

A photograph of Jeanette Haddingh, a woman with short brown hair, smiling and sitting at a wooden table. She is wearing a black long-sleeved top and a bright blue scarf. Her hands are clasped together on the table, and she is wearing a gold watch and a ring. In the foreground, there is a large, out-of-focus arrangement of red and white flowers with green leaves. The background shows a bright, modern interior with large windows.

AAN DE KEUKENTAFEL

JEANETTE HADDERINGH:
"EEN LEVEN LANG LEREN."

Een bijdrage leveren aan het vergroten van het vakmanschap in de financiële sector, juist omdat deze sector van eminent belang is voor de samenleving. Dat is de passie van **Jeanette Hadderingh**, directeur Nibe-SVV. Zelf is ze altijd leergierig geweest en volgde ze vele opleidingen. Van MBA Masters tot mindfulness-trainingen. “Ik ben nooit gestopt met leren. Eigenlijk werk ik nu in een snoepjesfabriek en wat is er dan leuker om te mogen proeven?”

Werken in een snoepjesfabriek

TEKST **WILLEM VREESWIJK** | BEELD **PETER BEEMSTERBOER**

Het gesprek met Hadderingh (50) vindt plaats in haar nieuwe woning in Loosdrecht, waar ze woont met haar man Jaap en haar kinderen Sven en Eva. Na vijf maanden verbouwen begint de woonboerderij nu op orde te komen. “De laatste maanden heeft mijn werk en de verbouwing alle tijd opgeslokt. Geen tijd dus gehad om te studeren. Maar reken maar dat ik de studieboeken weer induik als de verbouwing achter de rug is.”

Thuis studeren zal hoe dan ook een feest zijn. Het rijksmonument heeft uitzicht op weilanden, de koeien staan voor de deur. Toch weer een beetje terug naar haar Brabantse oorsprong? Jeanette groeide op in Woudrichem als oudste van drie kinderen. Haar vader werkte in de scheepsbouw, haar moeder was een boerendochter. Beide kwamen uit grote gezinnen wat veel familiebezoek met zich meebracht. “De deur stond bij ons altijd open, iedereen was welkom. Het was een gastvrij, warm en veilig thuis en daar ben ik ze nog altijd heel dankbaar voor. Die warmte en gastvrijheid geef ik mijn eigen kinderen ook graag

mee. Wel zou ik ook graag de ambities die mijn kinderen hebben willen stimuleren. Als ouders wil je je kinderen aanmoedigen om de talenten die ze hebben ook daadwerkelijk te benutten. Vroeger was dit van minder belang. Ik kon goed leren, maar het werd niet echt van huis uit gestimuleerd.”

Jeanette lacht even. “We trappen natuurlijk ook in onze eigen valkuilen. Onze dochter wilde bijvoorbeeld al lang op paardrijden. Maar wij remden dat af. Ze deed immers al zoveel. Op een gegeven moment schoot ze vol en zei ze: ‘ik tennis en speel piano omdat jullie dat willen. Maar ikzelf wil graag paardrijden! Natuurlijk zit ze nu op paardrijden. Ze had groot gelijk.”

**“VAKMANSCHAP,
DE SLEUTEL VOOR
HET SUCCES VAN
DEZE SECTOR”**

UITGELOOT

Na haar middelbare school wilde Jeanette graag communicatiewetenschappen studeren, maar helaas werd ze twee keer uitgeloot. Ze besloot een éénjarige opleiding Algemeen Management te volgen en ging daarna aan de slag als management assistent bij een telemarketingorganisatie. “Veel heb ik hier geleerd. Ik heb er veel trainingen mogen volgen en bleek talent voor sales te hebben. Op mijn 23ste werd ik gevraagd commercieel directeur te worden, een enorm compliment natuurlijk, maar het aanbod kwam veel te snel. Je kunt gerust stellen dat ik een ambitieus iemand ben. Maar dat staat bij mij niet per definitie voor een steile carrière ladder. Veel meer wil ik graag voor anderen van betekenis zijn en wil ik wat ik doe heel erg goed doen.”

“Eigenlijk heb ik altijd op mijn intuïtie vertrouwd. En een baan als directeur op zo’n jonge leeftijd voelde gewoon niet goed. Ik heb ook ervaren dat vertrouwen op je intuïtie geen garantie is om geen foute keuzes te maken. Maar van fouten kun je leren.”

Jeanette koos voor een functie als commercieel manager bij Xerox, een bedrijf waar ze met warme gevoelens aan terugdenkt. “Hier leerde ik het verkoopvak pas echt en zag ook hoe betekenisvol het kan zijn. Als je een printstelsel van 1 miljoen gulden aan een bedrijf verkoopt, dan weet je dat zo’n systeem volledig in een bedrijf verankerd zal worden en een grote invloed heeft op de processen en daarmee de toekomst van zo’n bedrijf.”

