



Business
roman

DE NIEUWE WEG

Jochum
Jarijsma

in 7 stappen
naar meer
omzet

Voorwoord

Dit verhaal gaat over de nieuwe weg. Jouw nieuwe weg als ondernemer. Veel ondernemers vinden het heel lastig om precies dat te doen wat de klant van hen nodig heeft. Hoe bedien je de klant optimaal, zodat beide partijen – klant en ondernemer – krijgen wat ze willen? De zogenoemde win-win, waar iedereen de mond van vol heeft.

Al ruim tien jaar begeleid ik mensen in organisaties en bedrijven om te komen tot een maximale *fit* tussen hun aanbod en de vraag van de klant. Sinds 2010 ben ik verbonden aan vier universiteiten en vijf hogescholen om jonge ondernemers te helpen bij hun eerste schreden op het spannende pad van het ontdekken van vraag en aanbod in de markt. Hun eerste horde is het vormgeven van hun propositie. Pas daarna lopen ze, net als gevestigde ondernemers, aan tegen de grote verscheidenheid aan wensen en behoeften van (potentiële) klanten.

Er zijn veel boeken geschreven voor ondernemers over verkoop en ondernemersvaardigheden. Dit boek leert je geen nieuwigheden, dus als je op zoek bent naar de laatste theorie over marketing of een innovatie in een bepaald model, leg het dan weg of koop het niet. *De nieuwe weg* gaat over het *vak* van verkoper, een rol die je als succesvol ondernemer goed moet kunnen vervullen. Een vak waarvan je – net als bij een taal – gewoon de regels uit je hoofd leert en die vervolgens toepast. *De nieuwe weg* is een zoektocht naar wat je nodig hebt om een succesvolle ondernemer te zijn en hoe je het gunproces positief kunt beïnvloeden. Op een toegankelijke én goedkope manier – je hoeft geen dure training of seminars te volgen – neem je de lessen tot je.

In zeven stappen kom je tot succesvol ondernemerschap. Uiteraard heb je een goed product of dienst (propositie) nodig (1), vervolgens een (niche)markt die wat heeft aan jouw propositie (2). Dan ga je op zoek naar klanten in die markt (3) en je doet onderzoek naar hun behoeften (4). Als er raakvlakken zijn met jouw propositie, doe je – vergezeld van een goed advies – een aanbod (5). Soms moet je bezwaren of koopweerstand oplossen (6) om tot de deal te komen (7). Deze zeven stappen vind je terug in het boek.

Veel slimme ondernemers lijken er een hekel aan te hebben om zichzelf te verkopen. Dit boek leert je dat het ook anders kan. Dat er manieren zijn waarop je én de klant én jezelf goed bedient. Dit boek is dus voor iedereen die een hekel aan (zichzelf) verkopen heeft, maar wel wat ‘moet’ met klanten. Verkopen is namelijk een essentiële vaardigheid voor ondernemers. Je verkoopt vaak jezelf. Als je weet wat jouw klant nodig heeft, kun je je propositie daarop aanpassen. Je bedient je klant beter en levert dus meer waarde, waardoor die meer tevreden is en dit levert je nieuwe klanten op. Ook gaat je omzet omhoog en kun je je tarieven verhogen. Met jouw vaardigheden maak je je eigen leven gemakkelijker en kun je ervoor kiezen de wereld beter te maken.

Dus verdiep je in *de nieuwe weg* en neem de lessen tot je, zodat je zelf een nieuwe weg in je ondernemerschap inslaat. Heb je het boek uit en ben je succesvoller als ondernemer, geef het dan door aan een andere ondernemer. Ook mag je – met bronvermelding – citeren zoveel als je wilt.

Ik wens je veel plezier bij het lezen en hoor graag wat je ervan vindt.

Jochum Jarigsmas, Bussum, 2015
jochum@jarigsmas.nl

Dit boek is opgedragen aan mijn drie prachtige kinderen Lasse, Jouke en Rijntje opdat zij op een dag ook de reikwijdte en de rijkdom van het ondernemerschap ervaren. Ook is het opgedragen aan iedereen die mij ooit in mijn ondernemerschap heeft bekrachtigd, waarvoor dank.

Proloog

Het gaat weer nergens over! Rutger hoort gedwee de bankier uit Hongkong aan in een *conference call*. Gelukkig heeft de man toegang tot geld, veel geld. In ruil daarvoor biedt de bank waarbij Rutger werkt hem voet op Nederlandse bodem.

Het gesprek sukkelt voort met formaliteiten, maar Rutger weet dat de *deal* binnen is en dat zijn baas tevreden zal zijn. Over een paar maanden maakt hij promotie en hoeft hij als junior dealmaker niet meer deze gesprekken te voeren. En verdient hij een heel stuk meer. Gelukkig, want hij heeft al een aanbetaling gedaan voor een zeilbootje. Dat deze Aziaat de Nederlandse bancaire sector wil overnemen zoals hij al deed met de drogisterijen, maakt hem niet zoveel uit.

'I wanna be a billionaire so freakin' bad. Buy all of the things I never had. Oh every time I close my eyes. I see my name in shining lights. A different city every night oh right. I swear the world better prepare. For when I'm a billionaire. Oh ooh oh ooh for when I'm a billionaire. Oh ooh oh ooh for when I'm a billionaire...'

Rutger zet zijn radio wat harder en slaat voor Assen af naar de N33 richting Veendam. Wat een armoede is het hier ook! Zo veel aftandse huizen te koop en zelfs een billboard van de Vereniging voor Minima. 'Kom ook naar ons congres.' Rutger denkt terug aan het werk als vrijwilliger bij de schuldhulpverlening dat hij ooit in Amsterdam deed. 'Die mensen zitten in afschuwelijke omstandigheden. Daar zal ik nooit in terecht komen,' belooft hij zichzelf hardop.

Hij is gaar van het lange autorijden. Twee uur met dit tweedehands barrel vanaf Amsterdam is best lang! Waarom is zijn oma ooit in dat verlaten Veendam gaan wonen? Daar gebeurt zelfs voor een bejaarde niets! Rutger is er al een paar jaar niet meer geweest, maar op weg

naar Schiermonnikoog kan hij mooi even langswippen. Naast hem op de stoel ligt op zijn aktetas het *Dagblad van het Noorden*, dat hij bij het laatste tankstation nog even meegegrist heeft. Zijn oog valt op een artikel over het eiland. 'Meego boort naar schaliegas in Noordzee' en halverwege het artikel staat in vette letters: 'Nieuwe weg naar Schiermonnikoog lijkt onvermijdelijk.' Blijkbaar gaat ook Schier mee met zijn tijd. Dat is goed, want daarmee trek je toeristen aan en die nemen geld mee.

Rutger is eigenlijk op weg naar Schiermonnikoog om een plan te maken hoe hij meer omzet kan maken met zijn interim-werkzaamheden. Na zijn ontslag bij de bank heeft hij een jaar interimwerk bij verschillende banken gedaan. Hij verwachtte daarmee een vliegende start te kunnen maken als ondernemer, maar dat viel wat tegen. Zijn netwerk buiten de bank bleek niet zo groot en ondanks de tijd die hij in zijn bedrijf stopte, leverde dit minder op dan gehoopt door de gaten tussen de opdrachten. Voor zijn vriendin had hij nauwelijks tijd, dus dat ging uit. Inmiddels heeft hij zijn leaseauto ingeruild voor een tweedehands Peugeotje, en gaat hij nu een maand op Schiermonnikoog doorbrengen om een goed plan te maken.

Hij verlangt naar Schier, het geluid van de zee dat je overal op het eiland hoort en het helmgras dat deint op de wind. Als kind heeft hij vaak geloged bij zijn oom en tante die een huisje op Schier hadden. Een huisje op het eiland is een luxe die hij ook ooit hoopt te mogen genieten.

'Eerst veel geld verdienen,' grinnikt Rutger.

Ach en even langs oma is ook prima. Nu hij niet meer voor de bank werkt, heeft hij eindelijk tijd om haar weer eens te zien. Zijn oma is eigenlijk een lief mensje. Voorbij de negentig, maar nog helemaal bij de tijd. Ze bridget al een paar jaar op haar iPad en rijdt nog zelf in haar knalrode Rover.

'Je ziet er moe uit, jongen,' zegt oma terwijl ze hem bezorgd aankijkt.

'Ja, ik ben ook moe na al dat gedoe bij de bank en daarna om mijn

bedrijf op te zetten. Het is hard werken, maar ik ben blij dat ik bij de bank weg ben. Dat nooit meer.'

'Nou ja, nu kun je lekker een maand gaan uitrusten. Daar kijk je vast naar uit. Hier, neem nog een stroopwafel. Heb je al een idee wat je nu wilt gaan doen?'

'Nee, nog niet echt. Ik wil in ieder geval nooit meer voor een baas werken en nooit meer bij een bank, waar de managers en bestuurders met al het geld weglopen. Ze zijn dom en onbekwaam en strijken ondertussen torenhoge bonussen op! Ik werkte me als dealmaker bij de bank helemaal het schompes - sorry oma - om hun bonussen te verdienen! Maar verdiende zelf te weinig om écht leuke dingen te kunnen doen. Ik wil in ieder geval nu eens goed geld gaan verdienen!'

Oma schrikt van zijn felheid: waar is de leuke, zachtaardige Rutger gebleven, zie je haar denken. Als kind hielp hij altijd anderen, nu denkt hij alleen maar aan zichzelf.

'Wat ik per se niet wil,' vervolgt Rutger met afkeer in zijn stem, 'is in dezelfde armoede leven als toen ik klein was. Ik wil nu ook wel eens luxe dingen kopen, een goede auto, mooie schoenen en een huis in het centrum van Amsterdam, zoals bankiers dat doen. Als kind heb ik nooit merkkleren en dure computerspelletjes gehad.'

Rutger herinnert zich een middag uit zijn middelbareschooltijd toen hij huilend thuiskwam en zichzelf beloofde nooit, maar dan ook nooit meer arm te zijn.

'Hee sukkel. Wat heb jij aan? Zeeman zeker? Kunnen je ouders geen Nikes voor je betalen?'

'Ach flikker toch op. Ik zeg toch ook niks over jullie?' Hij realiseerde zich dat hij niet overtuigend klonk, schoor haast. De grootste van de drie jongens drong zich naar voren.

'We moeten jou niet op deze school. Onderkruipsel!'

Toen Rutger zich omdraaide en wegliep, blokkeerde één van de jongens de weg en stootte 'per ongeluk' met zijn elleboog tegen Rutgers neus. Bloedneus. De conciërge die net langsliep, betekende zijn redding en zijn kwelgeesten stoven weg. Maar de lijdensweg was nog niet ten einde.

'Wat is hier aan de hand, Kooisma? Toch geen rottiigheid aan het uit-

halen? Wie heb je nu weer lopen irriteren zodat je een bloedneus hebt? Jij moet ophouden met vechten. Vechtersbazen als jij kunnen we niet gebruiken op deze school.'

De conciërge dirigeerde Rutger naar het wc-blok om zijn neus onder de kraan te houden.

'Je lijkt ver weg met je gedachten,' zegt oma vriendelijk.

'Ja, ik dacht aan een akkefietje op de middelbare school toen ik gepest werd om mijn kleren. Ik haatte die school en ik haatte de tijd dat we in Zambia woonden. Pap en mam leken alleen maar aandacht te hebben voor die arme mensen daar. Terwijl wij het net zo arm hadden.'

'Rutger, komen! We gaan eten.'

'Eten we nshima, mam?'

'Nee, aardappels met kool. Er is niets anders.'

'Dan ga ik liever bij Nkobe en Mikwanhsa eten.'

'Dat kan niet. Zij zijn arm en we moeten hen niet belasten.'

'Maar ik mag er altijd komen en ik krijg er ook altijd wat. Dus zo arm kunnen ze niet zijn.'

'Dat Rutger, dat is de gastvrijheid van Afrikanen. Daar mag je geen misbruik van maken.'

'Ik lust geen kool. Zij arm? Wij zijn pas arm! We hebben alleen kool. Bah.'

'Ach jongen, zet je er over heen. Geld is toch niet zaligmakend,' kraakt oma. 'Je kunt beter bedenken wat je NU wilt gaan doen,' herhaalt ze.

'Dat heb ik net verteld...'

'Nee, je hebt me verteld wat je níet wilt. Je wilt nooit meer arm zijn, niet meer voor een bank werken, niet voor een organisatie waar andere mensen er met het grote geld vandoor gaan en niet meer zwegen voor een baas. Wat wil je wél?'

'Wel...? Dat weet ik niet.'

'Succesvolle mensen weten perfect wat ze willen. Als ze het niet we-

ten, gaan ze op zoek naar vragen. Die vragen zullen je helpen om te formuleren wat je wel wilt. Welke vragen heb jij?'

'Vragen?' zegt Rutger geïrriteerd. 'Ik heb geen vragen. Wat zou u doen als u mij was, u bent zo wijs.' Zijn stem klinkt wat spottend.

'Ik kan je niet vertellen wat je moet doen. Dat zul je zelf moeten ontdekken. In ieder geval móet je je werk leuk vinden. Dat is een eerste vereiste,' vervolgt oma. 'Je opa was vertegenwoordiger en die kon dat fantastisch. Opa zei altijd: "We kunnen de boekhouding uitbesteden, we kunnen het maken van reclamemateriaal uitbesteden, we kunnen zelfs de opslag en bewerking van de producten uitbesteden, maar het verkopen van de goederen, dat moeten we altijd zelf kunnen." Opa zei ook altijd: "De meeste mensen denken dat je goed moet kunnen praten als ondernemer"', memoreert oma. 'Dat is enigszins waar, maar een stotterende ondernemer kan beter zijn dan de jongen in de kroeg die altijd moppen staat te tappen. Het gaat niet om één ding goed doen, bijvoorbeeld praatjes verkopen, maar om een heleboel kleine dingen goed doen.'

Rutger kijkt haar vragend aan; hij heeft geen flauw idee waar oma het over heeft, maar hij knikt toch maar.

'Opa's stokpaardje was: "Mensen noemen zichzelf ondernemer, maar hebben geen flauw idee wat het doel is van hun vak." Wat denk jij dat je doel is?'

'Ik denk ervoor zorgen dat ik zoveel mogelijk producten voor zoveel mogelijk geld kwijtraak aan klanten.'

'Ja, dat denken veel mensen. En er zit een kern van waarheid in. Het gaat natuurlijk om een ruil tussen twee personen en volgens mij moeten ze er beiden een beetje beter van worden. Opa noemde dat altijd: zo win je beiden.'

Oma staat op, steunend op haar stoel.

'Kom, we moeten proosten op je nieuwe leven, jongen.'

Ze schuifelt naar de keuken en komt terug met een fles wijn en twee glazen. Terwijl ze de fles ontkurkt en de glazen volschenkt, gaat ze verder: 'De meeste mensen in onze samenleving hebben een groot gebrek aan aandacht. Warme persoonlijke aandacht is het geheim

om succesvol te zijn in het leven. Helaas zijn de meeste mensen te veel met zichzelf bezig.'

Niet alleen opa heeft stokpaardjes, denkt Rutger sceptisch, oma kan er ook wat van.

'Laten we drinken op je succes als ondernemer.'

Oma heft het glas met rode wijn dat naast haar op de bijzettafel staat. 'Op je nieuwe levensweg!'

