kijken naar de indeling van je tijd, zodat er mogelijkheden komen om er een tweede opdracht bij te nemen. Ik zal met Tom bespreken hoe we bij andere opdrachten binnen CCI betrokken kunnen raken en dan introduceren we jou daar. Ik wil ook dat jij dat zelf doet. Je moet niet afhankelijk zijn van de vraag of er iemand anders werk voor je regelt, ik verwacht initiatief van je. We moeten voet aan de grond krijgen bij opdrachten die meer toekomst hebben, want dit is niet goed genoeg.’

‘Het spijt me mijnheer, ik zal beter mijn best doen.’

Max dacht even na of hij het hierbij zou laten. Hij had gezien dat Tom gewoonlijk stopte op dit punt. Zodra mensen “het spijt me” zeiden en daarna aangaven dat ze harder zouden gaan werken, liet hij los. Maar dat hoefde niet per se, bedacht Max. Waarom zou je niet nog een beetje doorbijten? Hij wilde toch beter worden in het spel van Tom, dan de meester zelf?

‘Beter je best doen is niet altijd genoeg, hè Patrick? Het gaat om de resultaten. Ik verwacht van zo’n senior consultant dat hij antwoord weet op zulke simpele vragen als ik net stelde.’

‘Ja mijnheer, het spijt me mijnheer.’

Patrick begon moeilijk te kijken en er verschenen zweetdruppeltjes op zijn voorhoofd. Max dacht na over manieren om de druk verder op te voeren. Hij had al opgenoemd wat er nu niet goed genoeg was en daarna gezegd dat het beter moest. Hij had zo expliciet mogelijk benoemd wat hij van Patrick verwachtte en gezegd dat hij daarin te kort schoot. Precies zoals hij het geleerd had. O ja, hij kon nog concreet gedrag benoemen waarvan hij vermoedde dat Patrick het de hele tijd had vermeden en vervolgens een aanval doen op het ego. Dat zou ook kunnen werken. Het leek erop dat Patrick angstig was om contacten te leggen met onbekenden. Daarnaast leek het erop dat Patrick verreed om te hard te werken. Hoe zou hij Patrick’s ego onder druk kunnen zetten met deze angst als aanvalswapen?

‘Ik verwacht dat een senior consultant meerdere projecten tegelijk kan draaien en zich er niet zo gemakkelijk vanaf maakt. Je moet in staat zijn om meer dan één project in de gaten te houden. Ik verwacht... laat ik zeggen... meer senioriteit! Het valt me tegen dat een van de personen die hier het langst werken en waar iedereen tegenop kijkt, zich zo weinig betrokken toont. Ik had jou volwassener en ervarener verwacht.’

Max begon op een vreemde manier plezier te krijgen in deze exercitie. Het was lastig en uitdagend en eerlijk gezegd ook buiten zijn “comfort zone”. Vroeger had hij zich ongemakkelijk gevoeld met een situatie als deze, maar de opdracht om geen relatie op te bouwen, zorgde ervoor dat hij Patrick niet langer als persoon zag. Patrick was een voorwerp dat een bepaalde kant op zou schieten als je er tegenaan sloeg. Max liet zijn hersenen op volle kracht werken om nog meer mogelijkheden te bedenken om de druk op te voeren. O ja, hij wist al iets. Hij kon nog ingaan op de persoonlijke consequenties voor Patrick. Maar dat had alleen zin wanneer hij ze flink zou overdrijven.

‘Voor senior medewerkers die zich gedragen als een junior, is geen plek binnen dit bedrijf, Patrick, dat begrijp jij toch ook? Ik begrijp niet dat Tom je hier nooit op heeft aangesproken – Max was erg trots op deze ingeving – want op deze manier past je salaris niet langer meer bij je capaciteiten. Misschien moeten we daar aanpassingen in maken.’

Max leunde trots achterover. Hij had het gevoel dat hij zijn huiswerk verdraaide knap had gedaan, hoewel hij ervan overtuigd was dat Tom dit nog beter zou hebben gekund. Hij wilde nog verder doorduwen, maar zijn inspiratie liet hem nu in de steek. Hij zou zich dit gedrag meer eigen moeten maken, om een groter arsenaal aan mogelijkheden te ontwikkelen. Hij zou meer moeten oefenen met het onder druk zetten van mensen, om uiteindelijk iedere schroom en compassie kwijt te raken.

Hij keek Patrick aan. Die keek niet terug. Hij zat met gebogen hoofd op zijn onderlip te bijten. Hij haalde een paar keer snotterend zijn neus op, maar hij zei niets. Max had gehoopt op een direct resultaat, maar dat kwam er niet. Patrick leek meer op een vogeltje dat uit het nest gevallen was, dan op een stoere vent die het probleem nu ging oplossen.

Misschien moest hij er Tom eens naar vragen, die wist ongetwijfeld veel meer manieren om mensen onder druk te zetten. Tom had wel gezegd “zet ze maar onder druk”, maar in de praktijk was dat tamelijk lastig. De enige truc die Max nog kon bedenken, was wat Tom had genoemd “Precedenten opsparen”.

‘We zullen er op een later moment wel op terugkomen, want ik wil het hier niet bij laten. Maar voor nu, zullen we dit maar even...’

Op dat moment ging Max’ telefoon. Een onbekend nummer, maar dat was niet vreemd, omdat hij nog geen enkel nummer van SO-medewerkers of klanten had ingeprogrammeerd. Max stond op en nam het gesprek aan. ‘Ja. Brandenburg hier,’ zei hij, Toms manier van opnemen imiterend. Hij begon door de kamer te lopen.

‘U spreekt met Daniël van IJsselstein. U vroeg me eergisteren om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om nog meer mensen onder te brengen bij CarSoft. Ik wilde terug-rapporteren hoe het ermee staat.’

Max wilde enthousiast roepen “wat goed dat je ermee aan de slag bent, vertel!” maar kon zich net op tijd inhouden. In gedachten vloekte hij op zichzelf. Een paar tellen geleden was hij nog erg trots geweest op zichzelf en zijn talent om nieuw gedrag aan te leren, maar er hoefde maar *iets* te gebeuren of hij viel alweer terug. Hij haalde diep adem, dacht even na over een gepaste reactie en keek uit het raam. Er hing een laagje smog over de stad, waar hij vanaf de zeventiende verdieping bovenop keek.

Een afgemeten ‘Ga door’ leek hem uiteindelijk het beste.

Hij hoorde onmiddellijk dat deze emotionele uiting een nervositeit in de stem van Daniël veroorzaakte, toen deze antwoordde: ‘Eigenlijk heb ik behoefte aan afstemming. Ik weet niet goed hoe ik het moet aanpakken.’

‘Oh. Dat is erg jammer.’ Moest Max nu opnieuw gaan drammen in de trant van “dat valt me ernstig van je tegen” of was dat niet meer nodig? Bij Patrick had het ook niet veel effect gehad, behalve wat gesnotter. Hij zei: ‘Wat heb je tot nu toe geprobeerd?’

‘Ik heb André Stolp, de programmamanager gevraagd of er misschien meer mensen nodig waren.’

‘En?’

‘Zoals ik al verwachtte, hij zei nee.’

‘En nu?’

‘Nu weet ik het niet meer. Nu dacht ik, ik ga mijnheer Brandenburg bellen, misschien dat hij wat weet.’

‘Hm. Erg jammer, dit.’ Max dacht na. Hij draaide zich om, leunde met zijn rug tegen de vensterbank en zag tot zijn verbazing dat Patrick er nog steeds was. Deze zat op het puntje van zijn stoel, zijn handen gevouwen tussen zijn knieën, hoofd omlaag. Zijn schouders schokten.

Max knipte met zijn vingers. Patrick keek op, met betraand gezicht. Max fronste boos en wees venijnig naar de deur en naar zijn telefoon.

‘Laat maar, Daniël,’ zei hij in zijn telefoon. ‘Ik zal het zelf wel weer doen. Heel erg jammer. Maar goed, dan maar niet.’

Patrick stond op en schuifelde de kamer uit. Snotterend.

‘Mijnheer, het spijt me,’ zei Daniël, ‘maar ik heb dit nog nooit gedaan. Het is nieuw voor me om bij CarSoft te gaan zoeken naar opdrachten. Ik weet gewoon niet hoe dat moet, iemand moet me dat voorzeggen.’

Max' geest schoot even op slot. Hij kon geen volgende stap meer bedenken. Het gesprek met Patrick had hem behoorlijk uitgeput. Alleen als hij zichzelf toe zou staan om wat vriendschappelijker met de jongens om te gaan, kreeg hij weer voldoende mogelijkheden. Dan zou hij samen met Daniël alle mogelijkheden op een rijtje zetten, onderzoeken wat Daniël's interesse had en wat hij leuk vond om te doen, dan zou hij hem enthousiasmeren en zijn energie en doorzettingsvermogen prijzen. Misschien zou hij hem hier uitnodigen en samen bij het whiteboard een plan maken, daarna zou hij een serie ideeën en tips over hem uitstrooien om Daniël te inspireren zelf nog meer mogelijkheden te bedenken, zodat Daniël uiteindelijk kon kiezen waar hij zich goed bij voelde.... Maar nu, op deze manier, wist hij geen antwoorden. Als je de relatie zo kil en afstandelijk moest houden en het wijzen op het gewenste eindresultaat had geen effect, kon je nog maar één ding doen: letterlijke instructies voorzeggen. Max had echter nog nooit een opdracht binnengehaald en had geen letterlijke instructies paraat. Zodoende kon hij nu niets bedenken.

‘Laat maar. Het valt me tegen, maar het is niet anders,’ was het enige dat hij wist te zeggen.

‘Het spijt me,’ zei Daniël nog maar een keertje en hing op.

Max liet zich op zijn stoel ploffen en draaide een paar rondjes. Hij haatte dit. Dit gevoel van bewust onbekwaam te zijn. Af en toe was hij al een beetje bewust bekwaam, maar een ingesleten gedrag zoals Tom dat zo meesterlijk liet zien, daarvoor had hij nog een lange weg te gaan. De stoel stopte met draaien. Max staaarde uit het raam. De smog was nu zo dik dat hij de straat niet eens meer kon zien.

Hij bleef een tijdje zo zitten en piekerde over de situatie. Het kostte hem zo veel moeite om ook met dit nieuwe gedrag resultaten te bereiken. Misschien had het ermee te maken, dat hij weliswaar probeerde om overal een wedstrijd in te zien en nergens vrienden te maken, maar de bijpassende normen en waarden nog niet had. Als hij eerlijk was, liet de mening van anderen hem nog niet voldoende koud. Hij voelde zich wat ongemakkelijk bij het idee dat Daniël en Patrick een hekel aan hem kregen. Hij zou 's avonds thuis komen bij vrouw en kindertjes en zijn vrouw zou hem vragen: ‘Hoe was het op je werk, schat?’

