

Inhoud

Voorwoord door Stephen M.R. Covey, auteur van <i>De snelheid van vertrouwen</i>	7
Hoofdstuk 1 Waarin een taartenbakker een ongebruikelijke bedrijfsstrategie introduceert	11
Hoofdstuk 2 De opbrengst van vertrouwen	31
Hoofdstuk 3 Op de markt	39
Hoofdstuk 4 Sebastiaans experiment met vertrouwen	47
Epiloog Nog een stukje	63
Nog meer stukjes vertrouwen <i>La Confiance Lucide</i> nader bekeken	69
Bijlage 1 Sebastiaans dagboek	99
Bijlage 2 De geborduurde wijsheid van Simon de Wijze	101
Dankwoord	103
Over de auteurs	107

Voorwoord

door Stephen M.R. Covey, auteur
van *De snelheid van vertrouwen*

Ik zal nooit een ervaring van een paar jaar geleden vergeten. Ons bedrijf werkte met twee leveranciers die beide hetzelfde product leverden. Op papier leken die leveranciers hetzelfde. Beide hadden betrouwbare mensen in dienst en een goede reputatie. Een van de leveranciers leverde constante kwaliteit, de andere niet. Ons vertrouwen in de ene groeide en ons vertrouwen in de andere daalde. De slecht presterende leverancier moesten we altijd controleren, wat ons veel extra tijd en geld kostte. Daardoor stegen de kosten van ons product. Uiteindelijk besloten we te stoppen met die ene leverancier en alleen verder te gaan met degene die we vertrouwden.

Na deze ervaring merkte ik dat ik dit fenomeen overal bespeurde: dat de *economische* implicaties van vertrouwen even groot waren – zo niet groter – als de *sociale* implicaties. Ik ging met dit eenvoudige inzicht aan de wandel en begon overal de impact van vertrouwen te zien – of het gebrek eraan. Ik merkte dat het vaak tot succes leidde wanneer ik me bewust focuste op vertrouwen en vertrouwd worden – en dat ik een prijs betaalde als vertrouwen verwaarloosd of genegeerd werd. Ik concludeerde uiteindelijk dat *vertrouwen het enige is wat werkelijk alles verandert*, en vandaag de dag ben ik er nog meer van overtuigd dat dit klopt. Deze overtuiging, samen met empirische gegevens en

een persoonlijke passie voor dit onderwerp, leidde tot de ontwikkeling en publicatie van mijn boek *De snelheid van vertrouwen. Dat wat alles verandert*.

Omdat vertrouwen zo'n eenvoudig concept is, wordt het vanzelfsprekend gevonden en vaak onderschat. Het lijkt wel alsof mensen het alleen waarderen als ze het niet meer hebben. Toch had het vaak verwaarloosde onderwerp vertrouwen ongekende dieptes. Dat bleek toen ons bedrijf de vele regels en toepassingen onderzocht bij individuen, in teams, organisaties en in de samenleving. Het is fascinerend om te bemerken dat we nog slechts aan de oppervlakte bezig zijn, ook al hebben we in heel veel landen al ontzettend veel werk gedaan. En waar ik echt enthousiast van word, is dat er nog zo veel te doen is. Daarom ben ik ook zo blij dat er in mijn team vakmensen zoals Barry Rellaford en David Hutchens zitten, die meehelpen onze benadering van vertrouwen tot leven te brengen. Barry is een heel belangrijke architect en mondiale pleitbezorger van onze benadering. David heeft diverse leermiddelen en producten ontwikkeld die ons instituut ook nu nog helpen over de hele wereld leiding te geven aan verandering in vertrouwen.

Deze auteurs weten wat vertrouwen betekent. Barry, meer dan wie dan ook, heeft me geholpen om de ideeën en terminologie in *De snelheid van vertrouwen* te kneden en vorm te geven. Hij is een zeer bekwaam adviseur over het werk dat we doen, en een constante ondersteuning. Maar vooral is hij een begripvolle coach en faciliteert hij over de hele wereld de organisaties die wij tot klant hebben, vooral leidinggevende teams. Hij leert en helpt hen 'de snelheid van

vertrouwen' te implementeren in hun teams en organisaties zodat deze langdurig uitmuntend zullen presteren.

David, op zijn beurt, is het gelukt om zich onze inhoud eigen te maken en dat, gekoppeld aan zijn aangeboren talent voor schrijven en vertellen, heeft hem de vaardigheid gegeven de kernboodschappen op een eenvoudige en diepgaarvende manier te brengen. Hij begrijpt hoe mensen en organisaties leren, en hij heeft instrumenten en processen ontworpen om dat leren mogelijk te maken en te versnellen. De combinatie van Barry en David bij het maken van dit bijzondere boek is een voorbeeld van hoe de snelheid van vertrouwen werkt!

Toen ze me voor het eerst benaderden voor dit project, moet ik toegeven dat ik wat sceptisch was. Ik ben over het algemeen geen grote fan van fabels – vaak worden ze niet goed verteld, staat het verhaal de boodschap in de weg, of komen ze naïef en simplistisch over. Maar omdat ik de auteurs vertrouwde, stemde ik erin toe hun verhaal te lezen, en was aangenaam verrast. Ook al ken ik het onderwerp heel goed, en weet ik wat we geleerd hebben over het overbrengen van de boodschap aan individuen en organisaties, toch werd ik gegrepen door de karakters en de loop van het verhaal – en ik lachte toen ik las over Simons en Sebastiaans keuzes en de consequenties van hun handelen. Elke keer als ik dacht dat er in de boodschap misschien een kernidee ontbrak, ondervingen de auteurs juist dit punt. Het werd vanzelf duidelijk doordat het verhaal steeds verder de diepte inging. Ik was blij – en onder de indruk.