Als oma weer naar de keuken gaat om borrelhapjes te halen, pakt Rutger de krant die naast de bank is gevallen. 'Van den Berg verkoopt hotel aan Dilderberg groep', leest hij. Na de hapjes moet hij gauw weer op pad, Schier wacht. 'Van den Berg wil op Schiermonnikoog bungalows gaan bouwen. Vergunning is rond, financiering nog niet.'



Dat oude mensje heeft hem toch aan het nadenken gezet. Wat wil hij eigenlijk? Rutger heeft er tijdens zijn maand op het eiland alle tijd voor. Hij wil veel geld verdienen op een prettige plek. Als kind is hij altijd gelukkig geweest toen hij logeerde bij zijn oom en tante op Schier. Onderweg naar Lauwersoog denkt hij aan de lange vakanties uit zijn jeugd.

'Gaan we dan weer pannenkoeken eten, tante Jo?'

'Dat is goed. We vragen je moeder om wat vlierbloesem te plukken en ik zal er wat boekweit in doen, dan hebben we gezonde, voedzame pannenkoeken.'

'Ik vind normale pannenkoeken ook al heel lekker, hoor tante!'

'Mag ik na het eten nog een rondje om de Westerplas fietsen?'

'Gaan we vandaag naar de Kobbeduinen?'

'Ja. Heb je de banden van de fiets opgepompt?'

'Ja mam. Moeten die van Chantal en Erik ook opgepompt worden?'

'Nee hoor, dat kunnen je zusje en broer best zelf.'

'Kom we gaan.'

'Nemen we het Woestduinenpad?'

Als Rutger de boot ziet liggen, gaat er een schok door hem heen.

'Kan ik niet met mijn auto op de boot!? Wat is het hier toch vreselijk ouderwets! Zo krijg je toch nooit toeristen!'

Er zit niets anders op dan zijn auto achterlaten op een parkeerplaats in Lauwersoog. Even is Rutger blij dat hij hier niet met zijn leaseauto is.



'Ik wil terug naar de kust...' neuriet Rutger als hij door de duinen fietst. Het went snel hier. Hij huurt van een hospita een kamer in een monumentaal pand aan de Reeweg. Het ziet er van buiten beter uit dan van binnen, maar dat maakt nu even niet uit. Hoe langer hij hier is en hoe meer hij er over nadenkt, des te meer spreekt het idee hem aan om op Schier te gaan wonen. Maar op welke manier kan hij op het eiland in hemelsnaam veel geld verdienen? Niet door ijsjes te gaan verkopen of gebreide mutsen voor toeristen. Hij probeert voor zichzelf een lijstje met *opportunities* te benoemen.

Fietsen verhuren? Nah. Te veel concurrentie. Vieze handen. Niet genoeg geld.

Supermarkt? Te ingewikkeld.

Bakker? Is er al.

Restaurant of snackbar beginnen? Te hard werken. Niet genoeg geld.

Hotel? Weet ik niets van.

Taxibedrijf? Saai. Op en neer naar de boot. Koffers sjouwen. Nah.

Dit wordt nog lastig... In de duinpan haalt Rutger een thriller uit zijn tas en bereidt zich voor op een lekkere middag lezen. Nadenken kan morgen ook nog.

Zijn oog valt ineens op de krant die nog steeds in zijn aktetas zit. *Van den Berg wil op Schiermonnikoog twintig bungalows bouwen. Vergunning is rond, financiering niet.*

'Financiering, financiering? Dat zou ik toch voor elkaar moeten

kunnen krijgen met mijn connecties in de bancaire sector. Even op LinkedIn kijken wie ik het beste kan benaderen.'

Voor hij het weet, heeft hij zijn iPhone in de hand en scrolt enthousiast door zijn contacten. Rutger heeft een plan. Een briljant plan, naar zijn mening.

Albert Flinck. Nah. Zegt nooit ja.

Beatrice Ossendrijver... zou kunnen. O nee. Zij is net naar War Child overgestapt.

Evert Koekoek. Nah. Doet alleen vijftig miljoen of meer...

Fred Ranzijn. Ja natuurlijk. Laat ik die maar eens bellen...

Dat ging makkelijk! Drie miljoen euro heeft hij geleend voor twintig bungalows. De voorwaarden zijn duidelijk; een rente van 8,75 procent en elke maand aflossen. Elke maand een bungalow verkopen dus en de laatste mag hij zelf houden. Wat een goeie deal!

Hoofdstuk 1 De Badweg

De Dokusbar op Schiermonnikoog is drukbezet, het is lunchtijd. Boven het geluid van de muziek schreeuwt Rutger tegen zijn vriend: 'Verdraaid Peter, ik weet niet waarom de mensen maar niet toehappen. Het zijn toch mooie bungalows! Mijn geld begint op te raken, ik moet er snel één verkopen zodat ik die 22.000 euro krijg die ik nodig heb voor de eerste aflossing.'

Gelukkig had Peter Rutger herkend. De oudere broer van Rutgers vakantie vriendje was vroeger al sociaal handig en altijd aan het handelen. Hij startte op zijn achtste al het schelpenmuseum en leidde toeristen rond op zijn elfde. Na zijn studie begon hij een internationaal detacheringsbureau voor bankiers. Ook gaf hij trainingen *nego skills*, waar Rutgers baas nog eens flink geld voor neergeteld had zodat het hele team deze kon volgen. Peter heeft in de tussentijd zijn bedrijf verkocht en neemt nu een paar maanden sabbatical op Schiermonnikoog, waar hij een huis bezit.

Peter neemt een slok van zijn koffie.

'Ja klopt, op papier zijn het mooie bungalows. Ik weet ook niet waarom je ze niet verkocht krijgt. Misschien zijn ze te duur? Of benader je niet de goede mensen? Misschien speelt het mee dat je geen ervaring hebt met consumentenverkoop, maar alleen met business to business?'

Rutger kijkt hem verontwaardigd aan.

'Dat kan het toch niet zijn. Ik werk samen met Van den Berg nota bene en ik weet heus wel hoe ik iets moet verkopen. Ik heb het toch van jou geleerd in die training? Ga me nou niet vertellen dat ik het niet goed doe.'

'Die training is al een tijdje geleden en duurde maar één dag, weet

je nog. Je zat bij de bank. Nu wil je bungalows verkopen. Help ik je als ik kijk wat je nu doet?’

‘Dat is prima,’ antwoordt Rutger. ‘Als ik mijn tosti op heb, gaan we samen naar de Badweg. Voor de verkoop van mijn bungalows de *place to be*. Ik voel het. De zon schijnt, vogeltjes fluiten, mensen zijn in de vakantiemodus en koopwillig. Vanmiddag gaat het me lukken.’

‘Dag mevrouw, meneer. Mag ik een klein momentje van uw tijd? Ik wil u graag laten kennismaken met het nieuwste project op Schiermonnikoog; *De Strandopgang*. Twintig mooie bungalows vlakbij de strandopgang van paal 10. U vindt alle informatie in deze brochure. Zoals u ziet, zijn de huizen uitgevoerd in grijze steen, een steen die goed bij de omgeving past. U hebt de woonkamer en ook de slaapkamers op de begane grond, dus u hoeft geen trap te lopen. Fijn voor later.’

Het echtpaar kijkt Rutger ietwat geïrriteerd aan en maakt aanstalten om verder te lopen. De kleurrijke folder nemen ze niet aan. ‘Wij hebben geen interesse.’ Hun dochtertje trekt aan haar moeders hand. ‘Mama, ik wil een ijsje, je had me een ijsje beloofd!’ Haar broertje dat aan de hand van zijn vader loopt, roept meteen: ‘Ja papa, ijsje.’

Rutger loopt met het gezin mee.

‘Wacht nog heel even! U kunt voordelig financieren. De bungalows gaan weg voor 495.000 euro, vrij op naam en de rente is maar 5,3 procent, met een aanbetaling van slechts 25.000 euro. Geen geld toch, voor uw eigen woning op dit prachtige eiland? U vindt het toch een prachtig eiland? Ik bied u een buitenkansje. Het enige wat u hoeft te doen, is hem van mij te kopen. Bungalow 17 is nog vrij...’

... En nummer 15 en nummer 14 en nummer 13 en zo verder, denkt hij intussen somber.

‘We hebben geen interesse.’ De familie wandelt snel verder, op weg naar de ijssalon.

Peter kijkt hem aan en zucht: ‘Hoe kun je dat nu doen?’

‘Wat?’ vraagt Rutger fel. De irritatie over de afwijzing klinkt door in

zijn stem.

‘Nou, zo *duwen* op die mensen. Je ziet toch dat ze geen interesse hebben. Ze lopen al door voor je door je verhaal heen bent... Is dat nou handig?’

‘Nee, vast niet, maar ik móet verkopen. Ik moet elke maand bijna 22.000 euro ophoesten aan mijn investeerders.’

‘Waarom wil je in godsnaam bungalows verkopen, je bent toch eigenlijk interim-bankier? Ik begrijp even niet waar deze nieuwe ambitie vandaan komt. Ik heb je leren kennen als ambitieuze dealmaker bij een bank en nu sta je hier met kleurenfolders in je hand bungalows te verkopen alsof je leven ervan afhangt.’

Rutger zucht.

‘Volgens mij heb ik je *the story of my life* al eens verteld na je training nego skills. Maar goed, je kunt ook niet alles onthouden. Mijn ouders waren heel erg links, de hippiegeneratie zeg maar. Dus toen wij jong waren, verhuisden ze ons hele gezin naar Afrika. Daar waren we meer nodig dan in het rijke Nederland, vonden ze. We hebben vier jaar in Zambia gewoond, waar mijn ouders de ‘arme zwartjes’ hielpen met goed onderwijs en voeding.’

Rutger maakt een grimas.

‘Terug in Nederland demonstreerde ik tegen kernbommen en atoomwapens en voor gelijkheid. Het klinkt raar, maar toen ik ging studeren koos ik voor politicologie uit idealisme. Ik wilde van de wereld een betere plek maken. Geheel in de geest van mijn ouders.’

‘Hoezo is dat raar? Dat kan toch? Ga dan alsnog de politiek in. Dat lijkt me logischer dan bungalows op een Waddeneiland verkopen.’

‘Nee, dat wil ik absoluut niet. Op de universiteit kwam ik vooral dogmatisch linkse medestudenten tegen. Mensen die geen ruimte laten voor andere denkbeelden dan die van henzelf. Waar je niet mee kunt praten. Zij gingen na hun afstuderen inderdaad de politiek in en toen realiseerde ik me: in de politiek kun je weinig goeds doen. Ook idealisten moeten soms meestemmen met de partijlijn en uiteindelijk corrumperen de macht en het geld. Dan wordt een goede wachtgeldregeling opeens belangrijker dan het tegengaan van wapenver-

koop aan een dictatuur bijvoorbeeld. Of je moet stemmen voor de aanschaf van gevechtsvliegtuigen omdat je partij daardoor steun krijgt van de oppositie in ruil voor meer geld voor onderwijs. Afschuwelijk.'

'Oké, dat snap ik. Dus wat heb je toen voor keuze gemaakt?'

'Ik heb gekozen voor geld. Geld geeft vrijheid en als je er genoeg van hebt, hoef je niet naar de pijpen van anderen te dansen. Ik heb in mijn jeugd genoeg armoede gezien en gekend. Niks voor mij, heb ik besloten. Ik wil veel geld verdienen. En misschien ga ik ooit nog de politiek in, maar alleen als ik zeker weet dat ik me niet hoeft te corrumperen.'

'Dus nu ben je alleen bezig met geld verdienen?'

Voordat Rutger kan antwoorden, klinkt achter hen het geluid van een fietsbel. Een vrolijke stem roept: 'Hoi Peter.'

Een slanke jongedame fietst langs en tikt Peter speels op zijn schouder. Haar lange blonde haar glanst in de zon, onder haar korte rokje ziet Rutger bruine benen waar geen einde aan lijkt te komen.

'Zo, wie is dat?' hakkelt Rutger. Het is duidelijk dat hij onder de indruk is van deze dame. Hij schat haar nauwelijks ouder dan dertig. Daar kun je mee aankomen!

'Dat is Rineke,' lacht Peter breed. 'Het mooiste meisje van Schier en de dochter van Van den Berg.'

'De dochter van Van den Berg. Mijn zakenpartner?'

'Ja inderdaad. Maar ik zou er geen moeite voor doen,' antwoordt Peter nonchalant. 'Ze is niet geïnteresseerd in mannen of een relatie. Ongeveer het hele eiland heeft al geprobeerd om iets met haar te krijgen, maar ze is alleen geïnteresseerd in het tegenhouden van de nieuwe weg om de Wadden te redden. Ze heeft helemaal geen tijd voor andere dingen. En je wilt je zakenpartner niet als schoonvader, toch?'

'Nee, ik moet er niet aan denken. Hij is zo saai. Hij zegt nooit iets.'

'Voor de nieuwe weg wordt het trouwens spannend. Op de 31ste wordt de beslissing al genomen. Als Rineke de weg vóór die dag niet kan tegenhouden, gaat hij door.'

'Goh, die nieuwe weg is juist de reden dat ik denk veel huizen te verkopen. Door de nieuwe weg komen er nieuwe groepen mensen

van het vasteland naar het eiland. Ze komen nu met de boot en moeten hun auto aan de wal laten staan. Met de nieuwe weg bied ik mijn kopers vooral gemak. Geen gedoe met de boot en spullen in te zware tassen. Nee, lekker de auto voor de deur van je droomhuis. Wie wil dat niet?' Rutger grinnikt.

Zijn blik dwaalt over de grijsgroene duinen en een ven waar ganzen, of eenden, daar wil hij even vanaf zijn, in de zon dobberen. Gelukkig wordt de definitieve beslissing al aan het einde van deze maand genomen, dat zal een *boost* geven aan de verkoop!

'Maar goed. Zo verkoop je dus nooit een bungalow,' verandert Peter het onderwerp.

'Hoe niet?'

'Door mensen een verhaal door de strot te duwen terwijl ze geen interesse hebben natuurlijk!'

'Ho ho, rustig aan. Je bent wel mijn vriend, maar je kunt het ook wel een beetje aardig brengen.'

'Goed, goed. Wat ik bedoel is: wanneer zou jij zelf geïnteresseerd zijn om naar je eigen verhaal te luisteren?'

Peter trekt de rits van zijn jack naar beneden. De voorjaarszon is heerlijk warm.

'Eh, als ik denk dat ik er beter van word.'

'Dus moet je, voor je zomaar op mensen afstapt, onderzoeken of ze in je doelgroep vallen, in plaats van een verhaal op hen af te zenden. Wat denk je: wordt een gezin met twee jengelende kinderen beter van een huis dat ze niet kunnen betalen op een plek waar het regelmatig koud is en regent?' vraagt Peter. Terwijl hij dit zegt, kijkt hij naar de Waddenzee waar witte schuimkoppen aangeven dat er wind en regen op komst is.

'Eh, nee, dat denk ik niet. Maar het zou toch kunnen zijn van wel. Misschien zijn ze de Randstad beu en willen ze dat hun kinderen lekker in de natuur kunnen opgroeien. En wie weet heeft een van hen rijke ouders, die het ook best zien zitten, zo'n huis op het eiland. Die mensen bestaan.'