Daniël zou antwoorden: ‘Gaat wel. Ik heb een nieuwe baas.’

Zijn vrouw zou hem, met weinig hoop in haar stem, vragen: ‘Denk je dat je met deze baas beter kan opschieten dan met de vorige?’

En hij zou zeggen: ‘Nee, ik ben bang dat deze een nog grotere klootzak is. Hij wil dingen van me die ik niet kan en hij helpt me er ook niet bij. Het leidt er alleen maar toe dat hij teleurgesteld is in mij en ik het gevoel heb dat ik tekortschiet.’

Zijn vrouw zou over tafel reiken en zachtjes zijn hand aanraken. ‘Wat jammer voor je,’ zou ze zeggen.

‘Laten we maar ergens anders over praten,’ zou Daniël zeggen, ‘voordat ik jouw avond ook nog verpest.’

Het gesprek bij Patrick aan de eettafel zou al niet veel anders verlopen. Hij zou zeggen: ‘Ik ben bang dat ik onder deze chef nog harder moet gaan werken dan ik al deed. Hij wil dat ik er nog een project bij neem en hij wil dat ik ga proberen om meer collega’s bij dezelfde klant aan het werk te krijgen. Dus ik zal meer werk mee naar huis moeten nemen. Misschien moet ik zondag nog wel even terug naar kantoor.’

En zijn vrouw zou dan zeggen: ‘Maar schat, ik zie je al zo weinig.’

Patrick zou iets zeggen als: ‘Maar ik heb tenminste nog een baan, dat is tegenwoordig al heel wat.’

En zijn vrouw zou dan niet veel meer weten te antwoorden dan: ‘Tja.’

Max steunde met zijn ellebogen op het bureau en masseerde zijn slapen. Een stekende hoofdpijn ontwikkelde zich achter zijn ogen. Alweer rinkelde zijn telefoon. ‘Tom Polonium calling’ stond er op het schermpje. *Ja meester, tot uw dienst meester*, dacht Max voordat hij opnam.

‘Hallo, met Max.’

‘Ja. Hier Polonium. Lekker bezig met les twee?’

‘Die is niet gemakkelijk,’ zei Max. Hij realiseerde zich plotseling dat hij nog worstelde met de eerste les en nauwelijks aan les twee was toegekomen.

‘O? Want?’

‘Ik heb net met zowel Daniël als Patrick gesproken, over het uitbreiden van de dienstverlening bij hun opdrachtgevers en ze kunnen er werkelijk niets mee.’

‘Dat had ik je al gezegd. Die jongens zijn zó onzelfstandig. Jij dacht de opdracht om te winnen eventjes te delegeren?’ Hij lachte hard. ‘Wake up and smell the coffee, vriend. Zo werkt het niet!’

‘Daar ben ik ook achter gekomen.’

‘Nee, het herkennen van de wedstrijd en het bepalen van de strategie om te winnen, dat komt aan op mensen zoals wij. Dat is nou leiderschap. Zij zien niet eens dat er een wedstrijd gaande is, ze hobbelen achter de leider aan. Zo zit onze maatschappij nou eenmaal in elkaar, Max. Je hebt leiders en volgers. De meeste mensen zijn volgers. Jij en ik, wij zijn de leiders, de ondernemers. Wij zijn het bedrijf.’

‘Zijn zij dan niet het bedrijf? Het is toch juist heel modern om te zeggen dat je medewerkers de meest waardevolle assets van je bedrijf zijn?’

‘Dat is inderdaad modern. Ik zeg het ook regelmatig. Maar maak niet de vergissing om te denken dat het wáár is. Het maakt een goede indruk, maar het is natuurlijk volstrekte onzin. Zij zijn niet het bedrijf, zij zijn het gewone volk. Het gewone volk heeft heel andere belangen. Ze zijn niet in



staat om door mijn bril te kijken. Ik kijk niet naar het bedrijf als een instituut dat de plicht heeft om lief te zijn voor een bepaalde groep. Laat de overheid maar lief zijn voor mensen. Een bedrijf heeft er al genoeg hinder van dat zijn mensen vooral lief willen zijn voor elkaar. En vooral voor henzelf. Het bedrijf is een organisme op zich, dat zich voedt met ideeën, productiemiddelen en, laten we er niet omheen draaien, ook met mensen. Het wil groeien, zijn tentakels uitslaan. Uiteindelijk ook ten koste van mensen, waarom ook niet, dat zal mij werkelijk worst zijn. Mensen zijn niet het bedrijf. Mensen dragen iets bij aan het bedrijf en daar krijgen ze iets voor terug. Zo lang het duurt. Misschien kunnen ze niet zo veel leveren als het bedrijf nodig heeft of houden ze het niet lang genoeg vol. Dan gaan ze weg. Die keuze hebben ze altijd. Ze kiezen zelf om te blijven. We beweren doorlopend dat we loyaliteit van hen verwachten, maar we weten heus wel dat oprechte loyaliteit niet bestaat. Aan geen van beide kanten. Als de relatie niet meer nuttig is, beëindigen we hem. Zo zitten beide partijen erin. Je moet nooit denken dat je medewerkers loyaal zijn aan jou of aan het bedrijf. Zodra ze ergens anders iets beters kunnen krijgen, zijn ze er vandoor. Behalve jij en ik. Wij zijn de enigen die tot het eind toe blijven. We moeten wel. Wij kunnen niet weg, want wij zijn het bedrijf.’

‘Patrick en Daniël zouden toch evengoed kunnen helpen met verkopen, als ze zich er maar meer voor inzetten?’

‘Welnee. De kern van het verhaal is betrokkenheid. Het is onmogelijk dat er iemand binnen het bedrijf bij mij in de buurt komt qua betrokkenheid. En over een poosje geldt dat ook voor jou, jij gaat ook steeds meer één worden met het bedrijf. Als je dat niet kunt, stoppen de lessen nu meteen. Je hebt een attitude nodig zoals “L’État, c’est moi”. Het gewone volk maakt al gauw keuzes ten gunste van vrije tijd, rust, gezinsleven, sport of gezondheid. En dus ten nadele van het bedrijfsbelang. Er kan maar één ding op de eerste plaats staan en bij werknemers is dat vaak het eigenbelang. Dat kan natuurlijk niet waar zijn. Omdat ze niet vol overgave bezig zijn met de belangen van Ultimate Power Software, kunnen ze nooit voor honderd procent voor de winst gaan.’

Max zei peinzend: ‘Hoor ik hier de basis voor regel één?’

‘Precies!’ riep Tom. ‘Mensen die keuzes maken waarbij het bedrijfsbelang niet op de eerste plaats staat, kunnen nooit mijn vrienden zijn. Nooit, hoor je!’ Hij schreeuwde inmiddels. ‘Als ze in het nadeel van het bedrijf kiezen, kiezen ze tegen mij!’

Hij riep zichzelf weer tot de orde en zei: ‘En daarom kun je het zoeken naar nieuwe opdrachten niet aan hen overlaten. Ik neem aan dat je gesprekjes ermee geëindigd zijn dat de actie weer bij jou lag?’

‘Inderdaad.’

‘Tja, daar doe je niets tegen. Normaliter moet je voorkomen dat je aan het einde van de meeting met de acties blijft zitten, maar in dit geval... ze zijn gewoon niet zelfstandig genoeg.’

‘Ik zal het onthouden.’

‘Ter zake. We gaan morgen samen langs bij CarSoft, er is een offertezoek binnengekomen voor een nieuwe opdracht.’

‘Maar Daniël zei net nog dat er geen nieuwe...’

‘Ach, wat weet hij nou. Daniël is natuurlijk helemaal niet in staat om nieuwe opdrachten te spotten en niemand vertelt hem iets. Hij zit niet in het circuit en heeft er de contacten niet voor. En ook niet de neus, dat zei ik al. We hebben ’s middags om twee uur een afspraak bij Tjeerd Tiesma om de nieuwe opdracht te bespreken. Daarmee heb jij meteen je eigen wedstrijd om je tanden in te zetten.’

‘En te winnen,’ zei Max.

‘En te winnen! Juist!’

Klik.

Max begon er al bijna aan te wennen dat Tom nooit gedag zei, maar gewoon ophing. De hoofdpijn was overigens niet minder geworden.

≠

De volgende ochtend om vijf voor tien gaf Max’ smartphone met zo’n afschuwelijk vrolijk geluidje te kennen dat er een meeting in de agenda stond. Max schrok, hij had geen tijd voor een meeting, hij was zich aan het voorbereiden op het bezoek die middag aan Tjeerd Tiesma van CarSoft.

Max keek verstoord en verbaasd op het schermje: ‘Kennismaking Max / Emma’. Dat was merkwaardig. Hij had Debbie niet gevraagd om een gesprek met Emma in te plannen; er was geen reden om vertrekkende medewerkers beter te leren kennen. Aan de andere kant, Tom had hem opgedragen om een oogje te houden op de overdracht naar haar opvolgster. Wellicht was zo’n gesprek toch nuttig.

Zelfs al had hij de meeting willen afzeggen, dat werd plotseling erg moeilijk, want er werd op de deur geklopt.

‘Binnen!’

Een magere vrouw van middelbare leeftijd stapte de kamer in, met een schrijfblok, een laptop en een stapel papieren onder de arm. Ze duwde de deur erg voorzichtig open, want ze had ook nog een beker hete thee bij zich. ‘Max? Komt het uit?’

Dit was dus blijkbaar Emma.

‘Ja, waarom zou het niet uitkomen? Je staat in mijn agenda, dus kom binnen.’

Ze ging zitten.

Emma was klassiek gekleed, bijna truttig, maar goed verzorgd. Haar zongebruinde huid was gerimpeld. Haar springerige blonde krullen hadden moeite om onder het haarelastiekje te blijven.

Max raapte zijn papieren bij elkaar en legde ze op een stapel. Hij klapte het scherm van zijn laptop dicht, waarop hij het jaarverslag van CarSoft had zitten lezen. Vervolgens ging hij op zoek naar zijn notitieblok.

‘Komt het wel gelegen?’ vroeg Emma. ‘Je maakt de indruk dat je niet op deze afspraak gerekend had.’

‘Jawel, nee, dat is waar, maar...’

‘Ik kan een andere keer terugkomen.’

‘Nee, dat hoeft niet, maar ik...’

Hij had zijn blok gevonden en legde het op tafel.

‘Ja, eh... vertel.’

