

Fly me to the moon

Als zelfs de VVD gaat pleiten voor herwaardering van de overheid weet je dat er iets aan de hand is in het politieke en maatschappelijke sentiment in het aloude debat 'markt versus overheid'.



En er is de afgelopen anderhalf jaar zeker wat aan de hand geweest. Steunmaatregelen met een omvang van miljarden euro's. Staatsschulden die in sommige door corona geraakte landen de pan uitrezen en bij alle gebruikelijke indicatoren voor 'gezonde overheidsfinanciën' de alarmbellen deden afgaan. Misschien dat Mariana Mazzucato hierop inspeelt met dit boek, of misschien had ze haar ideeën al een tijdje in wording. In elk geval presenteert ze een boek met ambitieuze inhoud én op het

juiste moment. In de huidige coronatijd heeft sturing door de overheid immers een sterke herwaardering ondergaan. Mazzucato pleit voor een 'hervorming van het kapitalisme' - had ik al gezegd dat ze ambitieus was? - en gebruikt daarvoor de maanlanding (*moonshot*) als template: "De maanlanding was een gigantische oefening in probleemoplossing, met de publieke sector achter het stuur, die hand in hand met bedrijven - kleine, middelgrote en grote - honderden verschillende problemen aanpakte."

De wereld kent vandaag de dag grote uitdagingen op het gebied van gezondheid, milieu, onderwijs, kansenongelijkheid. Deze hangen volgens Mazzucato allemaal samen met de huidige inrichting van het kapitalisme. Deze stellingen worden verder niet echt goed uitgewerkt, maar ze is in elk geval warm voorstander van nieuwe vormen van publiek-private samenwerking. Dat betekent volgens haar om te beginnen stevig investeren in de publieke sector en haar kernvaardigheden; tot voor kort een nagenoeg uitsluitend politiek linkse boodschap.

Als eerste maakt Mazzucato korte metten met vijf mythes van het economisch denken uit de laatste decennia; zoals dat de overheid alleen moet faciliteren en in de markt de echte waardescheppers en risiconemers actief zijn. Of dat de overheid als een bedrijf moet worden gerund, ook daar wil ze snel van af. Vervolgens pleit ze voor een overheid die voorop loopt, die risico's durft te nemen en grote investeringen doet. De overheid in de *driving seat* dus, à la de VS en NASA ten tijde van de Apollo-missie naar de maan. Overigens betekent publiek-private samenwerking in Mazzucato's optiek ook het betrekken van burgers bij oplossingen.

Makkelijk wordt het zeker niet om de grote wereldproblemen op te lossen, maar president Kennedy zei het al in 1962, toen hij het maanlandingsprogramma aankondigde: "...*We do these things not because they are easy, but because they are hard...*". Aan dat optimisme lijkt Mazzucato zich te spiegelen. Dat is misschien ook wel een manco aan het boek; het laat erg groot optimisme zien, maar de praktijk is tot nu toe nog erg weerbarstig. Het klimaatprobleem bijvoorbeeld, laat zich vermoedelijk niet zomaar in een paar jaar oplossen.

Dus wie heeft er zin in een spreekwoordelijke maanreis, om de hedendaagse problematiek aan te pakken en op te lossen? Mazzucato heeft de handleiding geschreven en de virtuele *moonshuttle* klaarstaan. Nogmaals, aan ambitie dus geen gebrek in dit boek, maar of het ook gaat werken in de praktijk... *wait and see*.

Mariana Mazzucato: *Moonshot - grootse missies voor de hervorming van het kapitalisme*, Nieuw Amsterdam 2021 (Nederlandse vertaling), ISBN 978 90 468 2741 3

Inclusieve communicatie

Met het risico dat we op tenen gaan staan: Is de Accountant nu ineens woke geworden met een kort pleidooi voor inclusief communiceren?

Volgens Belgisch diversiteits- en inclusiviteitsdeskundige Hanan Challouki schort het daar in elk geval nog flink aan. Glashelder legt zij uit wat inclusieve communicatie is, wat het niet is, de valkuilen en waarom het in haar optiek belangrijk is voor met name het bedrijfsleven. Sommige lezers zullen haar pleidooi de hoogste tijd vinden, weer anderen vinden het allemaal overdreven gedoe. Dit mag u uiteraard zelf uitmaken, maar ook in de accountancy - laten we eerlijk zijn: nog vooral een traditioneel witte-mannenbolwerk - lijkt de diversiteit in elk geval nog niet een faire afspiegeling van de maatschappij te zijn.

Overigens is het boek geschreven voor het Belgische bedrijfsleven, maar heel herkenbaar voor Nederland en gemakkelijk op ons land toepasbaar.

Hanan Challouki, *Inclusieve communicatie - alles wat je moet weten om een divers publiek te bereiken*, Pelckmans Uitgevers 2021, ISBN 978 94 6337 276 3





Crisis? What crisis?