'Ja, dat zou kunnen,' antwoordt Peter, 'maar we weten het niet. We

weten gewoon niet wie je doelgroep is. Wie heeft er het geld, de mogelijkheden en de interesse om deze bungalows te kopen? Eigenlijk zou je dat eerst moeten onderzoeken, Rutger.'

'Weet je wat ik volgens mij eerst moet onderzoeken? Hoe ik met die mooie dochter van Van den Berg in contact kan komen!'

Hoofdstuk 2

Rijke vijftigplussers

Het is warm in de bibliotheek. De zon schijnt onbarmhartig door de hoge ramen naar binnen. Op de centrale leestafel liggen inmiddels stapels boeken. Van Philip Kotler natuurlijk en diverse boeken over methoden en technieken van marktonderzoek. Rutger veegt het zweet van zijn voorhoofd. Het duizelt hem. Peter heeft hem aangeboden te helpen bij zijn onderzoek naar de doelgroep van potentiële bungalowkopers. Het hele idee komt hem ook ineens vreemd voor. Hoe kan hij bij zijn volle verstand gedacht hebben een bungalow van bijna een half miljoen op straat te 'slijten' aan toevallige passanten? Maar er is geen weg terug. Hij móet verkopen. En snel ook. Hij slaakt een diepe zucht en staat op om bij Peter langs te gaan.

'Wat ik zeker weet, Peter, is dat mensen voldoende geld moeten hebben. 495.000 euro is niet niks en lang niet iedereen kan dat betalen. Sterker nog: heel veel mensen kunnen zich een huis van een half miljoen van z'n lang-zal-ze-leven niet permitteren.'

Rutger nipt van zijn koude Amé.

'Aan de andere kant... de bungalows zijn gelijkvloers en de nieuwe weg zorgt ervoor dat de eigenaren vanaf het vasteland makkelijk bij hun bungalow kunnen komen. Onze architect heeft zelfs rekening gehouden met een privé parkeerplek bij elke bungalow! Voor Schiermonnikoog uniek. Parkeren bij je vakantieadres! En dat alles gelijkvloers is, is heel prettig voor ouderen en mensen met een handicap. Die kunnen baat hebben bij zo'n prachtig huis in de natuur.'

Peter knikt goedkeurend.

'Oké, dus je weet wie je markt is, je niche, als het ware?'

'Jazeker. Gehandicapten of mensen die van hun auto houden, met

495.000 euro over. Nee serieus, ik denk dat het dus vooral oudere, welstandige mensen zijn, zeg vijftigplus zonder kinderen of van wie de kinderen al uit huis zijn. Mensen die houden van de natuur en die rustig en veilig willen wonen op een bijzondere plek. Exclusief, voorzien van alle gemakken... Wij nemen ze dus alle zorgen uit handen en bieden ze eigenlijk een beter leven.'

'Goed, dan hoef je dus nooit meer met je brochure op een jong echtpaar af te stappen. Want die passen niet in wat je zojuist hebt bepaald. Hoe oriënteren jouw potentiële kopers zich op zo'n aankoop? Moet je ze wel op het eiland zelf vinden?'

'Ze zijn misschien hier op vakantie of zijn hier wel eens geweest. Verder komen ze graag op het eiland maar hebben ook een huis ergens in Nederland, denk ik.'

Peter knikt goedkeurend.

'Hoe komen ze tot de beslissing dat ze hier willen wonen of hun vakantiehuis willen hebben? Wat bied jij ze eigenlijk? Alleen een kavel en een bouwplan?'

'Oh nee, ze kunnen alles zelf bepalen: de indeling, de keukeninrichting... voor de badkamer heb ik een vragenlijst van 21 vragen!'

Peter lacht. 'Dus ze stappen straks een geweldige bungalow binnen die aan al hun wensen voldoet? En kunnen ze die eventueel verhuren?'

'Ja, uiteraard! Goed dat je het vraagt, daarmee kunnen ze hun investering terug verdienen!'

'Dit zijn allemaal overwegingen die spelen bij hun besluitvorming, hun beslissingsproces. Misschien herinner je je van de training nog de weg die een mogelijke klant aflegt van de eerste oriëntatie tot de beslissing. De *customer journey* van Lemke? Jij moet dus bedenken waar de zoektocht van jouw koper begint.'

'Je hebt gelijk, die begint niet op de Badweg. Dat was stom, mee eens.'

Rutger bladert door *Principles of Marketing* van Kotler, geleend uit de bieb.

'Hier staat dat mensen zich vooral oriënteren via internet.'

'Dat kan toch geen verrassing voor je zijn?' reageert Peter. 'De mo-

gelijkheden om daar je product onder de aandacht te brengen zijn *schier* onbeperkt.'

Hij lacht om zijn eigen grap.

'Het voordeel is dat je *leads* die je via je internetmarketing krijgt al een beetje 'warm' zijn. Ze tonen interesse in de zoektermen vakantiehuis, Schiermonnikoog, wonen.'

'Tja, daar kan ik met m'n brochure natuurlijk niet tegenop.'

'Dat moet je niet zo snel zeggen. Ik neem toch aan dat je niet alleen gekozen hebt voor folders uitdelen op de Badweg? Volgens mij moet je zoeken naar de combinatie van internet en de meer traditionele methoden zoals een tweedehuisbeurs, adverteren, folders, netwerken of mensen lukraak bellen,' vult Peter aan.

'Lukraak bellen, daar begin ik niet aan,' rilt Rutger. 'Het ergste van het ergste. Mensen gooien zo snel de hoorn er op. 'Niet geïnteresseerd, bel later nog maar eens terug, zet je voorstel maar op de mail', imiteert hij met een lijkige stem. 'Laat mij maar praten met mensen die ik kan zien! Bovendien heb ik eenvoudigweg geen geld om overal op internet zichtbaar te worden, dus ik investeer vijfhonderd euro in advertenties via Google en daarnaast kies ik voor de directe benadering. Hier op het eiland kan ik mensen meteen het project laten zien en zoals ik zei: vakantiegangers hebben al gekozen voor Schier. Ik hoef ze alleen maar duidelijk te maken dat ik ze de mogelijkheid bied hier voor altijd van het vakantiegevoel te genieten.'

Peter knijpt zijn ogen tot spleetjes.

'Maar we hebben gisteren geconstateerd dat jouw aanpak niet werkt. Als je op de Badweg gaat staan, heb je vooral mensen die niet in je doelgroep vallen. Bedenk maar eens drie manieren om in contact te komen met vijftigplussers met geld.'

Rutger zucht en kijkt vanuit Peters tuin naar de Witte Vuurtoren.

'Dan zijn we weer terug bij af, want hoe vind ik die mensen dan wel? Ik heb geen geld voor veel internetmarketing of advertenties in de krant. Mag ik hier een nachtje over slapen?'



Rutger heeft zijn huiswerk goed gedaan. De volgende ochtend belt hij Peter over verschillende manieren om met rijke vijftigplussers in contact te komen.

‘Ik kan met een stapel folders naar een beurs over tweede huizen, ik kan adverteren via Facebook en netwerken bij de Rotaryclub!’

‘Goeie ideeën, Rutger! En heb je overwogen om een adressenbestand te kopen dat voldoet aan je criteria? Dat is volgens mij de snelste en meest voordelige manier om leads te genereren. En dan zul je helaas gewoon moeten gaan bellen.’

Terwijl Peter hem probeert te overtuigen dat hij moet bellen, bladert Rutger moedeloos door het plaatselijke sufferdje, de *Lytje Pole*. Zijn oog valt op een oproep voor het debat dat de volgende avond gehouden zal worden. Jacques Brinkman, de projectleider vanuit Meego Schaliegas versus Wisse de Boer, de bekende natuurbeschermer van het eiland. Inzet: red de natuur, weg met de nieuwe weg en het schaliegas. Het debat wordt geleid door Rineke van den Berg. Zijn hart maakt een sprongetje. En... zijn ondernemershart ziet een potentiële klant: Brinkman. Een vijftigplusser met geld die vaak op Schier moet zijn, dus hij heeft een belang.

‘Peter, heb jij morgenavond wat te doen? Ik zie hier een uiterst interessante bijeenkomst met twee supertargets. De mooie Rineke, die ik met mijn charmes wil verleiden en Jacques Brinkman, die nog niet weet dat hij de toekomstige eigenaar van één van mijn bungalows wordt.’

Peter schiet in de lach.

‘Oké, Don Juan, ik ben je man. Maar wellicht heb ik hier nog wat interessants voor je. Ik heb even gegoogeld op ‘adressen van miljonairs’ en zie Joost Van Dinther voorbijkomen. Met zijn adressenbestand reik je misschien verder dan alleen Brinkman. Ik zou hém bellen.’

‘En adressen kopen tegen een toptarief? Ik weet het niet,’ aarzelt Rutger.

‘Nu weet ik waarom je nog steeds vrijgezel bent,’ sneert Peter. ‘*No guts, no glory*, beste jongen. Denk eens na: jij wilt Rineke, dus wat

moet je doen? Je gaan inzetten voor haar zaak: bescherming van het natuurgebied en...’

‘Yep, briljant,’ onderbreekt Rutger hem geestdriftig. ‘Ik ga me opwerpen als de natuurbeschermer die zijn weerga niet kent. Om mijn doel, het goede doel, te bereiken heb ik invloedrijke – lees rijke – medestanders nodig om de natuur van Schier te redden. Naast Brinkman ga ik die Van Dinther bellen en vertel hem over ‘mijn’ project. Wie weet wil hij meedoen en mij voor een zacht prijsje zijn bestand geven. Of liever nog voor niets! En als ik zo bij die mensen binnenkom, kan ik ze meteen interesseren voor mijn bungalows. Ze hebben dan namelijk meteen een belang. Als je bereid bent de natuur van dit eiland te beschermen, wil je er vast ook wonen. Appeltje-eitje!’



‘Goeiedag meneer Van Dinther, u spreekt met Rutger Kooisma. Klopt het dat u adressen van rijke Nederlanders verzamelt en die verkoopt?’

‘Ja, dat klopt. Ik verzamel ze omdat talloze organisaties die adressen graag gebruiken in hun marketing en ik verhuur ze dan voor eenmalig gebruik. Belt u daarvoor?’

‘Nou, het zit zo. Ik ben betrokken bij, eh, nou een project op Schiermonnikoog dat ten doel heeft om een natuurgebied te redden... en, eh, we zoeken rijke mensen om bij te dragen aan het campagnefonds.’

‘Waar zegt u? Schiermonnikoog? Wat is daar dan gaande?’

‘Misschien heeft u in de krant gelezen dat Meego, de Maatschappij ter Exploratie en Exploitatie van Gas en Olie, wil boren naar schaliegas in de Waddenzee. Om het gas snel op het vasteland te krijgen en hun materialen bij het boorgat, gaan ze een weg aanleggen tussen het vasteland en het eiland en dat wil, eh, ik, eh, niet. En met mij zijn nog vele anderen tegen. Ze zijn bang voor het kwetsbare natuurgebied De Balg op Schier, het wad en de verstoring van de rust op het eiland.’

‘Verdraaid nog aan toe. Dat kan inderdaad niet. Wat is je mailadres, dan stuur ik je meteen de lijst! Voor niets natuurlijk. Zie het als mijn bijdrage aan de goede zaak.’

‘Geweldig. Dank u heel hartelijk, meneer Van Dinther. U weet niet half hoe u me hiermee helpt!’

Triomfantelijk steekt Rutger z’n vuist in de lucht als hij de telefoon heeft neergelegd. ‘Ha, die buit is binnen. Daar kan ik mooi uit putten om mijn bungalows te verkopen!’ roept hij enthousiast.

Hoofdstuk 3

De afspraak verkopen

Als de ochtendzon Rutger wakker maakt, denkt hij als eerste aan Rineke. Waar verdient zij haar geld eigenlijk mee? Op zijn iPhone bekijkt hij haar LinkedIn-profiel. Gymnasium, psychologie aan de universiteit en enkele jaren werkervaring als kinderpsycholoog. Ze heeft prachtige aanbevelingen voor haar laatste twee banen. Over haar huidige baan deelt ze alleen mee dat ze bij *’t Snoephúsjen* werkt. Hoe kan ze rondkomen van zo’n baantje?

Rutger springt uit bed om zelf veel geld te verdienen vandaag.

‘Meego, met Jacques Brinkman.’

‘Goedemorgen, meneer Brinkman, u spreekt met Rutger Kooisma. Fijn dat ik u tref. Ik bel u over het project *De Strandopgang*. Twintig mooie bungalows vlakbij de strandopgang van paal 10 op Schiermonnikoog. De huizen zijn uitgevoerd in grijze steen, een steen die goed bij de omgeving past. U hebt de woonkamer en ook de slaapkamers op de begane grond, dus u hoeft geen trap te lopen. En ze kosten maar 495.000 euro..’

‘Mag ik u even onderbreken. Hoe zei u dat uw naam is?’

‘Rutger Kooisma.’

‘Goed Rutger, het is dat ik in een goede bui ben, anders had ik meteen gezegd dat ik niet geïnteresseerd ben. Wat u doet, is een schoolvoorbeeld van hoe het niet moet. Wat u moet doen, is niet het project aan me verkopen maar de afspraak.’

‘Hoe bedoelt u?’

‘U zult er goed over nagedacht hebben waarom u mij belt, neem ik aan?’

‘Jazeker. U bent het hoofd van het project de nieuwe weg toch?’

‘Ja, dat ben ik. En van NZ41, het schaliegasproject. En waarom zou ik in die hoedanigheid een bungalow op Schiermonnikoog willen kopen?’

‘Nou, als u zo vaak hier moet zijn voor uw werk, dan wilt u vast een huis op het eiland hebben.’

‘Dat is op zich een goede gedachte. Maar helaas niet één die klopt. Ik woon aan de wal, vijftien minuten van de veerboot en als zo meteen de weg klaar is, ben ik in 35 minuten van mijn huis bij de site waar we naar schaliegas boren. Ik heb dus geen ander huis nodig. Bovendien vind ik ze veel te duur. Een vrijstaand huis waar ik woon met vijf kamers kost maximaal 250.000 euro, dus is 495.000 euro voor een bungalow in mijn ogen veel te veel.’

Rutger heeft even beduusd gezwegen, maar herpakt zich snel.

‘Hoe kan ik dit gesprek beter aanpakken, vindt u?’

‘Probeer niet telefonisch de bungalow aan me te verkopen, maar zorg dat u bij me langs mag komen. Zodat u dan kunt onderzoeken of ik een reden heb om uw bungalow te kopen. Het voordeel van langskomen is natuurlijk dat ik meer tijd voor u neem en dat u zich meer kunt verdiepen in mij, maar ook in mijn netwerk – ik leid tenslotte een project waar zo meteen achthonderd mensen aan meewerken. Wellicht wil één van hen wél een bungalow op het eiland hebben.’

‘Eh ja, ik begrijp wat u bedoelt.’

‘Trouwens, u moet niet te veel vertellen aan de telefoon, maar één of twee voordelen noemen, zodat ik getriggerd word.’

Brinkman heeft blijkbaar schik in het gesprek.

‘En dan pas doe ik het voorstel om langs te komen? Ja, ik begrijp het, dank u voor de tip.’

‘Kijk meneer Kooisma, volgens mij heeft u wel potentie. U kunt beter bij een écht bedrijf gaan werken, zoals Meego, in plaats van te dure bungalows proberen te slijten.’