‘Wat wou je weten?’ Het viel hem op dat ze de eerste van de medewerkers van Special Operations was die hem niet met “u” aansprak. Zou hij er wat van zeggen? Het kwam ongetwijfeld door zijn onbeholpen reactie op haar binnenkomst. Hij merkte dat hij, als hij niet oppaste, verviel in zijn oude vriendschappelijke gedrag. Hij was onvoldoende op zijn hoede, doordat de meeting hem overvallen had. En meteen was hij geen “u” meer.

‘Emma, weet jij hoe deze afspraak in de agenda komt? Ik heb hem niet laten inplannen. Gezien het feit dat jij weggaat en zo.’

‘Dat klopt, het is mijn initiatief. Ik heb een afspraak laten maken, omdat ik er nog tot het einde van het kwartaal ben en ik dacht dat we een paar dingen zouden moeten afspreken.’

‘Zoals?’

‘Tom was natuurlijk altijd zowel CEO als hoofd van SO, dus er bestond feitelijk geen rapportagelijn vanuit deze unit naar de CEO. Daar moeten we afspraken over maken.’

‘Toen ik bij mijn eerste directievergadering was, liet mijnheer Polonium me een A4'tje zien met de cijfers van deze unit. Was dat niet de SO-rapportage?’

Emma lachte: ‘Nee hoor, met dat blaadje hield hij de andere directeuren op afstand, wanneer er te veel gezeurd werd dat SO ook moest rapporteren aan de directie. Maar dat is niet de rapportage. De echte SO-rapportage is te omvangrijk om te printen.’

Max irriteerde zich eraan dat hij de leiding in het gesprek nog niet kon nemen. Hoe kon hij nou Toms principes in de praktijk brengen als hij achter de feiten aanliep? ‘Misschien kunnen we in

eerste instantie afspreken dat de SO-rapportage hetzelfde wordt als die van de andere directeuren. Daar kan mijnheer Polonium nooit bezwaar tegen hebben.’

‘Goed, ik kan met Wendy bespreken hoe die in elkaar zit. Dat maakt het voor haar ook gemakkelijker,’ zei Emma en maakte een notitie. ‘Zullen we nu samen kijken naar de gedetailleerde rapportage die jij gaat ontvangen?’

Alweer nam ze het initiatief. Max wist niet hoe hij hiermee om moest gaan. Bovendien was hij nieuwsgierig naar wat ze te vertellen had. Hij liet het maar zo. Ze klapte haar laptop open en het volgende uur ging op aan uitleg over inkoopafspraken, virtuele interne verrekenarieven, winstmarges, kortingsstaffels, groepsafdrachten en geconsolideerde kwartaalcijfers.

‘Wil mijnheer Polonium al deze minutieuze details elke maand opnieuw weten?’ vroeg Max verbaasd.

‘Elke maand? Nee hoor,’ lachte Emma. ‘Tom krijgt hem dagelijks. Ik zei al dat de SO-rapportage niet wordt geprint. Hij logt in in mijn boekhouding en kijkt *elke dag* naar de cijfers.’

‘Elke dag? Ongelooflijk. Ik weet niet of ik dat ga doen.’

‘Voor zover ik begrepen heb, zul je dat wel moeten,’ zei Emma.

‘Kan ik niet gewoon uit de voeten met het A4’tje dat ik gezien heb?’

‘Nee, ik ben bang van niet.’

‘Dat A4’tje was toch geen fake?’ vroeg Max, plotseling bezorgd. ‘Er stond bijvoorbeeld een extreem hoge winstmarge op.’

‘Dat overzicht was correct,’ zei Emma, ‘ik heb het zelf voor Tom gemaakt. En ook die winstmarge is juist. Wil je weten hoe we die voor elkaar krijgen? Je zou denken dat het door de hoge tarieven komt, maar ik zal het je laten zien.’

Ze klikte een paar keer met de muis en liet zien dat, zoals Max al wist, de meeste SO-medewerkers ruim meer dan veertig declarabele uren per week maakten.

‘Dat is de eenvoudigste vorm van winst,’ zei Emma. ‘Zo is Tom ook begonnen. Toen hij in de beginjaren nog alleen werkte, zorgde hij ervoor dat hij in elk geval veertig declarabele uren maakte, liefst vijftig of zestig. En daarbuiten deed hij acquisitie, boekhouding, bijscholing, congressen, marketing en meer van dat soort dingen.’

‘Maar dan is die man een volslagen workaholic?’

‘Had je dat nog niet in de gaten? Hij is een van de ergste workaholics die ik ken.’

‘Was jij er al bij in die beginjaren? Werk je hier al zo lang?’

‘Nee, ik werk hier twaalf jaar. Hiervoor was ik accountant bij Brooks & Wiltshire en nadat dat failliet ging heeft Tom me deze baan aangeboden. Ik wilde eigenlijk niet, maar omdat ik als

alleenstaande moeder met twee schoolgaande kinderen zonder werk zat, heb ik het toch maar aangenomen.’

‘Wacht even, dit kan ik niet volgen. Hoezo bood mijnheer Polonium jou een baan aan? Dat vind ik niets voor hem.’

Ze lachte. ‘Klopt, dat is ook niets voor hem. Maar papa leefde toen nog en die dwong hem er min of meer toe.’

‘Papa? Hoe bedoel je, papa? Zijn Tom en jij...?’

Langzaam vormde zich een conclusie. De rijzige gestalte, de grijsblonde krullen, de leeftijd; bovendien leek ze (met enkele decennia erbij geteld) sprekend op het meisje uit de video’s die Tom had vertoond. Waarom was hem dat niet eerder opgevallen?

‘Broer en zus, inderdaad. Heeft hij je dat niet verteld?’

‘Nee.’

‘Typisch Tom. Hij vindt dat dat niet uit mag maken. Hij heeft ook altijd zijn best gedaan om mij niet anders te behandelen dan de andere werknemers.’

Max was verbaasd en moest zich instellen op dit idee.

‘En wat vond jij daarvan?’

‘Ik weet niet of hij mij precies hetzelfde behandelde als ieder ander, ik vermoed van wel. We praatten buiten kantoor in elk geval nooit over het werk. En op kantoor nooit over de familie. Tom heeft een verschrikkelijke hekel aan familiebedrijven, dus hij wilde absoluut niet dat Ultimate zou gaan lijken op een familiebedrijf.’

‘Waarom dan?’

‘Hij zegt altijd dat familiebanden een zinloze loyaliteit opleveren. Hij wil mensen niet verschillend behandelen omdat ze toevallig familie zijn.’

‘Of vrienden.’

‘Of vrienden, inderdaad. Hij vindt ook dat je binnen het bedrijf geen vrienden moet worden, omdat dat je oordeel verstoort. Misschien heeft hij je dat al eens verteld.’

‘Dat heeft hij inderdaad, ja. Hoe kijk je eigenlijk tegen je ontslag aan?’

‘Dat? Daar praat ik liever niet over, maar ik denk dat het voor hem in dezelfde categorie valt.’

‘Valt het voor jou dan ook in dezelfde categorie? Had je niet op meer coulance gerekend?’

‘Nee, maar zoals ik al zei: ik heb het er liever niet over.’

‘Oké, dan niet. Maar ik vind het jammer, ik zou er graag meer over willen weten.’

‘Dat snap ik, veel mensen zijn er nieuwsgierig naar. Maar je begrijpt ook dat ik me een beetje schaam voor de situatie?’

‘Voor het feit dat hij je betrappt heeft op fraude?’

‘Nee! Dat is een leugen!’ antwoordde Emma gepikeerd.

‘Dan snap ik het niet. Waar het mij om gaat, is dat Tom mijn coach is, hij wil dat ik deze business unit op zijn manier ga leiden. Ik doe mijn best om die manier te begrijpen en over te nemen, daarom wil ik alles graag snappen. Ik wil weten hoe hij tegenover fraude staat en tegenover trouw aan zijn familie.’

‘Het is geen fraude,’ zei Emma.

‘Maar je wilt er niet over praten.’

Ze nam een slokje thee.

‘Goed dan. Ik schaam me ervoor dat mijn eigen broer me ontslagen heeft. Maar tegelijkertijd begrijp ik het, want als hij dat niet doet en er komt een onderzoek naar fraude, dan wijzen alle beschuldigingen naar hem. Dus om hem te beschermen zal ik de schuld op me nemen.’

‘De schuld waarvan? Over wat voor fraude hebben we het?’

‘Ach, het stelt niets voor. Om de aandelenkoers te beïnvloeden wordt er rond de jaarwisseling soms gespeeld met de datum waarop we contracten afsluiten. Als de jaaromzet tegengevallen is, willen we een groot contract dat in januari gesloten wordt, nog wel eens antidateren naar december. Dat mag niet, omdat je er ook de belastingafdracht mee manipuleert, maar iedereen doet het.’

‘Als iedereen het doet, kun je het toch nauwelijks fraude noemen?’

‘Deze keer viel de externe accountant erover, want we hadden te veel omzet op die manier naar het vorige jaar geschoven. Zelfs omzet uit februari en maart.’

‘Wiens besluit was dat?’

‘Mijn besluit.’ Het antwoord kwam te snel, te kribbig.

‘Ik geloof je niet. Ik ben er al lang achter dat dergelijke besluiten door niemand anders worden genomen dan door mijnheer Polonium zelf.’

‘Het was mijn besluit.’

‘Nobel van je. Maar het kost je wel je baan.’

‘Het was niet nobel. Ik heb gewoon mijn hand overspeeld. Weet je, Tom moet dit wel doen, hij kan niet anders. En hij vindt het trouwens ook wel stoer om zich niets aan te trekken van de meningen van anderen. Hij heeft al vaker aangehaald dat bijvoorbeeld Ted Turner tijdens de fusie met Time-Warner zijn eigen zoon ontsloeg omdat dat het bedrijf beter uitkwam. Ook de beroemde golfspeler George Haas ontsloeg zijn broer omdat hij bij een bepaald toernooi een nieuwe caddy wilde. Beyonce Knowles ontsloeg haar vader op verdenking van fraude.’

‘Dreigde hij met die gevallen, om jou onder druk te zetten?’

‘Nee, het waren voorbeelden. Illustraties dat je familiebanden niet boven het bedrijfsbelang mag stellen.’

‘Toch kan ik niet geloven dat je het met hem eens bent.’

‘Weet je, ik ken Tom natuurlijk al zijn hele leven. Ik heb gezien hoe hij zo werd zoals hij nu is en wat hij daarmee heeft bereikt.’

‘Wat bedoel je met “zoals hij nu is”? Hoe is hij dan in jouw ogen?’

‘Zo hard, zo fanatiek, zo zakelijk. Zo strikt.’

‘Was hij dat niet altijd?’

