

ONDERNEMEN ANNO 2017

In een serie artikelen laat ERM een praktisch licht schijnen op de uitdagingen waar (elektro)retailers vandaag de dag tegenaan lopen. Elk nummer vatten we een vraagstuk bij de horens dat ook binnen uw zaak de nodige kopzorgen kan opleveren. Deze maand gaan we dieper in op het onderwerp balans tussen werk en privé.

TEKST: Mireille Rameau BEELD: Leveranciers, Pixabay

WERKSTRESS LIGT OP DE LOER!

ONDERNEMEN 2017: DE BALANS TUSSEN ZAKELIJK EN PRIVÉ



Het was laatst nog uitgebreid in het nieuws: van de Nederlandse professionals ervaart maar liefst negen op de tien (87%) stress op de werkvloer. Bovendien vindt eenderde (33%) de werkdruk over het algemeen te hoog. Toch is er veel onduidelijk binnen organisaties hoe om te gaan met hoge werkdruk en burn-out. Ook het onderwerp stress bij ondernemers wordt nog te vaak onderbelicht, aldus prof. dr. Josette Dijkhuizen. "Daarom heb ik er ook vier jaar onderzoek naar gedaan. Als ondernemer ben ik uiteindelijk op dit onderwerp gepromoveerd, dat is op zich al heel bijzonder. Ik zag veel ondernemers in mijn omgeving falen, iets wat natuurlijk vaak stress met zich meebrengt. Maar symptomen van stress ontstaan ook door de drukte die veel ondernemers ervaren. Toen ik jaren geleden over dit

onderwerp sprak, zag ik heel veel vragende blikken in de zaal, mensen liepen er zeker niet warm voor. Dat is tegenwoordig wel anders."

Wat doe je eraan?

"Er is in het algemeen meer aandacht gekomen voor stress op de werkvloer en dan krijg je automatisch ook de link naar het ondernemerschap. De World Health Organisation verwacht dat stress/burn-out in 2030 volksziekte nummer 1 is. Dan is het natuurlijk wel belangrijk om er aandacht aan te schenken." Hebben ondernemers zelf wel door dat de balans soms ver te zoeken is? "Nee, niet helemaal", zegt Dijkhuizen. "Er is natuurlijk wel een aantal mensen die in de gaten hebben dat ze in de clinch komen met hun privésituatie. Dan denken ze

bijvoorbeeld: potverdikkeme, kan ik vanavond weer niet mee naar de toneelvoorstelling van mijn kind. Dat realiseren ze zich wel. Maar ja, dat werk trekt toch enorm, bij mannen meer dan bij vrouwen. Die zijn er denk ik gevoeliger voor om privé iets eerder te laten schieten als er bijvoorbeeld een belangrijke netwerkbijeenkomst is.

Als je je realiseert dat de werk-privé balans niet goed is, volgt de vraag: wat ga je er mee doen? En dat wordt een lastige. Het bedrijf is je leven, een beetje je kindje ook, en dat bedrijf doet veel voor je erkenning, je sociale waardering, het inkomen. Daar haal je zo veel dingen uit, dan wordt het lastig om te zeggen: ik doe wat minder. Dat is gewoon niet makkelijk."

Echt een verschil

Welke aspecten veroorzaken vaak stress bij ondernemers? "Als je kijkt naar mijn onderzoek, dan zijn de stressoren bij ondernemers en mensen in loondienst echt verschillend. Medewerkers van bedrijven of leidinggevenden hebben natuurlijk ook regelmatig stress, bijvoorbeeld omdat ze lastige klanten hebben of dat er veel van hen gevraagd wordt. Dat geldt voor iedereen.

Maar uit mijn onderzoek komen drie elementen naar voren die meer specifiek zijn voor ondernemers. Dat is enerzijds het gevoel dat je altijd beschikbaar en bereikbaar moet zijn. Ten tweede moet je denken aan zaken als onzekerheid en risico. Die factoren spelen bij ondernemers een wat grotere rol, omdat je natuurlijk werkt voor en met je eigen portemonnee. Het feit dat je niet weet wat voor inkomen je volgende week hebt, kan stressvol zijn. En als derde is daar de verantwoordelijkheid. Je bent degene die de beslissingen moet nemen. Je krijgt verantwoordelijkheid voor de boterham van anderen als je medewerkers hebt."

Wat is belangrijk?

Hoe focus je je op belangrijkste zakelijke taken? "Het begint allemaal met een stukje erkenning en herkenning. Ik vind dat ondernemers af en toe ook eens bij stil moeten staan en moeten bedenken: doe ik nog wel de dingen die ik leuk vind en doe ik dat op een manier die past bij de invulling van mijn leven? Iedereen heeft signaalfuncties. Ik krijg hoofdpijn als ik het te druk heb gehad. Iemand anders heeft bijvoorbeeld veel meer slaap nodig, wordt kribbig of gaat meer roken. Naar die signaalfuncties moet je luisteren. Daar heb je wel rustmomenten voor nodig. Doe je dat niet, dan komt de man met de hamer. Die wil je eigenlijk aan zien komen, al is dat makkelijker gezegd dan gedaan, hoor.