Niet meteen te veel vertellen, dat is duidelijk, denkt Rutger. Maar hee, wat zegt Brinkman? “Doe een voorstel om langs te komen?”

‘Nogmaals, meneer Brinkman, ik snap het. Mag ik een afspraak met u maken bij u op kantoor?’

‘Nee, goedendag,’ klinkt het kortaf.

Tuut... tuut... tuut...

Rutger kijkt naar de telefoon en kan het niet geloven. Brinkman, die toch best aardig klonk, heeft gewoon opgehangen. In zijn iPhone bij notities schrijft hij:

- Niet het aanbod, maar de afspraak verkopen.

- Eén van de stappen in de *customer journey* van de klant. Noem één of twee generieke voordelen en doe een voorstel voor een afspraak.



In de verte klinkt het geluid van een kokmeeuw. ‘Ieeeuw... Ieeeuw...’

Rutger sjokt over het Binnertpad. Wat een zootje heeft hij er tot nu toe van gemaakt. Zal hij het ooit goed doen? Het is maar goed dat hij de lijst met adressen van miljonairs aan Van Dinther heeft weten te ontfutselen. Zo kan hij snel met veel rijke mensen in contact komen... Maar hij moet dus gaan bellen. Diepe zucht.

Dan klaart zijn gezicht op. Daar staat Rineke in de rij bij bakker Klontje! Hij moet iets tegen haar zeggen. Eerst een afspraak maken, galmt het door zijn hoofd.

‘Hee hallo Rineke. Jij hier?’

Rutger doet zijn best om nonchalant zijn meest charmante glimlach te tonen.

‘Je kent me nog niet, maar ik ben een vriend van Peter en hij heeft me over jou verteld. We zagen je gisteren fietsen, weet je nog?’

‘O ja,’ antwoordt Rineke ongeïnteresseerd. ‘Nou, welkom op het eiland. Ik haal een waddenbrood voor de actievergadering van het platform *De-Nieuwe-Weg-Nee*. We hebben vanavond een debat en gaan nu voorbereiden en brainstormen tijdens de lunch.’

‘O, spannend,’ mompelt Rutger en denkt koortsachtig: zeg iets slims, maak een afspraak. Hij raapt al zijn moed bij elkaar.

‘Ik zou het reuze interessant vinden om ook naar die brainstorm en dat debat te komen. Is dat goed?’

Rineke kijkt verbaasd op.

‘Interesseert jou dat dan? Peter vertelde me dat je hier bent om de bungalows van mijn vader te verkopen.’

‘Ja, dat klopt, hij en ik zitten er samen in. Als ik ze allemaal verkoop, is onze winstmarge enorm!’ Rutgers ogen schitteren. ‘Als ik er negentien verkoop, is de twintigste voor mij en heb ik nog geld verdiend ook.’

Hij ziet Rineke wegstaren. Hij moet iets zeggen dat aansluit bij haar, realiseert hij zich. Hij weet dat Rineke idealistisch is en besluit zijn troef uit te spelen.

‘Ik kom uit een gezin van heel idealistische mensen. We hebben vroeger in Afrika gewoond en zo, arme mensen daar helpen. Ik ben inmiddels erg gehecht geraakt aan het eiland dus ik wil graag bijdragen aan het platform *De-Nieuwe-Weg-Nee*.’

Rineke lijkt nog niet helemaal overtuigd.

‘Dus mag ik mee?’ kopt Rutger in.

‘Als je dat leuk vindt, ja hoor, dan ben je welkom.’

‘Ik wil heel graag zien hoe het platform werkt en ik ben heel benieuwd waarom jij je daar zo voor inspant,’ vleit Rutger haar.



Rineke en Rutger lopen het gemeenschapsgebouw op de Lange-streek binnen. In de zaal zitten ongeveer vijftien personen. Baardige mannen in groene, verschoten kleding.

Op het moment dat Rineke binnenstapt, draait iedereen zich naar haar toe.

Frits, een lange, magere man met een neuspiercing, zegt: ‘Fijn dat je er bent. Laten we breinstormen over hoe we de weg en het boren naar schaliegas kunnen tegenhouden.’

‘Breinstormen, ja hoor..’ mompelt Rutger binnensmonds. Hij zoekt een plekje ver bij Frits en Rineke vandaan, zodat hij niet te veel opvalt.

Tijdens de lunch komt de ene na de andere suggestie uit de groep actievoerders.

‘We moeten staken.’

‘We moeten een massaal eilandprotest organiseren.’

‘We zorgen ervoor dat er geen vastelander meer op het eiland kan komen.’

‘We gaan ons ketenen!’

‘We moeten zorgen dat de veerboot gratis wordt.’

‘We moeten de bouwmaterialen in het geheim afvoeren, zodat ze de weg niet kunnen aanleggen!’

‘We gaan de bouw saboteren.’

Na anderhalf uur concludeert Rineke: ‘Goed jongens, we gaan een flyer maken en die gaan we uitdelen, want wat we nodig hebben, is een breed verzet tegen de nieuwe weg. Nu zijn we maar met vijftien man en we hebben veel meer mensen nodig. Trouwens, de man die daar zit doet ook mee. Hoe heet je ook al weer?’

‘Rutger.’

‘Nou, ik zie jullie bij het debat met Wisse en Brinkman vanavond, probeer zoveel mogelijk mensen mee te krijgen.’

Rutger wacht tot iedereen vertrokken is en Rineke en hij samen overblijven.

‘En wat vond je van deze bijeenkomst?’

‘Eh, ja hoor prima.’

‘Denk je dat we op de goede weg zitten?’ Rineke kijkt hem onderzoekend aan.

‘Zeker, zeker, absoluut. Ik denk dat het heel slim is om een flyer te maken.’

Rineke kijkt op haar horloge. Rutger ziet het: hij moet iets verzinnen waardoor hij langer bij haar kan blijven.

‘Waar ga je nu naartoe?’

‘Ik loop terug naar mijn ouders, verderop op de Langestreek. Ik heb beloofd thee bij ze te drinken.’

‘Daar moet ik ook zijn. Ik loop gezellig met je mee.’

Rineke haalt haar schouders op, sluit de deur van het gemeenschapsgebouw af en begint te lopen.

‘Rutger, wat is eigenlijk de reden dat je bij deze bijeenkomst wilde zijn?’

‘Nou, wat ik al zei. Ik heb heel idealistische ouders en als kind heb ik met ze in Afrika gewoond waar ze mensen gingen helpen en zo.’

Rineke onderbreekt hem: ‘Ja, dat zei je al, maar wat heb jij daarmee te maken? Wat is jouw idealisme dan?’

‘Eh, ja...’ Het zweet breekt hem uit. Hij moet iets zeggen wat zij aantrekkelijk vindt, anders haakt ze af. Heeft hij daar al die uren voor niets gezeten en naar dat geleuter geluisterd.

‘Wat ik wil is... eh, wat ik zeg is... wat ik zelf belangrijk vind is...’

Rutger kan niets bedenken. Ja, geld verdienen, veel geld verdienen, kan hij bedenken, maar niet zeggen natuurlijk.

‘Ja, ik ben net als jij ook tegen eh... dingen. Ik heb nog mee gedemonstreerd tegen atoomwapens en voor vrede. En natuur. Ik houd van natuur!’

Hij schreeuwt het bijna uit. Natuurlijk, dát moet hij zeggen.

Dat Rineke hem al een paar keer met een meewarige blik heeft aangekeken, ziet hij niet. Maar op het moment dat Rutger zich realiseert dat het gesprek niet goed verloopt, staan ze voor het huis van Rinekes ouders.

Ze kijkt hem strak aan, steekt haar hand uit en zegt licht cynisch: ‘Dus Rutger, sluit je je bij ons aan? Want we kunnen echt wel wat meer mensen gebruiken.’

‘Eh ja, dat zou ik wel willen, maar ik heb helaas geen tijd. Ik moet bungalows verkopen... Dus nee, het kan niet.’

Rineke draait zich zonder verder iets te zeggen om en loopt naar binnen.

Rutger blijft vertwijfeld achter. Hij kan zich wel voor z’n stomme hoofd slaan. Hij had natuurlijk ja moeten zeggen. Wat is hij nou voor idioot? Hij had meteen ja moeten zeggen.



Als Rutger de sleutel in de deur van zijn appartementje steekt, komt net zijn hospita aanlopen. ‘Hee Rutger, hoe is het? Wen je snel hier?’ Rutger heeft wel zin in een praatje, bovendien kent zijn hospita ieder-

een op het eiland. Dat kan nog handig zijn.

Hij vertelt dat hij een kennis tegenkwam en over zijn ontmoeting met Rineke van het platform *De-Nieuwe-Weg-Nee*.

‘Rineke van den Berg! Een leuke, ambitieuze dame. Zij is sinds anderhalf jaar inderdaad weer terug op het eiland. Na het auto-ongeluk van haar zus is ze wel veranderd hoor... het meisje was op slag dood. Ook voor haar ouders was het een hele klap. Van der Berg was altijd zo’n sociale man... Hij darte altijd met mijn broer. Mijn broer was acht jaar lang de beste darter van...’

Rutger luistert al niet meer. Hij maakt zich er met een smoesje van af en bedenkt hoe hij de middag kan gebruiken om bungalows te verkopen.



Die avond melden Rutger en Peter zich om acht uur bij het gemeenschapsgebouw voor het debat tussen projectleider Jacques Brinkman en actievoerder Wisse de Boer. Als Rineke binnenkomt en zich voorstelt als leidster van het debat, probeert Rutger haar blik te vangen. Hij is toch maar mooi gekomen en heeft ook nog één van haar vrienden meegebracht. Hij laat zijn ogen over haar lichaam glijden: strakke spijkerbroek, vrolijke blouse en een groen spijkerjasje. Ze is werkelijk prachtig, besluit hij.

‘Dus wat we moeten doen, is de natuur beschermen.’

Wisse blijkt een gedreven spreker. Luid applaus klinkt op van zijn medestanders.

Brinkman trekt zijn stropdas recht: ‘De boringen zullen een minimale impact op het eiland hebben. Schaliegas is milieuvriendelijker dan olie, dus Meego is heel duurzaam bezig,’ betoogt hij koel.

Na hun openingspleidooi debatteren de beide sprekers over een aantal stellingen. De gemoederen lopen regelmatig hoog op in het publiek. Brinkman blijft rustig, kaatst veel vragen terug en legt de nadruk op het economische gewin voor het eiland. Meer toeristen,

meer werkgelegenheid, meer handel, meer inkomsten. Een deel van de aanwezigen knikt instemmend. En hoe handig is die weg wel niet voor de eilanders die aan wal werken, die er hun kinderen op school hebben en als ze eens naar het ziekenhuis moeten?

‘Het boren naar schaliegas zal Schiermonnikoog op de kaart zetten,’ besluit hij. ‘Een win-win situatie dus.’

‘Win-win?’ Wisse de Boer stikt er bijna in en er klinkt een luid boe-geroep.

‘U bent de enige die hier wint, meneer Brinkman. U verdient aan de infrastructuur van zowel de weg als het boren. En terwijl u lekker op het vasteland uw centen telt, splitst die weg het natuurgebied van zuid naar noord. De weg ruïneert De Balg, de weg ruïneert het eiland, de weg ruïneert de hele Waddenzee!’

De meeste aanwezigen zijn gaan staan en klappen hard. Brinkman wacht rustig af, maar Wisse is hem voor.

‘Die weg zal ervoor zorgen dat de hele charme van Schiermonnikoog – autovrij weet u nog – teniet wordt gedaan. En dat noemt u win-win? Wij hebben al gewonnen: wij hebben rust en ruimte, een prachtig natuurgebied. We hebben een prima veerdienst. Donder op met uw weg en schaliegas!’

Peter knikt een aantal keren instemmend als Wisse de Boer aan het woord is. Rutger zit zich te verbijten. Wat een onzin, alsof één weg het hele eiland zal verpesten. Die man is zo fel dat het bijna contraproductief is.

Rineke sluit de avond af met de mededeling dat het laatste woord hier nog niet over is gesproken. Een beetje halfslachtig, meent Rutger. Terwijl de aanwezigen om Wisse heen drommen, ziet hij zijn kans schoon met om met Brinkman een praatje te maken.

Hij steekt amicaal zijn hand uit.

‘Dag meneer Brinkman, u heeft het goed gedaan bij het debat. Ik ben Rutger Kooisma. Ik heb u gebeld om te zien of u een bungalow wilde kopen bij project *De Strandopgang*. Prettig u persoonlijk te ontmoeten.’ ‘O bent u meneer Kooisma? Zoals ik al zei: als u ooit een echte baan

nodig hebt, dan moet u maar eens Meego overwegen.’

Vanuit zijn ooghoek ziet Rutger dat Rineke naar Peter loopt.

‘Ik zal eraan denken,’ zegt hij tegen Brinkman en steekt hem zijn visitekaartje toe. Brinkman steekt het in zijn zak en loopt na een korte groet verder. Rutger haast zich naar Peter en Rineke.

‘We hebben net afgesproken om nog even met z’n allen een drankje te gaan doen bij De Dokus.’

‘Even stoom afblazen,’ lacht Rineke. ‘Het was me het debat wel.’

‘Ik vond dat je het prima deed,’ haast Rutger zich te zeggen en geeft haar een kneepje in haar schouder. ‘Je gaf beide partijen voldoende ruimte om hun standpunten uiteen te zetten.’

Met de hele club lopen ze naar De Dokus waar dj Marcello plaatjes draait. Rineke houdt blijkbaar ook van dansen, dus Rutger en Rineke zijn heel wat nummers op de dansvloer te vinden. Tijdens *Your love still brings me to my knees* van Marcia Hines kijkt Rineke Rutger wat langer aan dan strikt noodzakelijk.

Bezweet van het dansen zoeken ze samen een plekje aan de bar en bestellen nog een rondje. Rutger besluit er voor te gaan.

‘Ik vond het betoog van Wisse de Boer echt steekhoudend,’ liegt hij. ‘Het zou natuurlijk waanzinnig zonde zijn om De Balg te verpesten. Ik bedoel: mensen komen hier toch voor hun rust en de prachtige natuur.’

‘Ja, het zou vreselijk zijn. Als die weg er eenmaal is, is de schade onomkeerbaar. Dan is er geen weg meer terug,’ zucht Rineke. ‘Maar het lijkt wel of de eilanders het nut van ons protest niet willen zien. Ik weet ook niet echt wie er aan onze kant staat, wie uiteindelijk de beslissing neemt.’

De bel voor de laatste ronde gaat en de dj zet *Een beetje verliefd* in. In de roes van het bier en het dansen, besluit Rutger zijn kans waar te nemen. Hij wil zijn arm om Rineke heen slaan om haar te zoenen, maar zover laat zij het niet komen. Ze deinst achteruit.

‘Waar ben jij in godsnaam mee bezig?’

Snel grist ze haar spijkerjasje van de barkruk en loopt naar de uitgang.

Peter heeft het zien gebeuren en komt naar Rutger toe.

‘Het is mislukt, ze wil niet.’

‘Dat verbaast me niks. Ik had je toch verteld dat ze *hard to get* is. En jij denkt even voor elkaar te krijgen wat niemand gelukt is. Word wakker, jongen.’