‘Hij was als kind wel anders dan andere kinderen, maar vaak nog op een positieve manier. Hij was niet bang om op het podium te klimmen en een toespraak te houden. Als iedereen het kopje liet hangen, was hij niet bang om voor de groep te gaan staan en te roepen: “Kom op, we zetten de schouders eronder, het kan wel!” Als mensen hem wilden uitleggen waarom iets niet kon, onderbrak hij ze altijd. “Het is veel te gemakkelijk om uit te leggen waarom het niet kan. Genoeg nu. Geef me vijf manieren waarop het wel kan.” Hij maakte zich daar niet altijd geliefd mee, maar hij doorbrak wel grenzen. Vooral de grenzen die mensen voor zichzelf bedacht hadden. Tom is ervan overtuigd dat iedereen de lat voor zichzelf te laag legt.’

‘Hij hield van winnen,’ zei Max, meer om ook iets te zeggen dan om een verrassend nieuw inzicht te berde te brengen.

‘Ja, hij houdt van winnen. Dat had hij al heel jong. Hij hield zo zeer van winnen, dat hij zijn vriendjes erop uitzocht. Hij had één vriendje dat beter kon voetballen dan hij, met hem ging hij Monopoly doen. Hij had ook een vriendje van wie hij met Monopoly niet kon winnen, dus met hem ging hij voetballen. Vaak verzoon hij zelf spelletjes, zodat hij de regels kon bijstellen terwijl hij ze speelde. Met als doel ze zelf te winnen.’

‘Dan zal hij niet veel vriendjes hebben gehad.’

‘Hij deed wel altijd moeite om andere kinderen om zich heen te verzamelen. Als hij een of ander initiatief had bedacht, om een speeltuintje of een trapveldje geregeld te krijgen bij de gemeente. Of om een inzamelactie te houden voor de voetbalclub. Dat soort dingen deed hij niet per se voor het goede doel, maar omdat hij zo situaties creëerde waarin hij de leiding had. Omdat andere mensen er ook van profiteerden, kreeg hij een menigte op de been. Ze mochten hem niet, maar ze gedoogden hem omdat ze belang hadden bij een goede uitkomst. Op een gegeven moment begon het hem te vervelen, het stoorde hem dat hij er veel energie in stak en er weinig voor terugkreeg. Toen ging hij op zoek naar iets waarbij er meer winst voor hemzelf overbleef. Dus op zijn twintigste begon hij met Ultimate Power Software en vanaf dat moment was het Ultimate voor en Ultimate na. Eerst werkte hij helemaal alleen en na vijf jaar werd het een BV.’

‘Ik heb wel eens het idee dat Tom andere prioriteiten heeft dan andere mensen,’ zei Max. ‘Hij zei gisteren dat hij zich eraan stoort dat gewone mensen hun prioriteit leggen bij vrije tijd, rust, gezinsleven, dat soort dingen.’

‘Dat denk ik ook,’ zei Emma. ‘Voor een workaholic tellen rust en gezinsleven niet. Er is in zijn leven bijvoorbeeld geen tijd voor kinderen.’

‘Heeft hij daar geen spijt van? En wat vindt zijn vrouw ervan?’

‘Jeanette? Tja, ze moet zich er maar bij neerleggen. Mannen zoals Tom maken al heel gauw duidelijk wat een partner van ze kan verwachten. En Jeanette weet dat kinderen niet op zijn verlanglijstje staan. Sterker nog, ze weet dat zij zelf niet eens op de eerste plek komt.’

‘Toch kan ik er niet helemaal de vinger op leggen of voor hem nu zijn eigenbelang op één staat, of het bedrijfsbelang.’

‘Ze hebben allebei de hoogste prioriteit,’ zei Emma. ‘Het is namelijk hetzelfde. Zijn eigenbelang is bedrijfsbelang. Hij *is* het bedrijf.’

=

Om tien voor één rinkelde Max’ telefoon. Max schrok op uit een diepe concentratie. Nadat Emma vertrokken was, had hij zijn studie van CarSoft weer opgepakt, om zich goed te kunnen voorbereiden op het bezoek aan Tjeerd Tiesma. Hij had Debbie opgedragen om hem een lunch te brengen, zodat hij de tijd die verloren was gegaan aan het gesprek met Emma lunchend achter zijn bureau kon inhalen. Hij nam op.

‘Ja. Hier Polonium. We moeten gaan.’

‘Nu al? Het is toch niet ver rijden?’

‘Ik houd niet van te laat komen. Opschieten. Je rijdt met mij mee. Ik sta voor de deur.’

Klik.

Max propte haastig het restant van het broodje in zijn mond en klikte het venster weg met de laatste projectrapportage van het CarSoft-migratieproject, waarin hij tot de helft gekomen was. Daarna het venster met de omzetcijfers van alle CarSoft-gerelateerde dienstverlening. Daarna het venster met het projectplan van Daniëls lopende project. Hij realiseerde zich dat hij te veel vensters tegelijk open had gehad om nog enig overzicht te hebben en dat hij lukraak had zitten lezen. Onder tijdsdruk was hij de structuur uit het oog verloren.

Het afsluiten van de laptop kostte te veel tijd. Hij besloot hem te laten staan en met alleen zijn schrijfblok te vertrekken.



‘Ben je er eindelijk?’ vroeg Tom toen Max in de grote glanzende Mercedes S-klasse stapte. Hij scheurde weg voordat Max zijn gordel vast had. ‘Het is bijna drie kwartier rijden en zoals ik al zei: ik houd niet van te laat komen.’

Max keek op zijn horloge. ‘We hebben drie kwartier speling. En zo vroeg op de vrijdagmiddag staat er nog geen file.’

‘Wat wil je nou zeggen? Dat ik me aanstel?’ Tom benutte de laatste fractie van een seconde dat het verkeerslicht nog op oranje stond om een grote kruising over te laveren. ‘De afspraak was dat jij zou leren om zaken te doen op mijn manier. Bij een klant kom je niet te laat. Punt.’

‘En blijft u weer doordrammen tot er “sorry” wordt gezegd? Vergeet het maar. Zo direct zitten we drie kwartier bij CarSoft in de hal te koekeloeren en dat is ook onbeleefd. Met uw rijstijl zijn we nóg een kwartier eerder.’

Tom schonk hem een geïrriteerde blik. ‘We hadden afgesproken dat we om één uur zouden vertrekken. Toen ik voorreed, stond je er niet.’ Zonder richtingaanwijzer te gebruiken dook hij de afrit af en de volgende op. Ze kwamen op de snelweg.

‘U was veel te vroeg.’

‘Voor de derde keer: bij een klant kom je niet te laat.’

‘Tweede keer. En ik ga geen “sorry” zeggen.’

‘Nou moet je eens goed luisteren, kereltje. Tot nu toe heb je pas twee lessen gehad. Brutaliteit en arrogantie zaten nog niet bij de principes uit die lessen.’ Het was even stil en toen moest Tom lachen om zijn eigen constatering. ‘Oké, vooruit. Bij deze heb ik iets over mezelf geleerd. Mensen zoals jij en ik zeggen geen sorry!’

‘Prima,’ zei Max. ‘Wie zijn er zo direct bij de meeting?’

‘Jij, ik en Tjeerd Tiesma,’ antwoordde Tom.

‘Is er vanuit CarSoft verder niemand bij? Daniël noemde ene André Stolp.’

‘Stolp, de programmamanager van het Navigatorproject? Ik verwacht het niet.’ Tom gaf nog wat extra gas en schoot zonder zijn richtingaanwijzer te gebruiken een vrachtwagen voorbij.

‘En Daniël?’

‘Nee, hem heb ik niet uitgenodigd. Dit is een sales-meeting, daar heeft een techneut niks te zoeken.’

‘Goed. Waar gaan we het over hebben? U zei dat er een offerteverzoek was binnengekomen, toch? Ik heb gezocht op de server, maar heb er geen informatie over kunnen vinden.’ Max deed zijn best om, met het oog op het tweede principe, zo gretig mogelijk over te komen.

‘Het verzoek bestond uit een uitnodiging om te komen praten over een nieuwe opdracht. En verder weet ik niets. Ik moet toegeven dat ik daarvan baal. Ik word niet graag verrast en zeker niet

door een klant. Wat denk jij dat het onderwerp is? Ik neem aan dat je inmiddels wel het één en ander aan informatie over de klant hebt bestudeerd?’

‘Ik heb uitgezocht hoe de historie is die we samen hebben. Het eerste project was een jaar of twaalf geleden. Daar was maar één programmeur van ons bij betrokken. Doordat de klant tevreden was over zijn bijdrage, mochten we meer mensen detacheren. Maar we hebben nog nooit volledige projecten voor ze gedaan. Ik heb de laatste projectevaluatie gelezen, daarin werden wel een paar namen van Ultimate-medewerkers genoemd, maar het was vooral...’

Tom onderbrak hem. ‘Als ik je opdracht om informatie over CarSoft te bestuderen, dan heb ik het niet over het verleden. Duidelijk?’

Hij keek Max aan, waardoor deze de indruk had dat hij moest antwoorden.

‘Ja, maar ik heb ook het heden bestudeerd. Bij de projecten “Opslagstructuur” en “User Interface” zitten zeven Ultimate Medewerkers. Voor ieder krijgen we ongeveer twintigduizend omzet per maand, dus in totaal levert dit bijna anderhalve ton per maand op.’

‘Vriend, luister eens. Je ziet hoe hard ik rijd. Ja?’

‘Ja,’ het was Max niet ontgaan dat Tom zich niets aantrok van maximum snelheden en matrixborden. Het viel hem ook op, dat wanneer Tom het woord ‘vriend’ gebruikte, dit niet ‘vriend’ betekende.

‘En valt het je op hoe vaak ik in mijn achteruitkijkspiegel kijk?’

Nog voordat Max kon antwoorden, zei Tom: ‘Nooit. Want rijd ik achteruit? Nee. Ik kijk vooruit, want daar ga ik met een noodgang naartoe. Als ik te veel tijd verspil met in de spiegeltjes kijken naar mijn verleden, loop ik kans om met de voorkant ergens tegenaan te botsen. Je kijkt altijd naar je toekomst, zeker wanneer je harder gaat dan alle anderen. Het verleden is niet interessant.’

Hij omzeilde weer een vrachtwagen en zei: ‘Laat anderen zich maar aan de maximumsnelheid houden. Ultimate Power Software houdt zich niet aan de maximumsnelheid. We gaan veel te snel om achteruit te kijken.’

‘Ah. Op die manier. U wilt mijn ideeën weten over de toekomst van CarSoft. Even denken. Omdat de klant erg tevreden is over deze inzet en de contracten allemaal een automatische verlenging hebben, verwacht ik dat we in de toekomst...’

