



DEEL ONLINE

Luisteren naar wat níét wordt gezegd

“Juist bij een familiebedrijf is het van belang dat alle kaarten op tafel liggen en er duidelijkheid is én blijft. Door vooral te luisteren naar de dingen die niet worden gezegd, probeer ik ook gevoelige zaken bespreekbaar te maken. Het non-verbale vertelt meer dan wat je hoort.”



Karin van Wijngaarden is Partner Accountancy en adviseur familiebedrijven bij Grant Thornton in de regio Utrecht. “Het mooie van een familiebedrijf? Die passie, gedrevenheid en trots. Dat is tegelijk ook de grootste valkuil. Want hoeveel voorbeelden zijn er niet van ooit hechte families die na een ‘zakelijk’ geschil nooit meer iets met elkaar te maken willen hebben? Natuurlijk gebeurt dit ook bij andere bedrijven, maar je compagnon of directeur is niet hetzelfde als je broer, zus, vader of moeder. Daarom is het juist bij een familiebedrijf van belang dat alle kaarten op tafel liggen en er duidelijkheid is én blijft.”

Karin vervolgt: “Volledig voorbereid met een oplossing aan komen dragen, werkt averechts. Wij zijn er om de weg te wijzen en niet meteen in oplossingen te denken. Om daar te komen confronteer ik de klant met eenvoudige, maar voor hen soms lastige vragen. De vragen die normaal niet worden gesteld. Daarbij is er geen goed of fout. Het gaat erom dat je als familie bewuste keuzes maakt. Ik zoek niet naar verschillen, maar naar overeenkomsten, want die zijn de ideale brug naar de uiteindelijke oplossing.”

AAN HET DENKEN ZETTEN

“Door verschillende (nood)scenario’s te schetsen, zet ik mensen aan het denken. Wat gebeurt er als je in het

‘Lastige vragen stellen zet mensen aan het denken’

ziekenhuis belandt na een val op de skipiste? Of als je tas wordt gestolen terwijl je in Chili op vakantie bent? Of je bedrijf gaat in vlammen op of wordt gehackt? Allemaal voorbeelden uit onze dagelijkse praktijk die vragen om een fundament aan (nood)maatregelen die direct in werking treden als zo’n scenario werkelijkheid wordt.”

SLAAPLEKKER

“Bij ons draait het om vertrouwen. Niet om het verkopen van een oplossing. Gaat dit vanzelf? Nee, zeker niet! Er gaan de nodige diepgaande gesprekken aan vooraf voordat de klant en wij ervaren of er ruimte is voor het fundament dat zo nodig is voor een optimale zakelijke relatie. Maar ons doel is dat de ondernemer (nog) rustiger slaapt. Want als het goed geregeld is en er gebeurt iets, dan is er rust in plaats van paniek.” <<