ROLMODEL

Na tien jaar, zo rond de eeuwwisseling vroeg een relatie haar of ze het nog wel naar zin had bij Xerox. Dat was niet meer het geval. Ze was vooral bezig met managementtaken en miste het klantcontact. “Die klant zei dat ik altijd een rolmodel voor hen was geweest en bood me direct een baan aan in hun bedrijf DM Interface. Een lastige keus, want ik bleek net zwanger van ons eerste kind en ik had volop zekerheid bij Xerox. En toch zei mijn gevoel: doen! Het was een innovatief bedrijf met een positieve en frisse energie waar werd gepioneerd. Bovendien had ik de volledige support van mijn man. Ik ging op het aanbod in. Wel belde ik de relatie op met de vraag of ze wilden dat ik direct per 1 september zou beginnen of liever per 1 mei. Het duurde even tot het kwartje viel. Toen lachte hij en zei: ‘Oh, je bent zwanger.’ Ik ben meteen op 1 september begonnen!”

Jeanette is loyaal aan haar werkgevers. “Ik blijf graag een langere periode bij één bedrijf. Pas dan leer je elkaar goed kennen en kun je van meerwaarde zijn voor zowel het bedrijf als voor de klanten. Loyaliteit hoort dus bij mij, maar aan gezapigheid heb ik een broertje dood.”

Ze bleef acht jaar bij DM Interface. “Mijn gevoel zei toen dat het klaar was.” Maar haar gevoel bracht haar in dit geval niet direct de juiste baan. Ze werd headhunter in de IT-wereld. Na een jaar had ze het wel gezien. “Teveel *hit and run*, te veel gericht op korte termijn succes en te weinig gericht op duurzame relaties. Dat past niet mij.”

“MET EEN OPLEIDING INVESTEREN BEDRIJVEN IN HUN MEDEWERKERS EN MEDEWERKERS INVESTEREN IN ZICHZELF”

TROTS EN VAKMANSCHAP

Maar juist van deze *mismatch* heeft Jeanette veel geleerd. “Ik wist toen zeker dat ik producten en of diensten wilde leveren waar klanten langdurig baat bij hebben en die er echt toe doen voor de klant. Ik wil kwaliteit leveren en met vakmensen werken met hart voor de zaak. Bij NCOI zochten ze in 2008 een key accountmanager voor hun top 500 klanten. Dat voelde direct goed. Ik ben zelf mijn leven blijven leren en ik weet hoe belangrijk het is trots op je vak te zijn en hoeveel zelfvertrouwen een goede opleiding je kan geven. Met een opleiding investeren bedrijven in hun medewerkers en medewerkers investeren in zichzelf.”

Een juiste keuze, zo bleek al snel. NCOI groeide in een paar jaar tijd van 250 naar 2000 medewerkers. “Het ondernemerschap binnen het bedrijf is overall voelbaar, heel inspirerend. In 2013 werd Nibe-SVV overgenomen, dat wel toe was aan een opknappbeurt. De focus moest weer terug naar de gebruiker. Alle complimenten aan toenmalig directeur/mijn voorganger Joke Elzenaar en aan de medewerkers van Nibe-SVV. Er was veel doorzettingsvermogen, wilskracht en flexibiliteit nodig om de organisatie, de opleidingswensen en -de behoeften aan te passen aan de nieuwe tijd. Opleidingen zijn gedigitaliseerd, de vakopleidingen volledig geactualiseerd en er zijn nieuwe opleidingen bijgekomen. We hebben nu echte kroonjuwelen waar onze gebruikers trots op mogen zijn.”

In oktober 2016 nam Jeanette het stokje over van Elzenaar. “Voor mij is de uitdaging om de klantfocus te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. We zijn trots op onze wendbare organisatie waar vakmensen werken en waar de verbondenheid groot is. Heerlijk om nieuwe pareltjes toe te voegen, zoals recentelijk de Next Academy, opleidingen rondom onderwerpen als privacy, security, big data en business intelligence. Voor mij is het waardevol om een bijdrage te leveren aan het verhogen van het vakmanschap in de financiële sector, juist omdat deze sector van groot belang is voor de samenleving als geheel. Met vakopleidingen in onze sector lever je maatschappelijk gezien een grote betekenisvolle bijdrage.”

UITDAGINGEN

Jeanette stapte eind vorig jaar op een rijdende trein. Toch zijn er ook grote uitdagingen. “Het aantal mensen werkzaam in de financiële sector daalt. Men verwacht dat er in 2020 zo’n dertig procent minder mensen werkzaam is

Aan de keukentafel

De financiële sector is people’s business, zo luidt het cliché. Maar wie zijn de mensen die in de financiële sector werken? Wat houdt hen bezig, wat drijft hen, waar lopen ze echt warm voor en wat willen ze de sector meegeven? Door financieel dienstverleners aan hun eigen keukentafel aan het woord te laten over wat hun echt bezighoudt wil de stichting New Financial Forum de financiële sector een menselijk gezicht geven. Eerdere keukentafelgesprekken waren er met Cynthia Tulp van Obvion (wintereditie 2016), Carla Verwijmeren van Centraal Beheer Achmea (lenteeditie 2017), Marieke van Zuien van BNP Paribas Cardif (zomereditie 2017) en Rob Bavelaar van Yarden Uitvaartorganisatie (herfsteditie 2017).

in deze sector. Dat kan consequenties voor opleiders hebben. Wel is het zo dat van de medewerkers die wel in de sector blijven werken steeds meer vakmanschap zal worden gevraagd. In die zin zul je continu voor *state of the art* opleidingen moeten zorgen. Je moet als opleider ertoe bijdragen dat mensen top-experts in hun vak worden en blijven.”