Tom onderbrak hem weer. ‘Laat maar. Ik zal het je wel uitleggen, want je begrijpt er blijkbaar nog steeds geen donder van. Je moet niet naar die contracten kijken, die liggen ergens in een kast. Contracten zijn dood papier.’

Hij onderbrak zijn betoog om op een inhaalmanoeuvre van een vrachtwagen te schelden, waar hij geen last van zou hebben gehad wanneer hij niet zo roekeloos reed. De vrachtwagen was te

vroeg begonnen met inhalen, waardoor Tom hem met hoge snelheid aan de rechterkant voorbij moest schieten. Afremmen was blijkbaar geen optie.

‘Als je zo nodig naar het verleden wilt kijken, kijk dan niet naar cijfertjes of andere detail-ellende, maar kijk naar de patronen. Wanneer we kijken naar wat er tot nu toe gebeurd is, dan zien we dat de groei van CarSoft te danken is aan een mooi product tegen een prijs die klanten bereid waren te betalen. Voeg daar een beetje marketing en een dosis geluk aan toe en het bedrijf groeit. Capisce?’

Max had liever dat Tom zijn maffia-uitdrukkingen geen kracht zou bijzetten door met beide handen het stuur los te laten. ‘Jaja,’ zei hij.

‘Ik had je al eerder verteld dat het bedrijf een dreun had gekregen. Waardoor?’

‘Doordat twee andere bedrijven de markt begonnen te domineren.’

‘Waardoor?’

‘Zij kwamen eerder op de markt met een goede gedetailleerde landkaart.’

‘En wat betekende dat voor CarSoft en voor ons?’

‘Dat weet ik niet, daar was ik niet bij.’

Tom zuchtte. ‘Voor CarSoft betekende het dat ze hun hele business model opnieuw moesten bepalen. Datgene waardoor ze uitblonken, de kwaliteit van de landkaarten, viel weg, zodat ze een nieuw onderscheidend vermogen moesten vinden. Dus wat betekende het voor ons?’

‘Dat weet ik ook niet, zegt u het maar.’

‘Sjonge-jonge... De eerste projecten die we voor ze deden, hadden juist te maken met het verzamelen van de kaartgegevens, het deelproject Datacollectie. Precies dat onderdeel werd nu bedreigd, dus ook aan onze kant moest er iets gebeuren. Het eerste gevolg heb ik je al eens verteld: het werd een minder betrouwbare klant, dus moesten er nieuwe afspraken gemaakt worden over betaaltermijnen en tarieven. Maar een ander gevolg is een herpositionering. Als de balans tussen de producent en zijn markt verstoord raakt, moet er een nieuw evenwicht worden gezocht. Hun klanten waren niet meer bereid om hetzelfde bedrag te betalen voor hun kaarten, dus dan komt er een project om die balans te herstellen. Dat kan van alles zijn: ze konden besluiten om extra te investeren in hun eigen landkaarten, maar ze konden ook besluiten om de landkaarten in te kopen bij een van de twee winnaars. Dus als je zo nodig het verleden van een klant wilt gebruiken om iets te leren over de toekomst, kijk dan naar dit soort patronen. Onthoud: zodra één van je klanten in de problemen komt, moet je zo snel mogelijk een plan bedenken hoe jij geld kunt verdienen aan het feit dat ze die problemen willen oplossen. Je moet ten eerste zorgen dat je zelf niet wordt meegesleept in de problemen en ten tweede dat je het zo draait dat je geld verdient aan de oplossing.’

‘Dat klinkt niet helemaal netjes...’

‘Natuurlijk wel. We zitten in de dienstverlening, jongen. Het is ons werk om geld te verdienen aan de problemen van anderen. Een rioolontstopper heeft er ook baat bij wanneer de mensen hun maandverband blijven doorspoelen, waardoor de boel weer verstopt raakt. En een psycholoog zou ook geen werk meer hebben als iedereen een gelukkige jeugd had.’

‘Goed, ik begrijp het. Ik zal mijn best doen om meer naar de patronen te kijken. Hoe heeft CarSoft het probleem uiteindelijk opgelost?’

‘Ze hebben besloten om landkaarten voortaan in te kopen. Maar dat is niet de essentie. Waar het om gaat is hoe *ik* het heb opgelost. Daarbij heb ik het niet over het probleem van CarSoft, want dat lossen ze zelf maar op. Wat ik bedoel, is dat je uiteindelijk maar in één ding geïnteresseerd bent: “Wat betekent het voor mij en hoe haal ik er voordeel uit?” Ik heb het besluit van de CarSoft-directie niet afgewacht en onze mensen weggehaald bij het deelproject Datacollectie. Er waren net twee nieuwe deelprojecten aan het starten, Opslagstructuren en User Interfaces en omdat Daniël en de anderen al zo veel kennis hadden van de materie, kon ik er gemakkelijk voor zorgen dat ze in die nieuwe projecten instroomden.’

‘Wacht even,’ zei Max. ‘U had de drie drijvende krachten van dat project weggehaald?’

‘Dat zou je inderdaad kunnen stellen.’

‘Door onze mensen weg te halen, heeft u CarSoft *gedwongen* tot de keuze om hun landkaarten voortaan in te kopen?’

‘Correct. Als leverancier heb je meer macht dan je denkt, hahaha! Je moet je macht wel benutten, anders heb je er nog geen donder aan.’

‘Maar wanneer ze wel gekozen hadden voor het verbeteren van hun landkaarten, dan was daar toch ook een groot en lucratief project uitgekomen? Dan waren onze mensen blijven zitten en hadden we aan dat nieuwe project veel kunnen verdienen.’

‘Nou en? De directie van CarSoft deed veel te lang over het nemen van een besluit. En het risico dat ze een besluit zouden nemen dat voor ons ongunstig was, was mij te groot. Ik moest ze een stap vóór blijven. Ik moest onze mensen elders onderbrengen voordat ze zouden besluiten te stoppen met Datacollectie.’

‘Hoe veel betalen ze nu voor het inkopen van de kaartgegevens?’

‘Weet ik veel. Het zal niet weinig zijn. Nu er nog maar twee kaartenleveranciers zijn, gaan de prijzen flink omhoog.’

‘Alles bij elkaar genomen, is de situatie voor CarSoft veel lastiger geworden, als ik het goed begrijp.’

‘Dat klopt.’

‘En daar heeft u aan bijgedragen.’

‘Hm. Daar heb ik op dat moment niet bij stilgestaan. Maar wat zou mij dat kunnen schelen? Waar het om gaat, is dat onze positie juist beter is geworden, door op het beste moment de beste manoeuvre uit te halen.’

Hij reed met hoge snelheid, met zijn richtingaanwijzer aan, langs een rij auto’s die traag op een afrit reden. Vlak voor het einde van de afrit ontstond een opening, doordat een Renault te traag optrok. Tom remde stevig en voegde de Mercedes in, waardoor de bestuurder van de Renault op zijn beurt hard moest remmen om een aanrijding te vermijden. Achter de Renault werd verontwaardigd getoeterd. Max vroeg zich af of Tom de analogie zag met zijn eigen betoog.

Onverstoorbaar ging Tom verder: ‘De directie van CarSoft moet nu nog wat beter zijn best doen dan eerst, maar kan geen besluit meer nemen dat voor ons nadelig is omdat we niet meer betrokken zijn bij het deel dat wordt bedreigd. En onze tarieven zijn gestegen. Dus onze positie is verbeterd. Hee, ik bedoel: het is een wedstrijd, toch? Bij CarSoft werken ook volwassen kerels, ieder zorgt voor zichzelf.’

‘Is het gevaar voor CarSoft nu geweken?’

‘Nee, dat denk ik niet. Hun belangrijkste opdrachtgevers zijn ook in gesprek met andere makers van navigatiesystemen, dus het blijft riskant. Dat moeten wij in de gaten houden. Als daar beweging in komt, moeten we weer beslissen wat we doen.’

‘Dus als u het heeft over de toekomst...’

‘Dan doel ik daarmee op factoren die onze samenwerking met CarSoft kunnen beïnvloeden.’

‘Samenwerking, interessant dat u dat woord gebruikt.’

Tom keek opzij. ‘Hoe bedoel je?’

‘Nou, door een klant op deze manier te manipuleren, zullen zij niet direct een gevoel van samenwerking ervaren.’

‘Natuurlijk wel. Samenwerking betekent dat je samen ergens aan werkt, maar allebei je eigen doel nastreeft. En daarmee komen we weer terug op het tweede principe: alles is een wedstrijd. En jij moet hem winnen.’

Tom liet een pauze van een paar seconden vallen, waarin een paar honderd meter wegdek onder hen door flitsten en bracht het onderwerp toen weer op de actuele vraag: ‘Naar welke nieuwe race zijn we nu op weg? Wat kunnen we voorspellen over deze wedstrijd?’

‘Heeft u verder geen informatie? Alleen een offerteverzoek?’

‘Nog niets. Mijn vermoeden is dat deze nieuwe opdracht nog steeds te maken zal hebben met hun gevecht om het hoofd boven water te houden. Misschien willen ze weer een reddingsboei van ons hebben. Aan ons de taak om te kijken hoe duur we die kunnen verkopen.’

Enkele minuten later waren ze er al. Ze waren inderdaad veel te vroeg, nog meer dan Max had voorspeld. Die had immers niet kunnen voorzien dat Tom nog een paar minuten extra zou smokkelen door rode stoplichten te negeren. Tom leek bijzonder content met de extra tijd. Hij gebruikte de tijd om, door de ontvangsthuis ijsberend, te telefoneren.

Max zat op een van de stoeltjes en wachtte. Een half uur ging voorbij. Plotseling stond Daniël voor hen. Tom verbrak direct zijn telefoongesprek en kwam op hem toe. ‘Wat doe jij hier? Jij werkt toch in het andere gebouw?’

‘Ik heb om half drie een afspraak met Tjeerd Tiesma.’

‘Hoezo? *Wij* hebben om half drie een afspraak met Tjeerd Tiesma!’

‘O, het spijt me. Dat wist ik niet.’

Het was verbazingwekkend hoe snel Tom iemand, door de juiste bewoordingen en de juiste intonatie, ertoe kon brengen om “het spijt me” te zeggen. Zelfs in dit geval; Daniël had geen enkele reden om zich te verontschuldigen, maar deed het toch. Max nam aan dat het niet slechts het effect was van de juiste woordkeus en een agressieve toon en het feit dat Tom een stuk boven Daniël uittorende. Er was blijkbaar ook al een ingesleten patroon tussen de twee mannen ontstaan. Een patroon van aanvallen en terugdeinzen.

‘Wat heb jij te zoeken bij een commerciële meeting?’ vroeg Tom.