‘Maar ik dacht dat ze me leuk vond en besloot mijn kaarten op tafel te leggen. Eerlijk en kwetsbaar, weet je wel. Daar houden vrouwen toch van? De meeste wel in ieder geval.’

Peter kijkt hem meewarig aan.

‘Je hebt niet geluisterd. Ik heb je verteld dat Rineke leeft voor haar idealisme. Als je werkelijk een kans bij haar wilt maken, moet je haar helpen dat natuurgebied te redden.’

‘Dat is toch niet handig? Dan vernietig ik mijn eigen markt... Voor mij is het juist goed als die weg er komt en het eiland makkelijker bereikbaar wordt. En trouwens: wat zou ik kunnen doen in dat platform van geitenwollensokken? Wat kan ik bijdragen?’

‘Je hebt vanavond gehoord dat er een grote groep is van zakenmensen en politici die de nieuwe weg een goed idee vindt. Die naar schaliegas willen boren omdat het veel geld oplevert en dat goed is voor de werkgelegenheid.’

Peter zwijgt even.

‘Als jij Rineke nu eens aanbiedt om te onderzoeken wie er allemaal precies bij betrokken zijn en wat hun motieven zijn?’

‘Dus wie er allemaal invloed hebben op de beslissing? Bedoel je wethouders, provinciale staten, gedeputeerden, aannemers? Of de CEO en medewerkers van Meego? Daar had Rineke het ook al over.’

‘Juist, zoek dat maar eens uit.’

‘Een goed idee. Onder hen zitten misschien ook wel potentiële kopers voor mijn bungalows. Twee vliegen in één klap’, glimlacht Rutger. ‘Heb jij het telefoonnummer van Rineke? Dan zal deze jongen haar eens even blij maken.’



‘Papa.’

‘Ja lieverd.’

‘Waarom stop je eigenlijk met je hotel en ga je met die Rutger Kooisma in zee?’

‘In het hotel moet ik de hele tijd met gasten praten en sociaal bezig zijn. Dat valt me zwaar afgelopen jaren.’

Van den Berg staart naar het parket.

‘Rutger kwam precies op tijd én hij bracht zelf ook geld mee, zodat we het project van de grond kunnen tillen.’

‘En wat vind je er dan van dat hij vóór de weg lijkt te zijn en ik tegen?’

‘Tja, wij hebben jou en Tessa altijd zelfstandig opgevoed. De weg is gunstig voor de verkoop van de bungalows, maar als jij er tegen bent, dan is dat aan jou. Overigens denk ik niet dat je veel kans hebt op succes. Het lijkt mij een gelopen race.’

Rineke zet haar theekopje iets te hard op de salontafel neer.



De dag na het debat belt Rutger Brinkman weer op.

‘Goedemorgen, meneer Brinkman. Ik heb nagedacht over uw voorstel om bij Meego te komen werken. Ik wil daar graag op korte termijn een afspraak met u over maken. Wanneer zou het u schikken?’

Brinkman schiet in de lach.

‘De aanhouder wint, jongeman. En u heeft geluk. We zijn op dit moment op zoek naar mensen met uitstekende communicatieve vaardigheden die in staat zijn de nieuwe weg en het schaliegas aan de eilanders te verkopen. Ik kijk even in mijn agenda... Aanstaaende woensdag ben ik weer in onze portacabin op het eiland. Mijn secretaresse zal de afspraak bevestigen en de routebeschrijving doorgeven. Tot dan.’

Rutger grijnst en besluit Rineke meteen van zijn heldhaftige daad op de hoogte te stellen. Hij stuurt haar een app’je: *Rineke, ik ga langs*

bij Brinkman om in kaart te brengen wie er allemaal betrokken is bij de nieuwe weg. Woensdag om 15 uur ben ik bij hem. Zullen we daarna ff afspreken? Groet Rutger.

‘Jeeha, ik heb een afspraak bij Brinkman,’ zegt Rutger tegen Peter als ze elkaar die middag voor een borrel ontmoeten.

‘Eh oké. En wat ga je daar dan doen?’

‘Brinkman denkt dat ik kom om te solliciteren. Rineke denkt dat ik de groep beslissers en beïnvloeders in kaart ga brengen, maar ik ga natuurlijk om bungalows te verkopen. Hij heeft blijkbaar achthonderd mensen in zijn team! Als ik binnen ben, kan ik daarmee aan de slag,’ juicht Rutger.

Peter heft zijn glas.

‘Je zult er wel goed over nagedacht hebben of dit de goede manier is om je zin te krijgen. Mijn advies is: ren er niet als een dolle stier op af, maar verdiep je in de techniek van het vragen stellen.’

Rutger kijkt hem vragend aan.

‘Je hebt maar één kans als je bij hem zit en die moet je niet verprutsen. Je vindt op internet vast wel een aantal handvatten hoe je zo’n gesprek in moet gaan. Ik kan je uit eigen ervaring vertellen dat als iemand mij in een gesprek geen ruimte geeft, niet geïnteresseerd is in wat ik nodig heb en alleen zijn eigen boodschap centraal stelt, ik meteen afhaak.’

Peter haalt zijn tablet tevoorschijn en laat Rutger op het internet wat voorbeelden zien. ‘Hier... zie je wel; vooral veel open vragen stellen en het onderscheid kunnen maken tussen feiten en meningen. Ook moet je onderzoeken wat iemands motieven zijn, zijn zogenoemde koopmotieven, ook wel *Unique Buying Reasons* of *Motives* genoemd.’

‘Oké, geen mening hebben, alleen open vragen stellen en uitzoeken waarom iemand mijn bungalow zou willen kopen,’ herhaalt Rutger gedwee.

‘Als je een ja of nee krijgt, dan heb je geen open vraag gesteld en inderdaad: jouw mening doet er niet toe. Kennis van feiten is handig,

maar je hoeft dat alleen in te zetten als jouw gesprekspartner erom vraagt. En houd je emotie buiten het gesprek,’ vat Peter samen. ‘Nog een biertje?’

Hoofdstuk 4 'Geen interesse'

'Met Rutger Kooisma.'

'Met Fred Ranzijn. Ik wil je niet op stang jagen, maar over drie weken is het 31 mei en dan is de eerste aflossingstermijn van de lening. Je weet dat je bijna 22.000 euro moet betalen. Ik bel je even om zeker te weten dat je bezig bent om geld te genereren.'

'Jazeker Fred, dat ben ik aan het doen.'

Verbeeldt Rutger het zich nou of klinkt zijn eigen stem bibberig? Fred is de aardigste van het syndicaat dat hem drie miljoen euro heeft geleend. De voorwaarden zijn streng; een rente van 8,75 procent en elke maand aflossen, anders is de lening meteen opeisbaar. Maar ja, wat kan hij doen? Zonder *track record* heeft hij geen poot om op te staan. Dit zijn de enige investeerders die vreemd vermogen wilden leveren. In alle jaren bij de bank heeft hij wel gezien hoe het spel gespeeld wordt. Grote bedragen kortdurend lenen voor enorme projecten en deze dan zo snel mogelijk verkopen zodat je kunt aflossen voordat de schuld als een molensteen om je nek hangt.

'Nou Fred, tot over drie weken dan maar, dan staat het bedrag op je rekening hoor. Geen zorgen...'

Zijn stem klonk nog rustig, maar zijn hart klopt snel. Rutger staart naar de toeristen die in kleine winkeltjes alweer geld aan het uitgeven zijn. Geen zorgen, geen zorgen?! Hij heeft niets behalve een mooie kleurenfolder. Hoe komt hij aan klanten? Hij heeft klanten nodig. Nu!

Het telefoontje van Ranzijn is hem koud op z'n dak gevallen.

Aaargh, ik moet nu als de wiedeweerga één van de bungalows verkopen. Anders heb ik een groot probleem. Wat te doen?

Hij besluit bij Peter langs te gaan.

‘Sorry joh, dat ik zo’n beslag op je tijd leg. Moet je weer naar mijn gezeik luisteren. Ik beloof je dat ik het ooit goed met je maak. Kun je me helpen?’

Hij legt het probleem uit en zoals hij al gevreesd had, adviseert Peter hem om nu koud te gaan bellen.

‘Je hebt het adressenbestand van Van Dinther. De mensen die daar op staan, voldoen aan twee voorwaarden: ze hebben geld en zijn betrokken bij de natuur. Of ze een koopwens voor een bungalow op Schiermonnikoog hebben, weet je niet. Hoe interesseer je ze voor een bungalow?’

‘Ik kan inzetten op de voordelen van het project?’

‘Dat klinkt nog niet zo aantrekkelijk. Wat zijn de voordelen precies?’

Rutger gaat wat rechter op zitten.

‘Dit is uw kans om eigenaar te worden van een investeringspand aan de rand van een prachtig natuurgebied. Een gelijkvloerse bungalow met een eigen parkeerplek.’

‘Maar rijke mensen zijn vaak drukke mensen, dus de kans dat ze hier meteen willen komen wonen, is vrij klein. Kun je ook financiële voordelen noemen?’

‘Ja natuurlijk, ze kunnen hun bungalow ook verhuren. Daarmee krijgen ze veel meer rendement dan de huidige spaarrente!’ juicht Rutger.

‘Dat klinkt al veel beter! Het behoud van de natuur op het eiland moet jij bij je propositie insluiten. De bungalows liggen aan de rand van De Balg, een uniek gebied. Dus wat heb je?’

‘Een uniek project op een prachtig natuureiland, met zicht op een zeker rendement’, zegt Rutger enthousiast. Hij krijgt er werkelijk zin in om te gaan bellen.

‘Goed, ik vertel degenen die ik bel kort over het project en dan plan ik een afspraak met ze in, zodat ze intussen verder na kunnen denken over de mogelijke aanschaf. Ze hebben dan ook tijd om het idee van deze aanschaf op ze in te laten werken.’

‘Precies. Als je te snel door het proces heen gaat, dan heeft de klant niet genoeg tijd om aan het idee te wennen. Je moet aansluiten bij

waar de klant doorheen gaat. Weet je nog de *customer journey*?’

‘Dus: ik bel u omdat er op Schiermonnikoog prachtige bungalows gebouwd gaan worden. Bungalows waar u makkelijk kunt komen met de auto zodra de nieuwe weg klaar is en waar u gelijkvloers woont zodat u geen trappen hoeft te lopen. Bij de bungalow heeft u uw eigen parkeerplaats.’

‘Prima. Niets meer aan toevoegen. Als je te veel informatie op mensen afvuurt, kunnen ze het niet verwerken en gaan ze zich verzetten.’

‘Oké. En wat doe ik dan als ze zeggen dat ze niet geïnteresseerd zijn of als ze de prijs horen en die te duur vinden of als ze al een vakantiehuis ergens anders hebben? Kan ik dan zo maar aan die bezwaren voorbij gaan?’

‘Nee, natuurlijk niet. Je moet mensen wel het idee geven dat je hoort wat ze zeggen. Als je er aan voorbij gaat, treed je uit het contact, zoals dat heet en dan zeggen mensen zeker nee.’

‘Ja, dat is waar, ik vind het zelf ook vervelend als verkopers dat doen. Hoe reageer ik dan?’

‘Voor zulke bezwaren moet je een diplomatiek antwoord klaar hebben. Klaar, omdat je je niet mag laten verrassen. Negentig procent van de mensen heeft namelijk dezelfde vijf sectorspecifieke bezwaren op een aanbod. Jij noemde er al drie.’

‘Snap ik. Dus wat zeg ik als iemand zegt: “Ik ben niet geïnteresseerd”?’

‘Allereerst is het belangrijk dat je je realiseert dat mensen verschillende redenen kunnen hebben om dat te zeggen. Ze kunnen geen geld hebben of ze zijn te druk met werk en kinderen om überhaupt regelmatig naar een vakantiehuis te gaan. Misschien hebben ze het te druk op het moment dat jij ze belt of staat hun hoofd naar iets anders.’

‘Tjonge, maar dat ga ik toch niet allemaal uitzoeken?’

‘Nee, niet als je koud belt. Als je in je gesprek goed naar ze luistert en hun bezwaar blijkt reëel, dan hoor je dat snel genoeg. Is het een irreëel bezwaar, een soort smoesje zeg maar, dan merk je dat ook. Hoe merk je dat, denk je?’

‘Die mensen vinden het prettig als ik doorvraag en door mijn reactie op hun bezwaar stijgt hun interesse een klein beetje, hoop ik. En hoe zorg ik dat ze erg geïnteresseerd worden in een bungalow?’

‘Je moet mensen de tijd en ruimte geven om langzaam maar zeker steeds meer zin in je aanbod te krijgen. *Buy in* noemen de Amerikanen dat.’

‘Oké, dus wat zeg ik dan als ze geen interesse zeggen te hebben?’

‘Dan antwoord je volgens de driestap-sprong.’

Rutger kijkt Peter met grote vraagtekens in zijn ogen aan.

‘De wat?’

‘De driestap-sprong. Stap 1 is: je veert mee met wat de ander zegt, dus je laat zien dat je ander gehoord hebt. Bijvoorbeeld: “Ik kan me goed voorstellen dat u nú nog geen interesse heeft...”’

‘Echt? Maar dat snap ik niet. Het zijn geweldige bungalows. Als ik het geld had, zou ik er zeker één kopen. Al was het maar als belegging.’

‘Ja, jij wel, maar jij bent hier al veel vaker geweest. Jij kent het eiland en je weet ook dat er niet zo heel veel gebouwd wordt en dat vakantiehuisen dus altijd hun waarde zullen houden. Maar dat weet jouw potentiële klant nog niet. Die moet daar langzaam in groeien.’

‘Ja, maar...’

‘Val me nu even niet in de rede. Ik wil graag stap 2 en 3 uitleggen. Stap 2 is dat je *inhoudelijk* antwoordt op wat de ander zegt. Dus als zij zeggen geen interesse te hebben, dan leg jij uit waarom ze wel interesse zouden moeten hebben. Belangrijk is trouwens dat je niet het woord ‘maar’ gebruikt. Veel mensen ervaren ‘maar’ als negatief en als bewijs dat jij hen niet in hun waarde laat.’

‘Tjonge, best ingewikkeld allemaal. En stap 3?’

‘Stap 3 is misschien wel de moeilijkste, want je dient je ‘tocht’ te vervolgen naar je doel.’

‘Ja, de afspraak maken. Ik weet het nog!’

‘Veel verkopers laten die stap zitten en dat leidt er toe dat de potentiële klant nieuwe bezwaren gaat opperen.’

‘Waarom doet de klant dat?’

‘Omdat hij nog niet echt geïnteresseerd is. Dus als je meteen zou zeggen: “Koop een bungalow van me”, dan zeggen ze zeker ‘nee’, ook als ze een klein beetje interesse hebben. Ze zeggen echter wel ‘ja’ tegen een afspraak. De investering in een afspraak is vaak maar een uur en dat risico willen ze wel nemen. De meeste mensen zijn namelijk bang om iets te missen. Dus als je de voordelen noemt en er zit er één tussen dat hen aanspreekt, zijn ze bereid tot een *trade off*; een uur investeren voor de kans op een mooie deal. Mensen zijn hebbertig, dus als ze iets kunnen winnen of krijgen, luisteren ze opeens.’

Rutger lacht. ‘Oké, zullen we eens oefenen? Ik zeg: “Ik heb geen interesse...”’