"Ik weet dat er geen perfect crisismanagement bestaat." Fijn, dat is een leuke binnenkomer, maar met deze eerlijke openingsnoot rolt Lukas Burgering ons wel een goed geschreven boek binnen, waarin hij zijn lessen voor effectief crisismanagement en -communicatie voorlegt.

Dat doet hij aan de hand van eigen ervaringen opgedaan bij diverse organisaties (waaronder uw eigen NBA in de afgelopen paar jaar). Geen enkele crisis is hetzelfde, maar ze verlopen volgens Burgering wel vaak volgens eenzelfde soort patroon. Hij heeft in dit boek overigens vooral tips voor de (crisis)communicatie van het bedrijfsleven. Vandaar ook dat hij communicatie veelal direct linkt met relatie- en reputatiemanagement.

Verder behandelt Burgering de noodzaak van heldere en duidelijke rollen binnen het crisisteam en het onderbrengen van de (eind)verantwoordelijkheid. Met veel herkenbare praktijkvoorbeelden laat hij zien hoe belangrijk het is om als organisatie te reflecteren op de kernboodschappen die je wilt overbrengen, om daarmee de *license to operate* op te bouwen én te onderhouden. Noem deze *license* maar even kortgezegd 'het maatschappelijk draagvlak voor de totale activiteiten van jouw organisatie'. Notabene: Het aantal kernboodschappen dat je mag hebben volgens Burgering is exact drie. Geen twee, geen vier en al helemaal niet in de dubbele cijfers. Lees pagina's 122-124 en u bent ingewijd. En het getal drie komen we ook tegen in het hoofdstuk over V&A-communicatie (drie niveaus van de Vraag en Antwoord-piramide).

Mocht het u duizelen na alle voorbeelden aan het einde van het boek, dan kan het geen kwaad om nog eens een prachtige vuistregel uit de inleiding te herlezen. Toegegeven, een beetje een doordoeners maar toch ook een ijzeren wet voor elke communicatieprofessional met een beetje gezond verstand: "Met goede communicatie blijven de meeste problemen beheersbaar, met slechte communicatie kan het kleinste issue makkelijk een groot probleem worden." En zo is het maar net.

Lukas Burgering: Crisis - een handboek voor elke organisatie voor de situatie waar niemand graag over nadenkt, Van Duuren, 2021, ISBN 9789089655981.

ELLY'S BOEKBLOG



Patronen

Cultuurverandering. Ondanks (of dankzij?) de corona- en klimaatcrisis nog steeds een grote uitdaging bij veel bedrijven. Daniëlle Braun schreef na het prijswinnende *De Corporate Tribe* weer een uitstekend boek over hoe we de lessen van de antropologie bij cultuurverandering kunnen gebruiken: *Patronen*.

Het boek barst uit zijn voegen van de voorbeelden uit Brauns praktijk, waarbij ik de ongezonde bitterballen als indicator voor gebrek aan belangstelling voor gezondheid bij een farmaceut erg treffend vond. Zo kunnen kleine zaken je op het spoor zetten van een hardnekkig patroon dat de gewenste cultuur in de weg zit.

Braun zoomt voornamelijk in op de manier waarop je patronen onderzoekt: herkennen, vastleggen, duiden, communiceren, veranderen en nieuwe patronen laten beklijven. Bijzonder leerzaam met counter-intuïtieve, maar goed beredeneerde *eye-openers*: Je bevindingen terugkoppelen aan het hele bedrijf, niet alleen aan je opdrachtgever. Schriftelijk rapporteren vermijden, maar een *event* houden. Zowel van afstand, als observator, als van heel dichtbij, als participant, de organisatie leren kennen. Maar niet overdrijven met het participeren: Braun ging eens achter een arrestante aan toen ze onderzoek deed bij de politie. (Mee-frauderen is óók geen goed idee voor participatief onderzoek, lijkt me).

Patronen verwijst regelmatig naar bekende boeken over cultuur en cultuurverandering van Quinn & Cameron, Hofstede en Trompenaars, plus natuurlijk de theorie vanuit de antropologie. Daarnaast wordt geput uit de ervaring van Braun, die na jarenlang advieswerk bij organisaties een aantal thema's vaak ziet terugkomen. Hoe we reageren op corona ontbreekt niet en maakt het boek lekker actueel. Zoals alle boeken van Braun is het schitterend uitgevoerd met veel foto's. Leesfeest!

Daniëlle Braun, Patronen, Boom Uitgevers, 2021, ISBN 9789024438877. Zie ook community.nba.nl/group/boekinspiratie.

Elly Stroo Cloeck is project- en interimmanager GRC, audit en accountancy. Ze schrijft recensies en samenvattingen van managementboeken, te vinden op 1001managementboeken.nl.