Tegelijkertijd zullen opleiders zien dat de hausse aan verplichte Wft-opleidingen tijdelijk was. “Onze taak was en is om dienstverleners zo efficiënt en snel mogelijk door deze verplichte opleidingen te loodsen. Maar ook dan moet je hét verschil proberen te maken. De vervlechting tussen PA en PE sloeg bijvoorbeeld aan in de markt.”

Neemt niet weg dat opleiders onderzoeken hoe ze hun dienstverlening in de toekomst kunnen verbreden. “Ook wij doen dat. In mijn optiek is de financiële sector een prachtig voorbeeld van een participatiemaatschappij. Klanten zijn steeds meer in staat eigen keuzes en afwegingen te maken. Ook bedrijven kiezen er vaker voor zelf een expert op financieel gebied in dienst te nemen. Ook voor deze groepen kun je als opleider van betekenis zijn. Een andere optie is te kijken naar uitstromers. Opleiders richten hun aanbod terecht in op in- en doorstromers. Maar we weten allemaal dat veel mensen de komende jaren onze sector moeten verlaten. Als geen ander kennen wij de karakteristieken van mensen die werkzaam zijn in de financiële sector. We zouden van betekenis kunnen zijn bij de begeleiding van mensen die ander werk moeten zoeken.”

MBA EN MINDFUL

Voor iemand die zelf het liefste wil leren, is werken bij een opleidingsinstituut zo'n beetje het walhalla. Jeanette heeft altijd veel baat gehad bij MBA masterclasses, zoals strategisch HRM, verandermanagement, management en organisatie, juist omdat het haar helpt te begrijpen wat klanten bezighoudt en hoe je hierop kunt inspelen. Ze ziet zichzelf als een nuchter iemand,



**“DE SECTOR IS VAN
GROTE BETEKENIS VOOR
DE SAMENLEVING”**

die openstaat voor vernieuwing. In die zin kwam ze terecht bij mindfulness-trainingen. “Eigenlijk staat het ver van me af en tijdens de eerste les vond ik het allemaal veel te langzaam gaan en had de neiging weg te rennen. Maar ook dit ben ik gaan waarderen. Ik heb er geleerd dat ik eigenlijk een moraal-ridder ben en dat als ik mijn oordelen meer voor mezelf houd ik anderen beter kan helpen. Het heeft me ook geleerd mezelf meer te waarderen om wie ik ben en het laat me eerder inzien wanneer het tijd is om op de rem te trappen. Maar wat dit betreft heb ik ook een nuchtere kerel thuis. Ik ben gek op mijn werk, neem het vaak mee naar huis en soms loop je daarin over. Als ik daardoor dan slecht slaap, zegt hij dat als ik zo nog een tijdje doorga ik een burn-out krijg en dat het probleem zich dan vanzelf wel oplost. Mindfulness en mijn man houden me met beide benen op de grond.”

“MINDFULNESS EN MIJN MAN HOUDEN ME MET BEIDE BENEN OP DE GROND”

“Mijn kinderen wil ik graag meegeven dat ze ervoor mogen gaan. Dat ze eruit halen wat erin zit. Tegelijkertijd geloof ik erg in bescheidenheid. Zeker hier in het Gooi is dat niet vanzelfsprekend. Voor mijzelf is heel belangrijk: afspraak is afspraak. Dat geef ik ze zeker mee. En ik zou het fijn vinden als ze zich altijd durven uitspreken. Bij onze zoon is op zijn vierde jaar het syndroom van Asperger geconstateerd, wat zich bij hem uit in concentratieproblemen en daardoor lastig meekomt op school. Ouders gunnen hun kinderen altijd het aller-

beste in de wereld. Wij hebben geleerd dat ieder kind uniek is en die uniciteit de basis is van waaruit je ze kunt helpen. Ik ben dan ook heel blij dat mijn man en ik in de opvoeding van onze kinderen op één lijn zitten.”

SLEUTEL

Wat gun je de financiële sector? Jeanette hoeft niet lang na te denken. “Verandering is een constante. Dat was zo en zal zo blijven. Nieuwe technologieën zullen een steeds grotere invloed hebben op onze samenleving. Ik wens de

sector echter trouw te blijven aan de kernwaarden: solidariteit, het samen risico's dragen, het voorkomen van schade en leed, ondersteuning bieden bij calamiteiten en het helpen verwezenlijken van doelen. De sector is van grote betekenis voor de samenleving. Ik gun alle medewerkers in de sector het besef dat ze belangrijk werk doen, het inzicht dat ze werken in een betekenisvolle en innovatieve sector en de kracht om te blijven investeren in vakmanschap, de sleutel voor het succes van deze sector, nu en in de toekomst.” ■