'Nee' zeggen is voor veel mensen moeilijk, maar het is wel te ontwikkelen. Via een trainings- of coachingsprogramma kun je leren: wat is belangrijk voor mij? Waar gaat mijn energie naartoe? En ondernemers moeten ook eens heel simpel kijken



Josette Dijkhuizen, ondernemer, is gespecialiseerd in advisering en mentoring van organisaties op het gebied van ondernemerschap. Ze is Honorair Hoogleraar Ondernemerschapontwikkeling bij Maastricht School of Management, internationaal spreker, schrijver, en heeft haar eigen projecten, waaronder 'Krachtbedrijf', waarbij ze zeer kwetsbare mensen helpt bij het opzetten van een bedrijf.

naar hoe hun dag er uitziet. Wat doe je nou precies? Dan blijkt dat ondernemers ook heel veel dingen op een dag doen die ze helemaal niet verder helpen. Dat herken ik ook bij mezelf."

Fysiek en mentaal

"Kijk je specifiek naar stress bij retailers, dan zie je wel dat deze groep erg onder druk staat. De wijzigende marktomstandigheden, de online concurrentie, de prijskritische consument, extra lange openingstijden; er speelt veel.

Het is een lastig situatie, omdat ze echt in een branche zitten waarin heel veel van hen gevraagd wordt. Toch zou ik ze willen meegeven: blijf scherp op de signalen die je krijgt. Want als je echt omvalt, cru gezegd, dan heb je helemaal geen bedrijf meer. Kijk, als het nodig is, wat voor hulpbronnen je zou kunnen inschakelen. Misschien help het wel als je 's avonds gaat mediteren, waardoor je je beter kunt concentreren. De een heeft baat bij hardlopen, de ander wandelt liever in het bos. Kijk wat je kunt doen om fysiek en mentaal sterk te blijven, want veel retailers zitten in een lastig parket."

WERKSTRESS LIGT OP DE LOER!

'Nu doe ik zeker twee stapjes extra'

Mario Hoppenbrouwers is sinds mei 2017 eigenaar van Electro World Hoppenbrouwers in Etten-Leur waar vijf medewerkers werkzaam zijn. Daarvoor was hij meer dan 20 jaar bedrijfsleider in verschillende elektronica-zaken, waaronder bij een Expert-winkel in Made

Werk je als eigenaar meer uren dan toen je nog bedrijfsleider was?

"Als bedrijfsleider werkte ik ongeveer 40 uur per week en als ondernemer nu 60 à 70 uur. Die extra uren zitten hem vooral in de administratie. Denk aan contracten, facturen, betalingen. Je gaat ook op andere uren naar de winkel. Nog even snel iets opruimen bijvoorbeeld. Dat deed je vroeger eerder tijdens openingstijden. Ik deed als bedrijfsleider ook wel een stapje extra, maar nu doe ik er zeker twee extra.

Ik weet wel: als ik vermoeid raak, moet ik stoppen. Dat kan ten koste gaan van de kwaliteit van mijn werk en dat wil ik niet. Wat fijn is, is dat de mensen die hier werkzaam zijn, allemaal 45-plus zijn. Daar kan ik echt op bouwen. Wat ook scheelt, is dat mijn vrouw en ik geen kinderen hebben. Dan hou je toch meer tijd over om in je bedrijf te steken."

Wat zorgt voor de meeste stress, toen en nu?

"Is mijn klant wel echt helemaal tevreden? Die vraag stel ik mezelf regelmatig en dat kan druk geven. Als een klant honderd procent tevreden is, dan is dat gewoon de allerbeste reclame. Is een klant niet tevreden, terecht of niet, dan gaat hij zijn eigen verhaal ventileren en dat wil je niet. Toch kan ik daar wel goed mee omgaan, want ik heb als eigenaar nu veel meer de oplossing in handen dan toen ik nog bedrijfsleider was bij een keten. Dan ben je aan de spelregels gebonden van



dat concern en moet je een klant laten afhandelen door de klantenservice. Nu kan ik natuurlijk zelf bepalen hoe ik iets oplos met een klant.

Maar er zijn meer zaken die stress opleveren, hoor. Helaas hebben we hier een inbraak meegemaakt, dat geeft een hoop zorgen. Daar staat tegenover dat je je als werknemer bij een bedrijf weer hele andere zorgen maakt. Bijvoorbeeld over wat de directie met het bedrijf gaat doen, wat hun toekomstplannen zijn. Daar heb je in loondienst geen enkele controle over."