Een stukje vertrouwen beschrijft het doelgerichte evenwicht tussen keuze, analyse, emotie, beoordeling en persoonlijke moed bij het geven van vertrouwen. Samen met Simon de Taartenbakker zul je zijn avonturen met vertrouwen beleven, en ik nodig je uit na te denken over hoe jij vertrouwen verspreidt in jouw organisatie, relaties of gezin; in jouw wereld. Tenslotte gaat het om *jouw* verhaal. Doordat je de mogelijkheden verkent die vertrouwen biedt, creëer je dat verhaal elke dag. En dat verhaal komt tot leven iedere keer dat jij jouw vertrouwen aan een ander geeft, stukje bij beetje.

Dus hartelijk welkom bij dit gesprek over vertrouwen via dit afwijkend, maar toch parallel lopend pad van *De snelheid van vertrouwen*. Wij horen het graag wanneer jij de *Snelheid* van Vertrouwen in jouw wereld ervaart. Vertel ons over je problemen en uitdagingen bij het ten uitvoer brengen van ‘Verstandig Vertrouwen’. Laat ons weten waar jouw reis heenleidt en hoe we je kunnen helpen de volgende stap te zetten. Tijdens die reis, dat weet ik zeker, zul je net als ik ontdekken dat er niets zo snel, inspirerend, bevredigend of vervullend is als een eenvoudig stukje vertrouwen.

Stephen M.R. Covey
maart 2011

Hoofdstuk 1
**Waarin een taartenbakker een
ongebruikelijke bedrijfsstrategie
introduceert**



De oude taartenbakker Simon was
heengegaan, en het hele dorp rouwde.



De oude Sebastiaan rouwde ook.

Jarenlang was hij Simons zakenpartner geweest, en mede-eigenaar van Simons Taartenwinkel.

Toen Sebastiaan aankondigde dat Simon junior de plek van zijn vader zou innemen, hield het hele dorp de adem in.

‘Je bedoelt toch niet de jonge Simon? *Simpele* Simon?’

‘Ja, ja’, legde Sebastiaan geduldig uit. ‘t Was z’n vaders wens.’

‘Maar hij weet niets van taarten. Niet zoals zijn vader!’

‘Jawel, dat weet hij wel’, zei Sebastiaan ter verdediging. ‘Toen hij nog maar een klein ventje was, hielp hij zijn vader en mij bij het uitrollen van het deeg.’

‘Maar de jonge Simon kan toch geen zaak runnen?’

Hier had Sebastiaan geen antwoord op. Hij staaarde naar zijn met meel bestoven laarzen en mompelde: ‘We zullen zien.’



‘*Bonjour, Sebastiaan!*’ riep de jonge Simon vrolijk toen hij de volgende morgen al vroeg de winkel binnenstapte en de oude bakstenen oven aanstak.

Sebastiaan observeerde nauwkeurig hoe Simons lenige vingers de bosbessen mengden, het deeg uitrolden en van deze ingrediënten perfecte kleine, ronde taartjes maakten.

Hij heeft in ieder geval zijn vaders talent, dacht Sebastiaan.

Maar de mensen zeggen dat deze jongeman naïef is, ze zeggen dat hij te goed van vertrouwen is.

Halverwege de morgen kringelde een rookpluim uit de kleine stenen schoorsteen, en vulde het dorpsplein met een zoete, boterachtige geur. Net zoals altijd.

Aan de rechterkant van het dorpsplein, tegenover de smid en tussen een messenwinkel met de naam 'Op het scherp van de snede' en een nieuwe boetiek genaamd 'Profiteurs! Etc.', was de winkel al meer dan veertig jaar de enige plek waar je die heerlijk zoete vruchtentaarten kon krijgen.



En net zoals zijn vader altijd had gedaan, opende Simon het loket van de winkel en keek over de straat uit.

‘*Tarte chaude!*’¹ riep hij, en wenkte voorbijgangers van achter het loket van zijn kleine winkel. ‘Kom een *tarte chaude* halen!’

De dorpelingen keken elkaar verbaasd aan. Velen dachten hetzelfde: *Hij klinkt net als zijn vader.*

Net zoals het al tientallen jaren ging, lokte de onweerstaanbare geur een kleine menigte van melkmeiden, struikrovers, boeven en schurken, armen, geprivilegieerden en zelfs een paar durfkapitalisten naar zijn loket.

‘Een stukje bramentaart *pour la jolie jeune fille?*’² riep Simon naar Colette, het vrolijke melkmeisje dat net voorbijliep.

‘Graag, Simon!’ zei Colette.

‘O, ze zijn net zo lekker als die van je vader’, knorde ze tevreden, en ze toonde haar blauwgekleurde tanden. ‘Mag ik nog een stukje alsjeblieft?’

‘*Bon appétit!*’³

1 Dat is Frans voor ‘warme taart’.

2 Dit is Frans voor ‘de mooie jongedame’.

3 Dit is Frans voor ‘eet smakelijk’.