‘Ik weet het niet, ik kreeg een uitnodiging van mijnheer Tiesma.’

‘Ken je hem?’

‘Niet goed. Een paar keer gezien bij vergaderingen. We zijn wel ooit aan elkaar voorgesteld.’

‘Kunnen we deze tijd in rekening brengen?’

‘O, sorry. Dat heb ik niet gevraagd.’

‘Waarom niet?’

‘Weet ik niet. Heb ik niet aan gedacht.’

‘Ga dan maar weer aan je werk. Klanten denken altijd maar dat onze tijd onbeperkt en gratis is, maar zo zit de wereld niet in elkaar.’

‘Ik kan toch niet zomaar vertrekken? Hij heeft me uitgenodigd.’

‘Dat kan wel zijn, maar gaat hij de gederfde inkomsten dan vergoeden? Of betaal je ze zelf?’

‘Het gesprek zal maar een uurtje duren,’ zei Daniël met trillende stem. ‘Ik ga vanavond wel wat langer door. Ik maak gewoon mijn acht uren vandaag.’

‘In dat geval heb ik liever dat je teruggaat naar je werkplek én dat je wat langer doorgaat. Dan kun je vandaag negen uur declareren.’

‘Maar ik dacht...’

Ze werden onderbroken doordat de receptioniste hen riep en vervolgens naar een deur wees.

Door een grote glazen deur kwam de rijzige gestalte van Tjeerd Tiesma. Hij was bijna net zo groot en hoekig als Tom, maar veel minder formeel gekleed. Hij had geen driedelig kostuum en ook geen strop- of vlinderdas, maar een combinatie in vrolijke kleuren, die contrasterend afstaken bij zijn iets te lange grijze haar. Er hing een leesbril aan een koordje om zijn hals. Zijn gegroefde gezicht vormde een brede glimlach. Hij liep met uitgestoken hand op Daniël af en zei met een resonerende bariton: ‘Ha Daniël, fijn dat je er bent.’

Tom richtte zich onmiddellijk op hem. ‘Ha, Tjeerd, goed je te ontmoeten. Tom Polonium, CEO van Ultimate Power Software.’ Hij pakte de hand die Tjeerd Tiesma voor Daniël had uitgestoken en schudde hem uitgebreid. Als je niet beter wist, zou je zeggen ‘hartelijk’.

Met een brede lach zei Tom: ‘Ik heb twee secondanten meegenomen: Daniël van IJsselstein ken je blijkbaar al. En dit is Max Brandenburg, hij is mijn opvolger als directeur van Special Operations.’

Als de brutale overname van Tom al enig effect had op Tjeerd Tiesma, dan liet deze daar niets van merken. Er werden handen geschud en Tjeerd nam hen mee naar een grote vergaderzaal.

Ze gingen zitten, er werd koffie en thee ingeschonken en Tjeerd stak van wal.

‘Daniël, ik had je uitgenodigd omdat we een nieuw project willen opstarten waar ik je hulp bij nodig heb. Ik heb het besproken met André en hij heeft me aangeraden om jou er al in een vroeg stadium bij te betrekken. Hij kan in zijn project wat ruimte creëren, zodat je tijd hebt voor deze nieuwe opdracht.’

Het ‘wat leuk, dank u’ van Daniël was niet te verstaan, doordat Tom op luide toon zei: ‘Hartstikke goed, Tjeerd, om Ultimate Power Software al zo vroeg in het traject in te schakelen. Heel verstandig, Ultimate is al sinds jaar en dag de betrouwbare partner van CarSoft in alle toonaangevende innovaties.’

‘Ja, dat zal wel, daar heb ik niet zo veel ervaring mee. Ik was gewoon op zoek naar een goede systeemarchitect. En André raadde me Daniël aan.’

‘Zullen we anders eerst even een voorstelrondje doen? Dan kan ik wat over Ultimate Power Software vertellen, dan vertelt Max iets over zichzelf en dan zouden wij graag meer willen weten over de situatie van CarSoft,’ zei Tom en draaide zijn minilaptop om, waar al een PowerPoint-presentatie op te zien was.

‘Dat hoeft niet per se,’ zei Tjeerd, ‘we gebruiken de tijd effectiever wanneer we het over het project kunnen hebben. Ik wil graag met Daniël doorspreken wat er van hem wordt verwacht en dan kunnen jullie daar een contractje voor opstellen.’

‘Goed. Wat verwacht u precies van Daniël?’ vroeg Max snel.

Tom klapte grommend zijn laptop weer dicht.

Tjeerd knikte goedkeurend in Max' richting en vervolgde zijn verhaal. 'We zijn, nu de markt voor navigatiesystemen verzadigd raakt, op zoek naar een nieuwe positie. We hebben besloten om te investeren in een nieuwe ontwikkeling: intelligente besturing. Veel autofabrikanten hebben miljarden aan R&D-budget gereserveerd voor zelfrijdende auto's en dergelijke, wij denken dat we daar een graantje van mee kunnen pikken. Dan heb ik het, behalve over zelfsturende auto's ook over zaken als herkenning van verkeerspatronen en voertuiggedrag, herkenning van verkeersborden en wegmarkeringen, systemen om de optimale voertuigafstand in de gaten te houden, systemen voor automatische remingrepen, et cetera.'

'Dat is een behoorlijk breed terrein aan onderwerpen,' vond Daniël.

'Precies,' zei Tjeerd, 'en daarom hebben we iemand nodig die ons een verstandige volgorde hierin adviseert. Ik heb een marketingteam paraat staan dat in kaart moet brengen wat een slimme volgorde is om met producten te komen, vanuit het oogpunt van klantvraag en consumentenbehoefte. Maar ik heb ook iemand nodig die een groeipad kan ontwerpen, zodat we weten wat er technisch gezien verstandig is om als eerste op te pakken. Welke technologie hebben we nodig in de auto, welke randapparatuur, welke onderwerpen zijn van elkaar afhankelijk, enzovoort.'

'Je moet het in eerste instantie zien als een uitbreiding op de CarSoft Navigator navigatiesystemen,' zei Tom tegen Daniël. Zo te zien aan zijn blik, was het bedoeld als een extra toelichting.

'Hoe bedoel je?' vroeg Tjeerd.

'Nou, CarSoft heeft een sterke naam als leverancier van navigatiesystemen en het is een kleine stap om hier een interface bij te bedenken die de navigatie-informatie doorgeeft aan de besturing van de auto. Dus daarmee wordt de acceptatie van het nieuwe product vergemakkelijkt.'

'Hm...,' zei Tjeerd peinzend. 'Wij waren juist van plan om een geheel nieuwe productlijn te introduceren. Misschien zelfs wel een nieuwe merknaam. Waarom zouden deze nieuwe producten ook allemaal CarSoft Navigator moeten heten?'

'Had u zelf al een nieuwe naam in gedachten?' vroeg Max hem.

'Nee hoor, geen nieuwe naam introduceren,' zei Tom stellig. 'Gewoon gebruik maken van de naamsbekendheid van CarSoft Navigator.'

'Maar misschien is het wel verstandig om juist te beginnen met producten die los staan van de Navigator,' wierp Daniël tegen. 'Je bent namelijk vooral afhankelijk van de stand der techniek. Misschien is het technisch eerder haalbaar om verkeersbordherkenning toe te passen dan bijvoorbeeld automatische sturing. Of misschien is een remingreep-automaat wel het eerst haalbaar.'



‘Daniël, jij weet net zo goed als ik dat techniek ondergeschikt is aan functionaliteit en verkoop. Dus een andere volgorde zou dom zijn,’ vond Tom. ‘Daarmee gooi je het marketingvoordeel weg. Nee hoor, dit is echt een no-brainer: maak gewoon gebruik van de naamsbekendheid en ontwikkel eerst onderdelen die als uitbreiding op de Navigator kunnen dienen.’

Tjeerd hief zijn hand op, om iedereen tot zwijgen te manen. ‘Ik neem nu nog geen besluit. Ik wil een adviesrapport van mijn marketingteam en een adviesrapport van Daniël. Daarna leg ik die twee naast elkaar en bekijk ik welke ideeën zowel vanuit technisch als marketingoogpunt haalbaar en verstandig zijn.’

‘Op welke manier wilt u daarna verder gaan?’ vroeg Max. ‘Leidt dit tot een nieuwe divisie? Of eerst een project, of een programma?’

‘Geen nieuwe divisie natuurlijk,’ zei Tom. ‘Het kan natuurlijk wel leiden tot vergroting van de bestaande Navigator-divisie, maar een nieuwe divisie is echt nergens voor nodig.’

‘We weten nog niet of dit gaat leiden tot een nieuwe divisie,’ antwoordde Tjeerd, die Tom geërgerd aankeek. ‘Mijn eerste idee is om een pilotproject uit te voeren, maar wel onder aansturing van een programmamanager. Ik bedoel, we weten nog niet eens welke ideeën bij het Navigator-programma van André thuishoren en welke andere producten eruit gaan voortkomen. Dus ik wil eerst de adviezen afwachten.’

‘Dat lijkt me verstandig,’ zei Max. ‘Hoe gaan we nu concreet verder? Zal ik een inzetcontract voor Daniëls betrokkenheid opstellen? Hoe kijk jij zelf tegen deze opdracht aan, Daniël? Kun jij dit alleen?’

‘Ik zou hier graag een autotechniekexpert bij willen betrekken. Bij de divisie Handel & Industrie ken ik iemand die ik er heel graag bij zou willen hebben, Bruno Barros, hij is een grote autodeskundige.’

‘Maak maar een voorstel,’ zei Tjeerd. ‘Ik zal de onderwerpen die moeten worden onderzocht wel mailen, dan kunnen jullie een kostenraming maken.’

‘Als ik Bruno Barros ook moet inschakelen, dan moet je vooraf weten dat Bruno een hoger tarief heeft dan Daniël,’ zei Tom gauw.

‘Dat is prima,’ zei Tjeerd. ‘Ik zie het wel in de offerte.’

‘Mooi, dan is dat ook weer geregeld,’ zei Tom.

‘Nog een laatste ding,’ zei Tjeerd. ‘Daniël, heb je een idee wanneer het rapport klaar kan zijn?’

‘Het hangt af van het aantal onderwerpen dat ik moet onderzoeken,’ zei Daniël, ‘en van het werk dat al gedaan is.’

‘Een maand moet wel lukken. Zes weken hooguit,’ zei Tom. ‘Tjeerd, we maken dit rapport gewoon binnen zes weken voor je. Geen probleem.’

‘Dat zou fijn zijn,’ zei Tjeerd.

