

Het oog van de meester maakt het paard vet

(Of: “De baas zijn betekent niet dat je ook kunt leiden.”)

Overkomt het u ook wel eens? Je komt een winkel binnen en de ongeïnteresseerdheid straalt je tegemoet. Je voelt het direct, jouw aanwezigheid is eerder een last dan een lust voor het personeel.

Mij overkwam dit enige tijd geleden, eigenlijk op een onverwachte manier.

Ik doe (deed) al jaren de weekboodschappen in een niet al te grote supermarkt vlak bij mij in de buurt. Voor de weekboodschappen neem ik dan de auto, ja ik ben wel milieu bewust, maar nee ik ga niet met tassen en kratten lopen slepen. Enig comfort stel ik bijzonder op prijs.

Kleine zaken, waarvan ik er normalerwijs altijd wel enige vergeet, haal ik dan weer op de fiets, zelfs als het regent.

Toen ik er jaren geleden voor het eerst kwam heette deze winkel Sanders, een naam die kort daarna vervangen werd door EMTÉ. Dit was een duidelijke verbetering, de winkel werd opgeknapt en het personeel in een fris, ietwat groen-gelig, uniform gestoken. Misschien kent u deze zaken nog, ze adverteerden met de slogan Vers, Voordelig en Vriendelijk, en dat bleek te kloppen. Kleine menselijke foutjes daargelaten leek het wel of het personeel er voor jou was. Voor mij een reden om daar graag de aankopen te doen (en nog lekker dichtbij ook).

In 2018 werd ineens bekend dat de EMTÉ winkels aan Coop of Jumbo verkocht zouden worden. Wat zou dat gaan betekenen voor ‘mijn’ supermarkt? Inmiddels een vertrouwd gezicht in de winkel geworden heb ik gezellig met de mensen staan praten over wat de toekomst hen en ons klanten zou brengen.

Nu, een jaar later, weet ik het. De vriendelijke sfeer is verdwenen. Veel van de gezichten zijn gebleven, maar de vriendelijkheid van weleer is verdwenen. Ik hoor nu opmerkingen als: “Mij maakt het niets uit” en als klap op de vuurpijl kreeg ik als antwoord op een vraag om assistentie “nee” te horen, even later gevolgd door “ik bel wel iemand”.

Dezelfde mensen, maar een andere baas, wat een effect!

Hier past een niet zo bekend Nederlands spreekwoord bij: “Het oog van de meester maakt het paard vet”, wat als betekenis heeft dat je als baas aanwezig moet zijn om zo jouw stempel op het ‘goede’ resultaat te drukken. Let ook even op het woord ‘meester’ in deze uitdrukking. Dit is niet in de betekenis van (aangestelde) baas of leidinggevende, maar die van Meester, iemand die zijn metier beheerst en als leermeester optreedt.

We zien hetzelfde effect op een wereld schaal momenteel ook gigantisch mis gaan. We hoeven alleen maar richting het Westen over de oceaan te kijken.

Sinds de Amerikanen de grote fout gemaakt hebben Trump als hun president te kiezen worden we niet alleen dagelijks geconfronteerd met idiote uitspraken en stupiditeiten maar zie je ook dat de verscheuring, of tweedeling, in Amerika met de dag erger wordt. En niet alleen dat, vertrouwt u Amerikaanse toezeggingen nog?

Ik inmiddels niet meer. Ze zijn in mijn ogen in een rap tempo afgezaakt van wereldleider naar onbetrouwbaar.

Kijken we iets minder ver naar het westen dan zien we een vrijwel net zo grote chaos die is ontstaan door de noodlottige greep van David Cameron naar het referendum middel omdat hij niet de sterke leider in zijn partij bleek te zijn die hij zich voorgesteld had.

De klucht die daardoor nu opgevoerd wordt had leuk kunnen zijn als dit voor Europa, maar vooral het UK, niet zo nadelig zou uitpakken.

Jammer genoeg kan ik, of u, aan deze zaken niets veranderen maar gelukkig kunnen we wel in die situaties waarin we leidinggevend moet optreden proberen een goede ‘Meester’ te zijn en zo het ‘paard’, whatever it may be, mooi vet te krijgen.



Jan W. Veltman

Reageren? jan.w.veltman@technology2success.nl