Wat maakt je werk als ondernemer zo plezierig?

"Uiteraard natuurlijk een goede omzet met bijbehorende marge. Maar het leukste vind ik tevreden klanten. Niet zozeer over mij persoonlijk, maar over de zaak. Als een klant de winkel binnenkomt en vraagt: 'Is Dick er, die

heeft mij laatst zo goed geholpen?' Ja, dan ben ik heel trots. En van een lovende recensie op Facebook ga ik ook vliegen!"

Wat doe je aan ontspanning om de druk aan te kunnen?

"Simpele dingen eigenlijk. Een terrasje pakken, lekker eten, soms op vakantie. Ons leven is nu misschien wel drukker, maar ik ben echt wel relaxed. Dat komt omdat ik meer controle heb en omdat de zaken goed gaan.

En ik heb veel steun aan mijn vrouw. Zij werkt fulltime, maar op vrijdagavond en zaterdagmiddag helpt ze mij mee in de winkel.

. Het grootste deel van de administratie doet ze ook. Daarnaast vinden we het leuk om samen voor de zaak op pad te gaan. Dan gaan we bijvoorbeeld naar een verkooptraining of een beurs. Ja, als je dat samen doet, ontspant dat ook weer."

Stress

Voor een ondernemer is het hard werken geblazen. Lange dagen maken is geen uitzondering. Weken van zestig uur zijn heel normaal. Werknemers en klanten vragen meer van de ondernemer. Hij heeft vaak het gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn. Door de opkomst van Whatsapp en Facebook hebben we nu zo veel communicatiemogelijkheden. De telefoon is altijd in de buurt en probeer maar eens niet te kijken als er een berichtje binnenkomt. Het is heel makkelijk om even een tekstje terug te sturen.

Er zijn veel meer oorzaken van stress bij ondernemers. Denk aan onvoldoende opdrachten met onzekerheid tot gevolg, hoge werkdruk, administratieve rompslomp, tekort aan financiële middelen, beslissingen met grote financiële gevolgen, 'gedoe' onder personeel en gedoe met een samenwerkingspartner. In mijn boek 'Stress en burn-out' leg ik uit wat de oorzaken zijn van stress en wat maakt dat de ene persoon er gevoeliger voor is dan de ander.

De ondernemer is natuurlijk ook gewoon een mens, met de gebruikelijke menselijke problemen. Naast de lange dagen is het bijvoorbeeld moeilijk om tijd voor het gezin te maken. Als hij of zij na een lange dag thuiskomt, moet hij eerst even bijkomen en kan hij er niet meteen zijn voor partner en kinderen. Dat persoonlijke stuk is waar het bij mijn cliënten vaak gaat wrikken. De partner kan zich storen aan het continu bereikbaar willen zijn van de ondernemer. Thuis is thuis, maar dat geldt niet voor een ondernemer die 's avonds thuis in zijn hoofd nog steeds bezig is met zijn bedrijf.

Over gevoel wordt niet gesproken. Als een ondernemer door een burn-out uit het werk raakt, is de vraag: 'Wie vertel ik wat?' Afhankelijk van de branche



Tini Worp is stresscounselor en coach. Zij begeleidt mensen met stressgerelateerde klachten en mensen een burn-out, met name gericht op ondernemers. Ze is auteur van het boek 'Stress en burn-out'. Kijk voor meer informatie op <http://www.primeres.nl/>

waarin hij werkt, kan het 'not done' zijn om aan te geven dat hij met een burn-out thuis zit. Dat komt door de angst om voor slappeling te worden versleten.

Zoals Henk*, een ondernemer in de agrarische wereld die via zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering bij mij terecht kwam. Hij had last van vermoeidheid, kon zich niet meer concentreren en zag overal tegenop. Thuis lag hij haast alleen nog op de bank. Hij zei me: "Als ik dit tegen mijn klanten zeg, lopen ze waarschijnlijk allemaal zo weg."

Uiteindelijk heeft Henk een aantal zakelijke relaties wel op de hoogte gebracht en was aangenaam verrast toen er veel herkenning was en daardoor ook begrip.

Inmiddels is hij weer aan het werk, maar doet een aantal dingen heel anders nu. Hij praat meer over wat hem dwarszit, want voorheen was communicatie lastig voor hem. Hij delegeert meer, neemt op gezette tijden pauze en luistert naar zijn lichaam.

Henk had het geluk een partner te hebben die hem goed begrijpt. Dat geluk hebben niet alle ondernemers. Een partner die niet mee werkt in de zaak heeft er soms geen idee van wat zijn/haar echtgeno(o)t(e) allemaal bezighoudt. Dat werkt onbegrip en irritatie in de hand. De partner kan het gevoel krijgen dat het bedrijf vóór het gezin gaat.

**) Henk is een alias*