‘Max, jij moet zorgen dat je die offerte zo snel mogelijk klaar hebt,’ zei Tom. ‘Het is nu vrijdag. Als je zondag een concept naar mij stuurt, dan kijk ik er zondagavond naar. Dan kan Tjeerd hem maandag ontvangen.’

‘Dinsdag of woensdag is ook vroeg genoeg hoor,’ zei Tjeerd.

‘Nee hoor, geen enkele moeite,’ zei Tom. ‘Daniël maakt een uitwerking en een tijdsschatting. Dat hoeft niet zo veel werk te zijn. Het hoeft niet meer te zijn dan één A4-tje. Max zoekt daar de tarieven en de contractuele voorwaarden bij. We laten het gewoon onder de bestaande mantel vallen, dat is voor iedereen het gemakkelijkst.’

‘Ja, maar...’ zei Daniël. ‘Dit weekend ga ik...’

‘Het moet,’ zei Tom. ‘Ik ben volgende week maandag en dinsdag weg. Dus het moet wel daarvóór. En het is ook niet veel werk. Je maakt gewoon een beknopte opsomming van de werkzaamheden en een schatting van de hoeveelheid tijd die je ervoor nodig hebt,’ zei Tom. ‘Je moet er wel even een paragraaf met een planning inzetten, maar die weten we in feite al: vier tot zes weken werk.’

‘Voor mij is het wel veel werk,’ zei Daniël. ‘Ik moet de input aanleveren. En ik ga dit weekend...’

‘Nee hoor,’ lachte Tom. ‘Je hoeft nu niet het hele rapport te schrijven, het gaat alleen maar om een schatting. Dat is niet veel werk. Het hoeft echt niet meer dan een A4’tje te zijn.’

‘Ik neem aan dat u de lijst met onderwerpen die moeten worden onderzocht, niet zomaar heeft klaarliggen?’ vroeg Daniël aan Tjeerd. Hij keek hem hoopvol aan, met een beetje geluk zou Tjeerd Tiesma ervoor zorgen dat ze pas na het weekend aan de slag zouden kunnen. Misschien had Tom er geen problemen mee om in het weekend aan de slag te gaan met deze offerte, maar Max zou de zaterdag en zondag liever gebruiken voor wat minder zakelijke bezigheden. Zoals bijkomen van deze bizarre week, om maar wat te noemen. Zo te zien aan de blik van Daniël had ook hij andere plannen voor het weekend.

Tjeerd aarzelde even. Hij leek te overwegen of hij een antwoord zou geven waarmee hij Daniël en Max zou helpen of één waarmee hij zichzelf zou helpen. Toen pakte hij zijn tablet-PC van zijn bureau en vroeg: ‘Je hebt toch een CarSoft-adres?’

Daniël knikte.

Tjeerd tikte wat op zijn scherm en zei toen: ‘Je hebt de lijst nu in je mailbox.’

‘O,’ zei Daniël, ‘Dank u.’

Het klonk niet erg overtuigend.

Bij de deur namen ze afscheid van Tjeerd en Daniël en ging ieder zijn eigen kant op. Terwijl Max en Tom naar de auto liepen, vroeg Max: ‘Als ik zo vrij mag zijn: waar gaat u maandag en dinsdag precies heen? Moet ik niet mee?’

‘Ik ga naar een plek waar ik het liefst helemaal alleen heenga.’

‘Helemaal alleen? Is het voor het werk?’

‘Nee.’

‘Wat dan? Mag ik het niet weten?’

‘Ik moet naar het ziekenhuis. Voor observatie. Ik moet achtenveertig uur blijven.’

Tom graaide een parkeerboete achter de ruitenwisser vandaan, frommelde hem op en gooide hem tussen de struiken. Hij opende de auto en ze stapten in.

Max twijfelde of hij zou doorvragen. Hij wilde meer weten over de ziekenhuisopname, hij wilde interesse en medeleven tonen. Tegelijkertijd wist hij niet zeker of regel één ook van toepassing was op de relatie tussen hem en Tom. En hij wilde napraten over het gesprek met Tjeerd Tiesma. Vooral de houding van Tom was hem niet bevallen. Hij had zich eraan gestoord dat Tom zo dominant was geweest, Tjeerd had bestookt met drammerige adviezen en dat hij Daniël en Max zo onder druk had gezet in het bijzijn van Tjeerd Tiesma. Max kon alleen niet goed bedenken op welke manier hij dit onder woorden moest brengen. De kans was groot dat Tom hem uitgebreid zou “uitleggen” dat dit allemaal onderdeel van de les was. Max twijfelde te lang en het moment ging voorbij. Zodra Tom was weggereden, pakte hij zijn telefoon en toetste een nummer in. De telefoon ging een paar keer over.

‘Mijnheer Polonium, u spreekt met George,’ klonk het luid uit de speakers.

‘Ja. Hier Polonium. We komen net van een grote klant, die zit met een superbelangrijk project. Kan op termijn miljoenen in het laatje brengen. Iets met artificial intelligence in auto’s. Zelfrijdend, anticiperend op verkeersstromen, van dat Mission Impossible spul.’

‘Oké, klinkt goed,’ zei George aarzelend. ‘En wat kan ik voor u betekenen?’

‘Die Bruno van jou...?’

‘Ja, Bruno Barros, die weet inderdaad veel van autotechniek. Wat is er met hem?’

‘Hij gaat meedoen in dat nieuwe project.’

‘O,’ zei George.

Tom drukte op “mute” en zei tegen Max: ‘Merk je dat ik een paar stappen in het gesprek oversla? Ik zou natuurlijk moeten vragen “is Bruno beschikbaar?” of “kun je hem een tijdje missen?”, maar het is helemaal niet in mijn belang wanneer George het idee heeft dat hij “nee” kan zeggen. Want

dan gaat hij zeuren en dan moet ik nog meer aandringen of hem eraan herinneren dat ik zijn baas ben.’

‘Heeft u hem voor lange tijd nodig?’ klonk de stem van George.

Tom zette “mute” weer uit. ‘Welnee,’ zei hij met een knipoog naar Max. ‘We maken nu eerst een offerte, daar gaan ze nog even over nadenken. En dan start de opdracht pas over een week, op zijn vroegst. Daniël gaat de klus als hoofdarchitect doen. Bruno gaat hem helpen. Waarschijnlijk zes weken lang voor een derde van zijn tijd.’

Het bleef stil. Tom schakelde heel even op “mute” en zei: ‘Ik kan zó genieten van dit spelletje, heerlijk!’

Na drie seconden onderbrak Tom het denkproces van George: ‘Wat is Bruno’s tarief? Voor welk bedrag heb je hem nu weggezet?’

‘Eh, voor honderdtwintig euro meen ik.’

Tom lachte: ‘Daar maak ik honderdzestig van. Die Bruno is veel meer waard dan een lousy honderdtwintig.’

‘Maar ik weet niet of ik hem wel zes weken kan missen.’

‘Als jij niet meer dan honderdtwintig voor hem kunt krijgen, dan lijkt het me dat je hem heel goed kunt missen,’ zei Tom. ‘Het kan nooit een moeilijke klus zijn als dat tarief erbij hoort. Je vervangt hem gewoon voor een ander, voor wie honderdtwintig wel een interessant tarief is. Bij welke klant zit hij?’

Hij drukte weer op “mute” en zei tegen Max: ‘Let op, je had vast al in de gaten dat dit een onderhandeling is. Ik vraag hem details, zoals het tarief en de opdrachtgever, met maar één doel.’

‘En dat is?’

‘Dat is: Mijn doel! Hahaha!’

Hij zette het geluid weer aan.

‘George? Ben je er nog? Zeg eens wat!’

‘Sorry, ik was aan het zoeken. Hij is nu gedetacheerd bij Ter Berg, dat is een vrachtw...’

‘Ja, ik weet wat dat is. Gelukkig is dat maar een klein klantje. Daar kun jij vast wel iets regelen. Wissel hem maar om met een junior, dan stijgt die ook weer in tarief. Mijn zegen heb je.’

‘Nou, vooruit dan maar,’ zei George. ‘Ik probeer wel iets te regelen.’

‘Goed, ik laat Daniël met Bruno schakelen om de details precies af te spreken.’

‘Oké.’

‘Mooi. Spreek je!’ Hij beëindigde het gesprek.

Max keek Tom aan: ‘En als hij nou gezegd had dat Bruno bij M.A.N. of DAF had gezeten? En voor meer geld. Wat dan?’

‘Maakt niet uit. Je gebruikt de details alleen maar om te kunnen zeggen: *O, in dat geval moet je juist meewerken aan mijn voorstel*. Maakt niet uit wat de ander zegt. Niet relevant. Alles gebruiken als argument vóór jouw voorstel. Je moet hun perceptie beïnvloeden voor het resultaat. De waarheid is nauwelijks belangrijk, weet je nog?’

‘Maar als dat nou niet kan? Als de ander gewoon gelijk heeft, of écht een betere klus?’

‘Dat is toch niet mijn probleem? Als hij gelijk heeft, dan hoor ik dat wel. Dat is zijn deel van de onderhandeling, hij moet zijn belang verdedigen en ik het mijne. Alles is een wedstrijd.’

Dit liet Max even tot zich doordringen. Tom was hier zo fanatiek in dat Max moest zorgen dat hij zich deze wedstrijd niet liet afnemen. Tijdens het gesprek had Tom zich ook veel strijdlustiger gedragen dan de anderen. Daniël was nog het minst strijdlustig, hij had althans niet gestreden voor de belangen van Ultimate. Daniël had een paar pogingen gedaan om zijn vrije tijd te beschermen, hij had zelfs bijna in het bijzijn van een klant iets gezegd over zijn besteding van het weekend. Eerlijk gezegd had Max ook gehoopt dat Tjeerd zijn input niet vóór het weekend kon versturen. De stelling van Tom was duidelijk aangetoond: er waren slechts weinig mensen zo betrokken als Tom. Alle anderen beschermden vooral zichzelf in plaats van het bedrijfsbelang.

Doordat Tom zo overheersend was geweest, was het nog altijd niet Max’ wedstrijd geworden. Vooraf had Max gezegd: ‘Het wordt mijn wedstrijd en ik ga hem winnen.’ Daar was nu geen enkel zichtbaar bewijs van. Op deze manier ging het optiepakket dat hoorde bij het tweede principe aan Max’ neus voorbij.

‘Laat die offerte maar aan mij over,’ zei Max.

‘Goed. Laat zien wat je waard bent.’

‘Het onderzoek van Daniël en Bruno is een opstapje naar al die realisatieprojecten die erachteraan komen. Ik wil het niet te goedkoop aanbieden, maar ook niet te duur. Tjeerd moet vooral niet op het idee komen om ook een ander te vragen.’