‘Beste meneer Kooisma, ik kan me helemaal voorstellen dat u nú nog geen interesse heeft. Dat is precies de reden dat ik u bel. Ik wil u namelijk in de gelegenheid stellen om u te verdiepen in het project en voor uzelf vast te stellen welke voordelen er voor u te behalen zijn. Wanneer hebt u tijd? Volgende week of liever de week er op? Liever de ochtend van 21 mei of de middag van de 22ste?’

‘Wow mooi. Er zit inderdaad geen maar in en je veert mooi mee. Waarom eindig je eigenlijk met die rare keuzes? Je kunt toch gewoon zeggen: “Wanneer heeft u tijd?” en dan klaar?’

‘Dat kan inderdaad, maar dan laat je de klant juist weer te veel ruimte. Dan gaan ze denken: wil ik dat uur wel investeren? Nu denken ze alleen nog maar: op welk moment wil ik dat uur investeren?’

‘Aha, slim hoor. M’n oude grootmoedertje had groot gelijk toen ze me vertelde dat ondernemen niet zomaar geld verdienen is. Ik dacht echt dat ik er met mijn ervaring helemaal klaar voor was. Goed ondernemerschap bedrijven gaat veel verder, merk ik nu.’

Peter schiet in de lach.

‘Ik heb dus al een huis op Schier. Goed sales bedrijven als ondernemer betekent goed verdienen.’

‘Vinden mensen jou niet veel te glad?’

Nog voordat Peter antwoord kan geven, gaat de deurbel.

‘Ach, wil jij opendoen, Rutger? Dan ga ik even koffie zetten.’

Rutger kijkt de bezoeker verrast aan.

‘Hi Rineke. Jij hier?’

Hij blijft in de deuropening staan, zodat Rineke er niet langs kan.

Rineke frummelt aan het knoopje van haar groene blouse. ‘Ja, ik kom voor Peter.’

‘Peter, ik heb je advies nodig over ons platform,’ roept ze over zijn schouder heen. ‘Wil jij me helpen?’

Ze werpt Rutger een boze blik toe, waardoor die snel aan de kant gaat en haar binnenlaat.

‘Ik heb woensdag een afspraak met Brinkman, dat heb ik je ge-appt,’ haast Rutger zich te zeggen. ‘Ik ga voor je uitzoeken wie er precies aan de knoppen draaien bij de nieuwe weg en het boren naar schaaliegas.’

‘Ja, dat vind ik fijn,’ zegt Rineke korzelig, ‘maar ik heb meer hulp nodig. Structurele hulp.’

Peter lacht. ‘Ik kan zelf ook wel wat advies gebruiken. Rutger vraagt net of ik niet te glad ben door mijn technieken.’

‘Absoluut. Ja, ik vind je veel te glad. Jij hebt overal een antwoord op en dat is precies waarom ik hier ben.’

Rineke knipoogt naar hem.

‘Nee, even serieus. Rutger maakt zich zorgen dat als hij de technieken toepast die ik hem leer, dat hij dan te glad wordt. Wat denk jij?’

‘In zijn geval is dat denk ik ook zo. Rutger is alleen met zichzelf bezig en dat merken mensen. Dan kun je wel *veinzen* dat je geïnteresseerd bent, maar dat pikken zijn klanten zo op.’

Rutger opent zijn mond, maar helaas is Peter hem voor.

‘Ja, ik snap je punt. Het is niet alleen van belang dat je snapt wat de behoefte is van de ander en daar een aanbod bij doet, maar ook dat je snapt *waar* de ander behoefte aan heeft en daarop aansluit. Dus heeft de ander een rustig karakter, ga dan bijvoorbeeld niet snel en hard praten. Daarmee erger je hem.’

‘Precies,’ straalt Rineke, ‘en als de ander geen behoefte heeft aan fysiek contact, dan geef je haar de ruimte en dring je je niet op,’ sneert ze naar Rutger.

Peter doet alsof hij het niet hoort. ‘Dat brengt me bij typologie. De verschillen tussen typen klanten. Een leuk onderwerp...’

‘Hmmm, ik ruik de koffie al. Ik lust wel een kopje, Peter,’ valt Rutger hem in de rede.

Peter snapt de hint en verdwijnt naar de keuken.

‘Rineke,’ Rutger schuift met zijn voet over de vloer. ‘Weet je nog... Het dansen. De warmte. Eh... de drank.’

‘Ja, ik was daar ook.’

‘Ik wil je mijn excuses aanbieden. Ik ben te ver gegaan, ik had meer rekening moeten houden met jou.’

Rutger kijkt haar verwachtingsvol aan.

Rineke ontwijkt zijn blik en zegt uiteindelijk: ‘Inderdaad, want jij bent helemaal mijn type niet. Ik val niet op gladde, narcistische types zoals jij. Maar vooruit: zand erover. Een vriend van Peter is een vriend van mij.’

‘Koffie!’

Peter komt aan met een dienblad met drie kopjes en een thermoskan en dirigeert hen naar de woonkamer.

‘Rutger, volgens mij zijn wij zo’n beetje klaar voor vandaag. Je bent van harte welkom om één kopje koffie te drinken en dan... hoppa, aan de slag... Bellen. Dan kan ik tenminste rustig met Rineke praten,’ grinnikt hij.



Vol goede moed fietst Rutger terug naar zijn kamer. Het gesprek met Peter heeft hem enorm geholpen. Eenmaal binnen smeert hij snel twee boterhammen en schenkt een groot glas jus d’orange in. Meteen maar even de afwas doen, besluit hij. En wat ziet zijn bureau er rommelig uit. Misschien handig om dat eerst te ordenen voor hij aan het bellen gaat. In de tussentijd kan hij ook meteen een wasje draaien.

Drie uur later pakt hij zijn telefoon.

‘Goedemiddag, mevrouw Du Toit. U spreekt met Rutger Kooisma

van *De Strandopgang*. De reden dat ik u bel, is dat er op Schiermonnikoog prachtige bungalows gebouwd gaan worden. Bungalows waar u makkelijk kunt komen met de auto zodra de nieuwe weg klaar is. U woont er gelijkvloers zodat u geen trappen hoeft te lopen. Bij de bungalow heeft u uw eigen parkeerplaats. Graag nodig ik u uit voor...'

'Geen interesse!' klinkt het kortaf.

'Mevrouw Du Toit, ik kan me helemaal voorstellen dat u nú, op dit moment, nog geen interesse heeft. Dat is precies de reden dat ik u bel. Ik wil u namelijk in de gelegenheid stellen om u te verdiepen in het project en voor uzelf vast te stellen welke voordelen er voor u te behalen zijn. Wanneer hebt u tijd? Volgende week of liever de week er op? Hebt u een voorkeur voor de ochtend op 21 mei of de middag van de 22ste?'

'Hoe komt u aan mijn nummer?'

'Dat heb ik van Joost van Dinther gekregen.'

'Dat verbaast me omdat ik bij hem aangegeven heb dat ik alleen benaderd wil worden voor goede doelen die te maken hebben met de natuur. Ik heb expliciet aangegeven dat ik geen commerciële contacten wens.'

'Eh ja, dat snap ik. Nou, bedankt voor uw tijd. Tot ziens.'

'Wat kosten die bungalows precies?'

'495.000 euro, meneer.'

'Dat vind ik veel te duur.'

Tuut... tuut... tuut...

'U wilt dat ik een heel uur naar uw verkooppraatje kom luisteren? Ik peins er niet over. Goedemiddag!'

'Stuurt u maar een e-mail met informatie over dat project. Ik wil het voor me zien.'

'Natuurlijk, ik stuur u zo alle informatie toe, meneer Jansen Schoonhoven.'

Na twee uur onafgebroken bellen en twaalf nee's later, is Rutger de wanhoop nabij. Wat een drama. Hij is dringend toe aan een biertje en een mentale schouder. Hij stapt op de fiets om te zien of Peter hem beide kan bieden. De eerste hitte bekoelt hij met een paar slokken speciaalbier.

'Verdorie Peter, iedereen zegt nee. Ik ben er klaar mee. Ik kap er-mee!'

'Niet doen, je bent nog maar net begonnen. Ken je het verhaal van de wasknijpers?'

'Het wat?'

'Het verhaal van de wasknijpers.'

Peter steekt een verse olijf in z'n mond en begint zijn verhaal.

'Er was eens een verkoper van wasknijpers. Nadat hij honderden deuren langs is gegaan en zijn concurrenten, net als jij nu lijkt te gaan doen, inmiddels zijn afgehaakt, komt hij er achter dat gemiddeld elk vijftiengste huis een set wasknijpers koopt voor 2 euro. In plaats van te stoppen met verkopen omdat 24 mensen 'nee' tegen hem zeggen, gaat hij door. En waarom? Omdat hij mentaal heel goed met 'nee' kan omgaan.'

'O ja, hoezo? Heeft-ie soms een tjakka-training gevolgd?'

'Nee. Hij bedenkt twee dingen. Ten eerste levert elke deur hem 8 cent op. Dus of ze 'ja' of 'nee' zeggen, hij is blij.'

'En het tweede?'

'Hij realiseert zich dat als hij vijftien keer 'nee' hoort, de kans dat er bij de komende tien 'deuren' wel een 'ja' klinkt groter is. En bij deur 24 is deze verkoper natuurlijk helemaal enthousiast; de volgende is zeker raak!'

'Haha, ik snap het. En wat heeft dit te maken met mijn situatie?'

'Als je een ijskoude lijst hebt met mensen die nog nooit van jou of je organisatie hebben gehoord, dan mag je superblij zijn als één op de tien 'ja' zegt tegen een afspraak. Als je oude contacten belt, is dat percentage natuurlijk hoger.'

'Dus de moraal van dit verhaal over de wasknijper is: ik moet gewoon doorgaan?'

‘Ja. Vooral doorgaan,’ imiteert Peter jurylid Jacques d’Ancona van de Mini-Playbackshow. ‘Ik geef je een zeven.’

‘Oké, ik ga morgen met frisse moed verder. Of kan ik ook vanavond nog bellen?’



‘Omdat u zo aandringt, wil ik best een keer een uurtje met u afspreken. Ja, hoor 22 mei om twee uur is prima.’

‘Dat is fijn, meneer Van Duijn. Dan zie ik u de 22ste bij u thuis.’

Rutger rent naar de koelkast en schenkt zichzelf een groot glas cola in dat hij in een paar grote slokken leegdrinkt. Breed glimlachend appt hij naar Peter: ‘YES!!! Ik heb een lead :-)’

Hoofdstuk 5

‘Wat vindt u van Schier?’

‘Linda, wat ben je vroeg op kantoor,’ zegt Brinkman verrast als ze om half acht de portacabin binnenstapt.

‘Ja. U zegt altijd dat we zo veel werk hebben en zo weinig ruimte. Dus ik dacht; als ik nu eens heel vroeg begin en tot 4 uur werk, dan kan Cynthia laat beginnen en laat doorwerken. Dan hebben we minder last van elkaar.’

‘Ik kan niets vinden hier in dat kleine hok, help me even zoeken. Ik heb zo een afspraak. Ik zoek een dossiermap met daarop het woord platform,’ foetert Brinkman.

‘Ik zei nog tegen de mensen van het hoofdkantoor in Assen dat ze me niet een portacabin moesten geven, maar dat we beter een echt kantoor kunnen huren. Er is hier gewoon te weinig ruimte om met zijn vijven te werken én ook nog alles terug te kunnen vinden... Ik word er zo moe van dat kostenbeperkingen altijd maar leidend zijn bij Meego. Gelukkig zit ik hier maar drie dagen in de week.’

‘Is dit ‘m soms?’ probeert Linda.

Voordat Brinkman kan antwoorden, gaat de deur open. Op de stoep staat een man met haar dat alle kanten op staat in een groengrijs velours colbert.

‘Aha. Kom binnen. Laten we even in mijn kamer gaan zitten.’

Brinkman sluit de deur achter zijn gast.



Die middag is Rutger precies om twee uur aanwezig bij de portacabin. Hij is strak in het pak, net als Jacques Brinkman altijd is.

‘Goedenmiddag meneer Kooisma. Wat spreken we elkaar vaak.’

Eerst telefonisch, toen tijdens het debat en nu weer. Hier is mijn kantoor, ga zitten. Dus u wilt komen werken bij Meego.'

'Ja, ik wil graag onderzoeken wat de mogelijkheden zijn...'

'Binnen Meego hebben we vier divisies. *Upstream infra* en *upstream product* en *downstream infra* en *downstream product*. Ik leid het team *upstream infra*. Wij worden ingezet om nieuwe infrastructuur aan te leggen op plekken waar zich olie of gas bevindt. In dit geval gaat het om schaliegas...'

Rutger luistert maar half. Wat een saai verhaal.

'Eh, ja. Natuurlijk. Wat zei u?'

'Wat voor soort functie past bij u? We hebben bijvoorbeeld een afdeling marketing en communicatie en daar is een vacature. Zou dat iets voor u kunnen zijn?'

'Daar ga ik over nadenken, meneer Brinkman. Maar ik heb eerst nog een paar vragen. Hoe lang gaat dit project duren?'

'Twintig jaar. We vermoeden dat het schaliegas dan op is.'

'U zei dat uw team uit achthonderd personen gaat bestaan. Zijn er ook mensen die ver van Schiermonnikoog af wonen?'

'Ja. Inderdaad, als we zo meteen de *go ahead* hebben, bestaat het team uit achthonderd personen.'

Oei, dat was geen goede vraag. Nu weet ik nog niets, realiseert Rutger zich.

'Hoe ver zullen de meesten van het eiland af wonen?'

'Behoorlijk ver,' antwoordt Brinkman onverschillig.

Ook geen goede vraag, even denken... Wat staat er ook weer op die saleswebsite? Rutger krijgt het steeds warmer.

'Hoeveel van die achthonderd wonen verder dan een uur van de veerboot vandaan?'

'Dat zijn er ongeveer 250. Toevallig kreeg ik vanochtend van de HR-manager een overzicht van de reiskosten die we in onze begroting moeten opnemen.'

Bingo. Die zijn perfect geschikt om een huis aan te verkopen, denkt Rutger.

'Hoeveel van die 250 hebben een zodanig inkomen dat ze 495.000

euro kunnen financieren?'

Brinkman kijkt hem geïrriteerd aan.

'Zeg meneer Kooisma, waar gaat dit heen?'

'Ja sorry. Ik wilde even weten wat voor soort collega's ik zou krijgen,' haast Rutger zich te antwoorden.

'Nou, dat zullen er misschien vijftig of zestig zijn.'

'Dank u wel. Ik heb nog een andere vraag: wie zijn er allemaal betrokken bij het opzetten en goedkeuren van dit project?'

'Luister meneer Kooisma, ik weet niet waarom u dit allemaal vraagt, maar ik weet wel dat u dat niets aangaat. Ik neem aan dat uw interesse in de functie nog staat. Loop zo even langs Linda en vraag haar om een sollicitatieformulier. Tot ziens.'

Poeh, denkt Rutger. Dit was werkelijk één van de slechtste gesprekken die ik ooit gevoerd heb. Een schoolvoorbeeld van je eigen ruiten ingooien. Zijn gezicht klaart op als hij buiten Rineke in de schaduw van een grote eik ziet staan.

Zodra ze Rutger ziet, loopt ze op hem af.

'Ik besloot hier op je wachten, dan weet ik meteen wat je te weten bent gekomen.'