‘Goed,’ zei Tom. ‘Mee eens. Het moet een verschrikkelijk goede offerte worden. Als ik hem zondag van je krijg, wil ik geen enkele fout of ander kritiekpunt meer vinden.’ Alweer gaf Tom er een draai aan die de leiding bij Max weghaalde.

‘Ik heb iemand nodig die kwaliteitszorg kan doen. Zou die Elizabeth Dekkers dat kunnen, die ook bij CarSoft zit?’

‘Misschien,’ zei Tom. ‘Ik hoor goede verhalen over haar.’

‘Ik ga haar bellen.’

Max pakte zijn telefoon. Via Debbie kreeg hij het telefoonnummer en belde hij haar.

Hij paste dezelfde tactiek toe als Tom: hij vroeg niet of ze tijd had om een klusje voor hem te doen, maar hij zei dat ze in het weekend een offerte zou ontvangen die ze zou moeten reviewen.

Toen Elizabeth zei dat ze een hockeytoernooi had, vroeg hij naar de precieze tijdstippen. Het bleek zaterdag en zondag overdag te zijn. ‘Dat komt dan goed uit,’ zei hij en verzon daarna bliksemsnel waarom dat goed uitkwam. ‘Omdat ik de review toch pas ’s avonds nodig heb. Dus zaterdagavond heb je daar mooi even tijd voor.’

‘Maar dan komt de Lord Of The Rings marathon op tv. Die wilde ik kijken,’ zei ze.

‘Gelukkig kun je de herhaling daarvan ook op internet zien,’ zei Max en nog voordat ze er iets tegenin kon brengen zei hij: ‘Goed, dat is dan afgesproken. Dan stuur ik hem rond tien uur. Ik hoop dat je de review voor middernacht af kunt hebben, want als ik het goed begrepen heb ben je vrij kritisch. Als ik jouw commentaar krijg, zal ik er nog wel de hele zondag mee bezig zijn.’

‘Vooruit dan maar,’ zei ze met een diepe zucht.

‘Hartstikke goed,’ zei Max en hing op.

Tom keek hem zijdelings aan: ‘Je leert snel. Leuk dat je zei *Dat is dan afgesproken op een moment dat er nog niets afgesproken was*. Jij had iets aan haar gevraagd en zij had tegengesputterd. Jij zei *dat is dan afgesproken*. Ik zou het precies zo hebben gedaan.’

‘Voor een botte weigering durfde ze niet te kiezen.’

‘Slim. Zelf bedacht?’

‘Ja.’

Tom was inmiddels weer op de snelweg aangekomen en duwde het gas weer diep in. ‘Leer je snel genoeg om nu door te gaan naar het derde principe?’

‘Ik heb les twee nog niet af, ik moet mijn opties nog krijgen.’

‘Dat is waar, maar meer valt er niet over te vertellen. Herken de wedstrijd, zet je voor tweehonderd procent in en win hem. Het herkennen van de wedstrijd is ook simpel. *Alles* is namelijk een wedstrijd: een nieuwe offerte voor Tjeerd Tiesma is een wedstrijd. Tjeerd wil zijn klus zo goedkoop mogelijk, hij wil er ook een wedstrijd van maken. Dan was er nog de strijd die ik moest voeren met jou en Daniël om te zorgen dat jij in het weekend wat aan die offerte gaat doen.’

‘Hee, zeg! Ik deed niet moeilijk. Daniël deed moeilijk.’

‘Is dat zo? Hm. Ik dacht...’

‘Het telefoontje dat u pleegde met George, was een wedstrijd.’

Onder het praten stuurde Max een SMS-bericht aan Daniël: ‘Elizabeth Dekkers reviewt offerte. Als je hem uiterlijk za.21:00 naar mij stuurt, halen we het.’

‘Dat ook,’ zei Tom. ‘Het is vooral mooi wanneer de ander niet doorheeft dat hij in een wedstrijd zit. Dan kun je hem overdonderen en gemakkelijker winnen.’

‘Vindt u het niet onverstandig om George te laten verliezen? Dat is toch in uw eigen nadeel?’

Tom lachte: ‘Nee hoor, helemaal niet. George durft natuurlijk niet bij me terug te komen om te vertellen dat er iets fout gegaan is bij Ter Berg, doordat Bruno daar niet meer genoeg tijd aan kon besteden. Ik heb er al lang voor gezorgd dat hij doodsbang van me is.’

Max moest toegeven dat George dat nooit zou durven. ‘Dus George wordt nu gedwongen het gat dicht te lopen.’

‘Precies,’ zei Tom. ‘Dat lukt hem wel. En dat is voor het hele bedrijf juist beter.’

Max dacht erover na: ‘Dus door overal een wedstrijd van te maken, wint het hele bedrijf.’

‘Klopt, kijk maar naar jezelf. Je hebt net van het gesprek met Elizabeth een wedstrijd gemaakt. Die verloor ze, omdat ze niet op haar hoede was.’

‘Of omdat ze me te vriend wilde houden.’

‘En daardoor kun jij zondag een offerte naar me toe sturen die door haar gereviewd is. Dus Elizabeth verliest een klein beetje, maar het bedrijf wint heel veel. Als jij wint, wint het bedrijf. Dat kan niet anders, want jij bent het bedrijf.’

Max begon de voordelen te zien. ‘Wanneer heb ik les twee dan eindelijk afgerond?’

‘Deze onderzoeksopdracht binnenslepen is geen kunst,’ vond Tom. ‘De les is pas klaar wanneer je één van de vervolgoopdrachten binnenhaalt.’

‘Dat is niet eerlijk. Eerst moet dat vooronderzoek worden afgerond, dat duurt nog lang. In dat geval wil ik nu met het derde principe beginnen, anders verdien ik mijn opties nooit.’

‘Goed. Als je op de heenweg een beetje hebt opgelet, heb je een flink deel van het derde principe al opgepikt. Het gaat over de relatie tussen nieuws en strategie.’

‘Interessant. Hoe is die relatie dan?’

‘Simpel: *alle* nieuws is input voor je strategie. Altijd en overal.’





Het derde principe:  
Alle nieuws is strategie



## Het derde principe: alle nieuws is strategie

Tom wees achter zich. ‘Kijk eens op de achterbank.’

Max keek om en zag Het Financieele Dagblad en de Financial Times liggen. Het kostte hem wat moeite om achter zich te reiken en ze te pakken. Hierbij was de enorme beenruimte van de Mercedes een nadeel.

‘Op de heenweg vertelde ik je al over de periode dat twee concurrenten van CarSoft vrijwel tegelijkertijd kwamen met een zeer gedetailleerde landkaart en dat CarSoft daar ernstig door geraakt werd.’

‘In dit gesprek was te merken dat ze er nog steeds niet overheen zijn,’ vond Max. ‘Ze zijn koortsachtig op zoek naar nieuwe producten en een nieuwe marktpositie.’

‘Tjeerd hield er zelfs al rekening mee dat de merknaam CarSoft Navigator niet meer sterk genoeg zou zijn,’ zei Tom. ‘Onzin natuurlijk, maar goed. Ze worden gedwongen om te reageren op veranderingen. En wij ook. Dus, om een aanvang te maken met de les over het derde principe: wat voor soort veranderingen betreft het?’

‘Even denken, volgens mij heb je het dan over acties van de concurrentie, verschuivingen in posities van hun toeleveranciers, verschuivingen in de interesses van consumenten, technische innovaties ...’

Tom wees naar de kranten. ‘Laten we proberen om niet weer verrast te worden, zoals zojuist met Tjeerd. Tjeerd leest deze kranten ook. Hier haalt hij zijn informatie vandaan. En natuurlijk nog uit een hoop andere bronnen, maar daar doet hij hetzelfde mee als met de krant. Bij elk nieuwsbericht beoordeelt hij of het positief of negatief is voor zijn bedrijf. Pak eens een krant.’

Max hield de voorpagina van het Financieele Dagblad omhoog. ‘Het Nederlandse bedrijf RoutePilot heeft vorige week een groot contract gesloten met Citroën, voor de levering van navigatiesystemen. Citroën gaat losse units meeleveren met hun goedkopere modellen. Ze worden niet meer ingebouwd, hetgeen kosten bespaart.’

‘Goed voorbeeld,’ vond Tom. ‘Wat vinden we van dit bericht?’

‘Citroën was toch geen klant van CarSoft, of wel? Het is dan wel een gebeurtenis in de omgeving van CarSoft, maar daardoor wordt CarSoft niet geraakt.’

‘De handheld-systemen die RoutePilot maakt zorgen nu voor een grote order van Citroën,’ zei Tom. ‘Denk je niet dat dit ertoe leidt dat CarSoft besluit om ook van die kleine draagbare systemen te gaan maken?’

‘Nee, dat denk ik niet. Het is een veel te groot verschil met wat ze nu maken. Bovendien hebben ze met die zelfsturende auto’s hun nieuwe richting al bepaald.’

‘Goed, mee eens. Volgende.’

Max las over de beursgang van een nieuwe rederij, over het faillissement van een afvalverwerkingsbedrijf en de overname van een grote aannemer. Hij vond ze allemaal irrelevant. Maar het volgende artikel was misschien bruikbaar.

‘Navinautics sluit grote order met de Nederlandse marine.’

‘Wie zijn dat?’ vroeg Tom.

‘Hier staat dat ze een soort navigatiesystemen maken voor de scheepvaart.’

‘Kijk, dat is mooi. Dan kunnen ze misschien onze mensen wel gebruiken. Bel daar maar eens achteraan.’

‘Al onze medewerkers die iets weten van kaartsystemen, zitten al gedetacheerd bij CarSoft.’

‘Maakt me niet uit. Als dat bedrijf meer betaalt, dan gaan onze diensten naar de hoogste bidder. Oké, volgende.’

Tom sloeg een bocht om en Max een pagina.

‘Wacht even,’ zei Tom. ‘Ga eens terug.’

‘Wat dan?’

‘Daar stond iets met “Credit”. Wat staat er precies?’

‘Moet u niet beter op de weg letten?’

‘En moet jij niet beter op je krant letten? Lees het eens voor.’

‘Het gaat over Asian Credit, daar is nieuws over. Asian Credit doet geen zaken met CarSoft. En het is ook geen klant van ons, toch?’

‘Maar CCI wel.’

‘Verrek. Ik had alleen CarSoft in gedachten.’

‘Dat dacht ik al. Je moet al je klanten in gedachten hebben wanneer je het nieuws bestudeert. Asian Credit is een grote concurrent van CCI, dus die moeten we in de gaten houden. Waar gaat het precies over?’

Max las het artikel en zei: ‘Er staat dat hackers middels een cyberaanval op Asian Credit gegevens van een paar miljoen credit cards buitgemaakt hebben.’