Rutger haalt zijn schouders op.

'Hij wilde niets vertellen. "Gaaf je niets aan", zei hij.

Rineke staart hem verbijsterd aan.

'Ik dacht dat je me zou helpen? En je komt met niks naar buiten? Lekkere hulp ben jij. Hier heb ik dus helemaal niks aan. Ik zie je wel weer.'

Ze draait zich met een ruk om, loopt naar de eik, pakt haar fiets en rijdt weg in de richting van haar ouders.

Nou ja, denkt Rutger. Wat een arrogante bitch. Ik heb toch m'n best gedaan. Laat haar lekker zelf een afspraak met Brinkman maken.

Hij haalt zijn schouders op en loopt ook naar z'n fiets. Hij baalt van het gesprek. Hij heeft Brinkman geïrriteerd en Rineke inderdaad niet geholpen. Maar hij weet wel dat er vijftig tot zestig potentiële kopers van zijn bungalows zijn, zodra er een akkoord op het boren en de

aanleg van de weg is. Een klein lichtpuntje.

Voor hij op z'n fiets kan stappen, gaat zijn smartphone over. Anoniem, ziet hij op het scherm.

'Kooisma.'

'Spreek ik met de heer Kooisma?'

'Ja.'

'Goedemiddag, meneer Kooisma. Goed dat ik u tref. Ik mag u namelijk een mooi aanbod doen. Als u nu 'ja' zegt op een abonnement van zes weken op het *Dagblad van het Noorden*, dan mag ik u twee weken cadeau doen, meneer Kooisma.'

De stem aan de andere kant van de lijn klinkt verveeld. Zeker zo'n call center waar ze twintig mensen per uur moeten spreken.

'Geen interesse,' zegt Rutger.

'U krijgt ook nog ongelimiteerd toegang tot de internetsite van het dagblad.'

'Nee, dank u.'

'En als klap op de vuurpijl mag ik u 2,50 euro korting aanbieden als u automatisch betaalt...'

'Nee, ik zeg u toch. Geen interesse.'

'Prima, meneer Kooisma. Dan dank ik u hartelijk voor uw tijd. Blijft u nog even aan de lijn, dan doorloopt u de stappen van het Bel-mien Register. Een fijne dag nog.'

Het lijkt alsof de wolken voor de zon wegtrekken. Ha, dit was nog eens een echt slecht gesprek. Rutger realiseert zich dat deze verkoper precies deed waar Peter hem voor gewaarschuwd heeft. De man heeft niet gevraagd naar zijn behoefte, net zoals hij Brinkman niets gevraagd heeft over zijn behoefte.

Hij moet zich nu werkelijk gaan verdiepen in alle voorwaarden van een goed verkoopsgesprek, besluit hij en stuurt zijn fiets naar de bibliotheek. Daar aangekomen loopt hij speurend langs het rek met boeken over telefonische verkoopstechniek. Het zijn er aardig wat. Hij haalt er twee uit. *Alles over verkopen* van Richte Lommert en een boek van iemand die Jos Burgers heet.

In *Alles over verkopen* leest Rutger dat er altijd een structuur is in een verkoopsgesprek: de 5A's (Aanvang, Analyse, Argumentatie, Acceptatie en Afsluiten) of AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) en dat je altijd begint met een korte introductie, een doelstelling en een agenda. Vervolgens stel je de ander centraal en stel je heel veel open vragen over diens wensen en behoeften. Hij leest ook dat je regelmatig moet samenvatten, zodat de klant kan zien dat je snapt wat hij of zij zoekt.

Als de wind een paar uur later wat koeler wordt, besluit Rutger de dag de dag te laten en Peter uit te nodigen voor een simpel dinertje om hem te bedanken voor alle tips en ook weer eens hard te lachen samen. Hij heeft vast mooie anekdotes over zijn ondernemersleven.

In het restaurant vertelt Rutger wat hem die dag is overkomen en wat hij inmiddels heeft geleerd.

'Ik ga morgen verder met bellen. Volgens mij weet ik nu waar ik op moet letten.'

Peter kijkt hem wat aarzelend aan.

'Denk je van niet?'

'Ik denk dat je met vallen en opstaan al een heel eind verder bent. Maar ik wil je wel helpen om je gesprekken nog beter te laten verlopen. Als je het daarmee eens bent, dan oefenen we eerst de kunst van het vragen stellen.'

'Vragen? Ik heb geen vragen,' zegt Rutger, terwijl hij zijn mond volpropt met ciabatta van Klontje. Hij blijft de bakkerij Klontje noemen, terwijl Peter hem al heeft verteld dat de bakker nu onder een andere naam verder is gegaan.

'Je wilt toch iets leren? Mensen die geen vragen hebben, hebben niets te leren.'

'Eh... oké. Ik wil graag weten of ik een goede ondernemer kan worden?'

'Ja. Volgende vraag.'

'Moet ik daarvoor in de wieg gelegd zijn?'

'Nee.'

‘Is het moeilijk om te leren?’
 ‘Nee.’
 ‘Duurt het lang om het te leren?’
 ‘Nee.’
 ‘Hoe lang dan?’
 ‘Meestal een paar weken.’
 ‘Maar kan ik het dan ook?’
 ‘Ja.’
 ‘En zijn het trucs?’
 ‘Nee.’
 ‘Moet je er glad voor zijn?’
 ‘Nee.’
 ‘Moet je goed kunnen praten?’
 ‘Nee.’
 ‘Je moet wel enthousiast zijn toch?’
 ‘Ja.’
 ‘Moet je ook goed kunnen luisteren?’
 ‘Ja. Wat merk je aan dit gesprek?’
 Peters vraag verrast hem. Rutger wil niet onbeleefd zijn – tenslotte is hij te gast en probeert Peter hem te helpen – maar hij heeft al lang gemerkt dat die alleen heel korte antwoorden geeft. Het irriteert hem, als hij eerlijk is. Eerst dwingt Peter hem om vragen te stellen en dan geeft hij vervolgens zelf zulke korte antwoorden.
 ‘Hoe vind je dat het gesprek loopt?’
 ‘Eh, prima hoor,’ zegt Rutger.
 ‘Ik vind het helemaal niets.’
 Peter ziet Rutgers ongemak en doorbreekt de stilte. ‘Waarom stellen mensen vragen?’
 ‘Om iets te leren.’ Eindelijk een goed antwoord.
 ‘Ja. Inderdaad. En om een aantal andere redenen. Wie had net de leiding in het gesprek? Wie bepaalt het onderwerp?’
 ‘Oh ja, de vragensteller bepaalt het onderwerp.’
 ‘Klopt, jij bepaalt dat het gaat over verkopen. We kunnen ook praten over meeuwen, over het weggeslagen duin bij strandpaal 17 – erg is

dat trouwens! Geen enkele bescherming meer – honger in Afrika en opkomende economieën. Maar we spraken over ondernemerschap.’
 ‘Op die manier kan ik de mensen sturen om te praten over de onderwerpen die *ik* wil! Dan alleen nog de juiste vragen stellen.’
 ‘Inderdaad. Goed zo. En er zijn nog een aantal redenen om vragen te stellen, zoals het tonen van interesse en het bevorderen van de dialoog.
 ‘Als ik jou bijvoorbeeld vraag: “Wat vind je van Rineke?” dan heeft die vraag een ander effect dan de vraag: “Vind je Rineke leuk?”’
 ‘Wil je nou echt dat ik daar antwoord op geef?’ zucht Rutger.
 ‘Als ik de tweede vraag stel, wat is dan jouw antwoord?’ gaat Peter onverstoorbaar verder.
 ‘Ja, best. Maar ze heeft ook wel *bitchy* trekjes hoor.’
 ‘En als ik de eerste vraag stel, wat antwoord je dan?’
 ‘Tja, een leuke meid. Een heel fris uiterlijk. Mooi blond haar en een lieve uitstraling.’
 ‘Welke vraag levert mij meer informatie op?’
 ‘De tweede.’
 ‘En wat is het voordeel van informatie voor een ondernemer?’
 ‘Op die manier weet hij wat de ander aanspreekt. Wat de ander graag wil...’
 ‘Inderdaad. In één keer goed. Dus voortaan stellen we vragen die veel informatie opleveren. Vragen die beginnen met wie, wat, waar, waarom, welke, wanneer en hoe. Open vragen. Open, omdat het antwoord niet voorgeprogrammeerd is.’
 ‘Zes keer ‘w’ en één keer ‘h’. Makkelijk te onthouden,’ lacht Rutger.
 ‘Stel mij nu eens vragen over de verkoop aan Van Duijn.’
 Rutger schraapt zijn keel. ‘Beste meneer Van Duijn, ik stel u graag een aantal vragen om er achter te komen of een investering in het project *De strandopgang* voor u een goede investering is. Waar gaat u meestal op vakantie? Wat vindt u van de Wadden? Op welk eiland komt u het liefst en waarom? Wat spreekt u aan op de Wadden? Bent u wel eens op Schiermonnikoog geweest? Wat vindt u van Schier? Wat zou voor u een reden zijn om een bungalow te kopen? ... Nog meer vragen Peter?’

‘Ja, stop maar. Uitstekende vragen! Het fenomeen open vragen en meningsvragen is duidelijk bij je geland.’ Peter lacht.

Rutger denkt even na. Hij wil wel iets weten over het prachtige huis van Peter.

‘Hoe lang woon je hier al?’

‘Zeven jaar,’ antwoordt Peter. ‘Ik heb het zeven jaar geleden gekocht. Eerst als vakantiehuis en nu woon ik er semipermanent.’

‘Was het een duur huis?’

‘Ja.’

‘O ja, dat is geen open vraag. Eh... Hoe heb je het huis gevonden?’

‘Kijk, dat vind ik nou een leuke vraag omdat jij mij nu de gelegenheid geeft om iets over mezelf te vertellen. Mensen praten graag over zichzelf. Ik zag het huis toen ik hier een keer voor een korte vakantie was. Er woonde een oude Duitse graaf in, Von Sierstorpf. Ik heb aangebeld en gevraagd of hij het aan mij wilde verkopen. Dat ging niet meteen natuurlijk. Ja, het is een heel verhaal.’

Peter zwijgt.

Waarom vertelt hij niet verder? Ben ik iets vergeten? Rutger voelt dat hij onzeker wordt.

‘Heb je hier altijd alleen gewoond?’

‘Nee.’

Peter kijkt naar buiten, als door een wesp gestoken.

‘Ach. Nee hè, weer de verkeerde vraag. Wie, wat, waar... sorry hoor.’

‘Waar woonde je voor die tijd?’

‘In Amsterdam.’

Ha, hij komt er nu echt in, vindt hij tevreden.

‘Mensen praten graag over wat ze bezighoudt. Iedereen, zeker in Nederland, heeft wel ergens een mening over. Daarnaast heb je als ondernemer informatie nodig over koopmotieven of *Unique Buying Motives*. Die krijg je door signalen, zowel verbaal als non-verbaal op te pikken en natuurlijk open meningsvragen te stellen.’

Rutger knikt instemmend.

‘Dus, wat wordt jouw vraag?’ vervolgt Peter.

‘Eh... waarom is naar schaliegas boren zo’n slecht idee?’

Peter staat op, loopt naar het raam, kijkt peinzend naar buiten en zegt: ‘Ja. Een open meningsvraag.’ Meer tegen zichzelf dan tegen Rutger, antwoordt hij: ‘Als je vraagt om een mening, dan krijg je die.’

Hij draait zich weer om.

‘Het is een goede vraag. Alleen is het niet handig om over politiek te praten. Daarnaast is de waarom-vraag gevaarlijk. Je wilt hem stellen, maar meestal later in het gesprek en liever in de vorm van: “Wat is de reden dat...?”’

‘Waarom... Ik bedoel, wat is de reden dat ik geen vraag over gasboringen mag stellen?’

‘Omdat je van mening kunt verschillen met je gesprekspartner. Nu geeft dat op zich niet, alleen zijn onderwerpen als seks, religie en politiek vaak zo emotioneel beladen dat je snel in een ruzieachtige sfeer kunt komen en als het mensen zijn met wie je later nog iets wilt, iets bereiken, iets samen doen, dan is ruzie niet handig. Toch?’

Rutger moet het wel met hem eens zijn.

‘Nou, het was misschien niet de allerleukste oefening voor je, maar volgens mij kun je nu beter voorbereid aan je gesprek met Van Duijn beginnen. Vragen kun je oefenen in elke situatie die je tegenkomt.’



Toch prettig om weer auto te rijden, hoewel hij na een kleine drie uur blij is om in het Brabantse Rosmalen te arriveren. Het huis van de familie Van Duijn heeft een prachtig uitzicht op het Ridder van Baexenpark en de voortuin is keurig onderhouden. Onderweg heeft hij het gesprek dat hij wil voeren in zijn hoofd tientallen keren geoefend. Dit mag hij niet verpesten. De knoop in zijn maag geeft aan dat hij behoorlijk zenuwachtig is. Hij parkeert zijn Peugeot op de oprit, stapt uit en zet zijn meest innemende glimlach op.

‘Wat woont u mooi. Echt prachtig.’

Gretig accepteert hij de koffie die mevrouw Van Duijn hem aanbiedt. Ze nemen plaats in de woonkamer en Rutger legt de brochure op tafel.

‘Allereerst wil ik u bedanken dat u een uurtje tijd voor mij vrijmaakt. Zoals u weet, ben ik hier om te onderzoeken of het project *De Strandopgang* voor u een goede investering en aankoop kan zijn. Meneer Van Duijn, waar ik vooral nieuwsgierig naar ben, is wat uw woonwensen en vrijetijdswensen zijn voor de korte en middellange termijn. Kunt u me iets vertellen over uw huidige situatie?’

De heer en mevrouw Van Duijn antwoorden hem uitvoerig en Rutger luistert aandachtig. Hij stelt vragen die hen in de gelegenheid stellen om hun behoefte aan te geven. Uit hun antwoorden blijkt waarom dit echtpaar op zoek is naar een vakantiewoning. Hoe verder het gesprek vordert, hoe meer Rutger zich realiseert dat hij op de goede weg zit. Het loopt naar wens.

‘Dus als ik het goed begrijp, zijn uw kinderen het huis uit en gaat u over vier jaar met pensioen. Uw pensioen wilt u op een rustige plaats doorbrengen. U wenst rekening te houden met mogelijke fysieke beperkingen en u zoekt daarom een woning waarbij alles gelijkvloers is.’

‘Ja, inderdaad.’

‘Daarnaast vertelde u me dat u een investering zoekt voor later omdat de rente op dit moment zo laag is. U gelooft dat vastgoed een goede investering is omdat in de afgelopen tachtig jaar vastgoed altijd een betere investering is geweest dan sparen. Toch?’

‘Ja, dat klopt.’

Rutger weet dat hij nu alle cruciale informatie heeft en kan overschakelen op het uitleggen van de voordelen van zijn project.

‘Ik licht u graag toe wat voor u de voordelen zijn van de aankoop van een bungalow van *De Strandopgang* op Schiermonnikoog. Als u op dit moment 495.000 euro op de bank zet, dan krijgt u 1,3 procent rente, wat op jaarbasis neerkomt op nog geen 6500 euro. Erger is dat u dan nog vermogensrendementsheffing moet betalen, waardoor u netto 495 euro per jaar overhoudt van uw vermogen.’

Het echtpaar luistert aandachtig.

‘Deze bungalow kunt u – als u er zelf niet verblijft – twintig tot dertig weken per jaar verhuren. De helft daarvan in het hoogseizoen. In het hoogseizoen is het tarief makkelijk 1250 euro per week, in het laag-

seizoen 750. Dat betekent dat uw investering in ieder geval 20.000 euro per jaar opbrengt en dan ga ik er nog vanuit dat u er zelf een week of zes tot tien verblijft. Hoe klinkt dit?’ stelt Rutger de controlevraag.

‘Dat klinkt heel interessant, meneer Kooisma. Wanneer zijn de bungalows klaar?’

‘Zodra zestig procent verkocht is, starten we met bouwen en dat duurt meestal een maand of vijf.’

‘Hoeveel zijn er nu verkocht?’

Rutgers hersenen draaien op topsnelheid. Oei, wat moet hij nu antwoorden? Moet hij de waarheid vertellen dat dit de eerste bungalow is die hij hoopt te verkopen? Als hij dat doet, dan zal de kans op de deal zienderogen afnemen. Van Duijn zal gaan twifelen. Of moet hij het interessanter maken door te zeggen dat er al een paar verkocht zijn – hoe onethisch dat ook is – en dat al een aantal mensen een optie heeft?

Hij besluit tot het laatste.

‘Ze lopen als warme broodjes en er is een aantal opties. Morgen heb ik weer een aantal gesprekken staan.’

Meneer Van Duijn knijpt zijn ogen een beetje dicht. ‘Dus het loopt heel goed?’

‘Klopt en daarom zou ik niet te lang wachten met beslissen, meneer Van Duijn.’

‘U noemde eerder een aanbetaling,’ redt mevrouw Van Duijn Rutger onbedoeld. ‘Wat is de aanbetaling precies en wanneer moet ik die storten?’

‘De aanbetaling stort u meteen zodra u de optie neemt. Zestig procent van de bouwsom betaalt u bij aanvang van de bouw en de rest na oplevering.’

Rutger herkent de koopsignalen. Inwendig juicht hij.

‘Op basis van wat u me vertelt, krijg ik de indruk dat u graag een bungalow bij *De Strandopgang* zou bezitten. Welke van de bungalows spreekt u aan, dan kijk ik of die nog beschikbaar is.’

Rutger pakt uit zijn map de plattegrond en mompelt de nummers.

‘De bungalow die het meest gunstig op de wind staat... Dat is nummer 15 denk ik?’

‘Eh... nummer 15. Ja, u hebt geluk. Die is nog vrij en er rust ook geen optie op. Ik laat het aankoopcontract bij u achter met de bankgegevens. Dan kunt u het bestuderen en ik bel u volgende week om te zien of u nog vragen heeft.’

Hij staat op en steekt mevrouw en meneer Van Duijn de hand toe.

Aangenaam zaken met u te doen, u hebt een goede keuze gemaakt.’



Als Rutger weer door Noord-Nederland rijdt, belt Peter hem met de uitnodiging om mee te gaan naar de actievergadering van die avond. Peter heeft Rineke geadviseerd om er flink de vaart in te houden en druk op het platform te zetten. Er is nog maar weinig tijd om draagvlak te creëren tegen het boren en de nieuwe weg.

‘Als je Rinekes interesse wilt, moet je je niet in de hoek laten drukken. Laat zien dat het je ernst is. Haal je de laatste boot?’

Rutger is na zijn bezoek aan Van Duijn in een uitstekende bui en belooft mee te gaan. Als hij met Peter de gemeenschapsruimte binnenkomt, ziet hij dat het een stuk drukker is. Het debat heeft ervoor gezorgd dat er nu 23 personen aanwezig zijn, acht meer dan de vorige keer.

Wisse neemt als eerste het woord: ‘... en dus is het van het grootste belang dat we het momentum vasthouden en de politiek tot uitspraken dwingen.’

‘Precies,’ stemt Rineke in. ‘Ik stel voor dat we bij alle Schiermonnikogers langs gaan om handtekeningen te verzamelen. Als iedereen meedoet, hoeven we per persoon maar bij twintig huizen langs.’

‘Inderdaad. Goed idee,’ beaamt Wisse.

Rineke en hij kijken elkaar aan en zeggen tegelijkertijd: ‘Tijd voor koffie?’

Tijdens de koffiepauze lijkt Rineke Rutger niet te zien staan. Samen

met Wisse schenkt ze koffie en thee in. Hij ziet Wisse zo naar haar kijken... wat een vies mannetje! En Rineke lijkt het in alles met Wisse eens lijkt te zijn. De rest van de vergadering is Rutger stil.

Na afloop praten de aanwezigen nog even na.

‘Rineke, heb je de advertentie in de *Lytje Pole* ook gezien? Meego zoekt medewerkers om te helpen bij de proefboringen ter hoogte van paal 17.’ De bezorger van de Spar houdt de krant onder haar neus.

‘Lees eens voor, Douwe?’

‘Maatschappij ter Exploratie en Exploitatie van Gas en Olie, Meego, zoekt medewerkers voor haar project NZ41 - Schaliegas. Ervaring niet vereist. Vereisten: Bereid zijn om op onregelmatige tijden en in de buitenlucht te werken. Verdiensten: 7000 euro per maand belastingvrij voor degenen die door onze selectie heen komen. Bij gelijke geschiktheid geven we de voorkeur aan eilanders.’

‘Dat is een hoop geld,’ klinkt het zachtjes achter Douwe, ‘Mijn dochter heeft nieuwe schoenen nodig en ik loop drie maanden achter met de hypotheek.’

Hoofdstuk 6

Veilige investering

Zijn succes bij Van Duijn heeft Rutgers zelfvertrouwen een enorme impuls gegeven. Hij besluit de volgende dag meteen door te gaan met bellen.

‘Als er één schaap over de dam is, volgen er meer... En die schaapjes komen allemaal naar *De Strandopgang* en naar de portemonnee van Rutger Kooisma,’ grinnikt hij zelfvoldaan.

‘Goedemiddag, mevrouw De Waal. U spreekt met Rutger Kooisma van *De Strandopgang*. De reden dat ik u bel, is dat er op Schiermonnikoog prachtige bungalows gebouwd gaan worden. Bungalows waar u makkelijk met de auto kunt komen zodra de nieuwe weg klaar is en waar u gelijkvloers woont zodat u geen trappen hoeft te lopen. Bij de bungalow heeft u uw eigen parkeerplaats. Graag nodig ik u uit voor...’

‘Dat is toevallig. Ik zit nu in de auto en over een half uur zijn we bij de watertaxi in Lauwersoog. Ik kom met een vriendin een lang weekend naar Schier. Even wat ongerepte natuur snuiven. Waar zijn die bungalows?’

‘Bij de strandopgang van paal 10.’

‘O leuk, dat is toch vlakbij strandtent de Barracuda?’

‘Precies mevrouw De Waal. Wilt u anders morgen even langskomen? Zullen we om tien uur bij de Barracuda afspreken, dan laat ik u de tekeningen en de plattegrond zien.’

‘Ja, dat vind ik leuk. Ik zie u morgen.’

Rutger kan zijn geluk niet op. ‘Ze komen met de watertaxi. Dan hebben ze echt poen zat! Haha, interesse in Schier, in natuur, geld genoeg. Ze past net achter mijn afspraak van half negen met de familie Wiersma. Top. Ik noem het voorzichtig een Bingo!’

‘Met Rutger Kooisma.’

‘Met Fred Ranzijn.’

‘Dag Fred, jij weer? Maak je geen zorgen. Het komt allemaal in orde. Je hoeft niet zo vaak te bellen, hoor. Ik regel het, sterker nog, ik heb het al rond. Ik maak het toch over op de zelfde rekening als waar de drie miljoen vandaan is gekomen?’

‘Ja, klopt.’

Rutger verbreekt de verbinding.

Ik hoop maar dat ik niet al te zelfvoldaan klonk, maar ik heb het dan ook maar mooi geflikt, denkt hij trots.



De volgende ochtend wacht Rutger met een brede glimlach op zijn afspraak. Hij ziet in één oogopslag dat de bungalows perfect zijn voor mevrouw De Waal. Ze loopt met een stok moeizaam de heuvel bij de Barracuda op. Haar donkergrijze Prada jas past zelfs bij het helmgras langs de strandopgang.

‘Dag mevrouw De Waal. Goed om u te ontmoeten hier in dit prachtige natuurgebied.’

Hij nodigt haar uit te gaan zitten bij een ronde tafel en bestelt twee opgeschuimde cappuccino's. Hij haalt de brochure uit zijn tas en vouwt deze open.

‘Kijk, dit zijn de bouwkevels. En hier ziet u – uniek voor Schiermonnikoog – een eigen parkeerplaats!’

‘Hoe kan dat dan? Schiermonnikoog is toch autovrij?’

‘In de toekomst niet meer, mevrouw. Er zijn vergeworderde plannen voor de aanleg van een weg tussen het vasteland en het eiland. Dan kunt u met uw auto gewoon naar uw nieuwe bungalow.’

Mevrouw de Waal nipt aan haar cappuccino.

Rutger ontploft bijna van enthousiasme.

‘U hoeft maar 25.000 euro aan te betalen en volgend jaar om deze tijd zijn ze klaar. Ook kunt u kiezen uit verschillende keukens en badkamers. Net wat u wilt’, juicht hij. ‘Alle kamers zijn trouwens op de

begane grond en u hebt een woonkamer met uitzicht op de Noordzee.’

Wat kan ik nog meer zeggen over de bungalows? Hij denkt koortsachtig na. Nu geen fouten maken en dingen vergeten.

‘Ze worden gebouwd van kleisteen, een warme grijze tint die perfect past bij de omgeving. En o ja: de verhuurmarkt is uitermate gunstig. Als u besluit maar de helft van het seizoen te verhuren, dan heeft u al een rendement van vijf procent.’

Hij pakt zijn schrijfblok en schrijft snel het rekenvoorbeeld op.

‘Behalve de winst op de verhuur van uw bungalow, betekent de aanschaf ook een veilige investering. De prijs van huizen op Schiermonnikoog is ondanks de crisis gelijk gebleven of stijgt zelfs, omdat er nauwelijks nieuwbouw wordt gepleegd en de vraag alleen maar zal toenemen.’

Mevrouw De Waal probeert er tussen te komen. ‘En de natuur, hoe zit dat? Het valt me op dat ze dichterbij De Balg gebouwd worden dan alle andere bungalows op het eiland.’

‘Ja mevrouw, het is zelfs nog mooier. Ze worden in de natuur gebouwd. Als enige projectontwikkelaar op Schier hebben wij dat voor elkaar gekregen. Ha!’

‘Hm. Ik dank u voor uw informatie. Ik wil alles even op me laten inwerken.’

‘Hier heeft u onze brochure en voorwaarden. U kunt ze op uw gemak even doornemen.’

‘Morgen laat ik u weten wat ik beslis. Dank u hartelijk voor uw tijd’, zegt mevrouw De Waal vriendelijk.

‘Geen enkel probleem. Dat is snel! Als u vanmiddag samen met mij op het terrein zelf wilt gaan kijken, belt u maar. In ieder geval neem ik morgen contact met u op om verder te praten.’

Rutger drinkt in een paar slokken zijn afgekoelde cappuccino op. Zodra mevrouw De Waal buiten gehoorsafstand is, belt hij Peter.

‘Ouwe jongen, ik heb weer een bungalow verkocht. Ik weet het zeker! Er is hier een mevrouw die rijk is én gehandicapt. Ze is als was in

mijn handen. Die koopt, *mark my words!*

Die avond in De Dokus trakteert Rutger iedereen op een drankje. Het schip met het grote geld is onderweg naar de haven, zijn haven!



De volgende ochtend heeft Rutger een behoorlijke kater. Maar hoe-wel zijn hoofd bonkt, is er met zijn humeur niets mis. Hij fietst even bij Peter langs die hem onderzoekend aankijkt.

‘Jij hebt hard gefietst! Zover is het toch niet?’

‘Poeh, dat kun je wel zeggen, ja. Maar ik was ook zo blij. Nadat jij naar huis ging, ben ik nog twee uur gebleven, maar geen sjoege hoor niets. Gelukkig lijkt zakelijk alles ineens in een stroomversnelling te gaan.’

‘Dan is het de kunst om niet te hard van stapel te lopen, maar eens even te kijken waar je staat.’

‘Ja hoor... Elke dag een les, *are you serious?*’ kreunt Rutger.

‘Ja, ik ben bloedserieus. Maar ik heb dan ook niet de hele avond staan drinken op een nieuwe klant.’

‘Gelukkig niet, zelfs dan zou je me de les hebben gelezen over AIDA’s en wat al niet meer. Nou, toe maar, ik luister. Wat moet ik nu weer leren?’

‘Je hebt vast wel eens horen zeggen dat het duurder is om een nieuwe klant te maken dan om een bestaande vast te houden.’

‘Daar heb ik gelukkig geen last van,’ grijnst Rutger. ‘Ik heb geen bestaande klanten en de klanten die ik heb...’ – Hij telt op zijn vingers één... twee... – ‘die zijn na de deal historie. Die hoef ik niet vast te houden, want ze kopen vast niet nog een bungalow.’

‘Nee, wellicht niet. Je verkoopt één bungalow en dan is het klaar. Of misschien niet?’

‘Het is wel fijn als een koper andere mensen enthousiasmeert om ook een bungalow te kopen...’

‘Jazeker! In werkelijkheid verkoop je één bungalow en heb je de tevredenheid en het enthousiasme van je koper nodig om je bestand met mogelijke kopers uit te breiden. Dat betekent dat je toch een be-

lang hebt om je klant vast te houden.’

‘Ja, als je het zo stelt, dan klopt dat wel.’

‘Dus moet je streven naar een NPS van 9.’

‘Wat ken je toch veel afkortingen,’ zegt Rutger cynisch. ‘Wat betekent deze?’

‘*Net Promoter Score*. Fred Reichheld heeft een model ontwikkeld voor bestaande klanten. Die klant is namelijk zó enthousiast dat-ie jou aanbeveelt bij anderen. Mond-tot-mondreclame zogezegd.’

‘En hoe krijg ik mijn klanten zover dat ze dat gaan doen?’

‘Doordat je ze perfect bedient, dus niet alleen uitvraagt wat ze nodig hebben, maar ze dat ook biedt en liefst een heel klein beetje meer. Als je dat allemaal gedaan hebt, moet je ook nog vragen wat voor cijfer ze je geven.’

‘Ja ja. Leuk hoor. En als ze nu een 8 geven, dat is ook een goed cijfer.’

‘Dat is het zeker, maar niet genoeg voor mond-tot-mondreclame, dus dan vraag je: Beste klant, wat kan ik doen om er een 9 van te maken?’

‘En dan weten mensen wat ze moeten zeggen?’

‘Soms niet, maar de meeste mensen hebben heel kleine ergernissen in hun contact met jou die ervoor zorgen dat ze geen 9 geven. Denk maar aan een perfect restaurant, zeg ’t Scholletje, waar het eten geweldig is, de prijzen redelijk, de bediening super en de drankjes heerlijk koud, maar waar je net even te lang op je rekening moet wachten. Wat geef je dan voor een cijfer?’

‘Ja, inderdaad een 8. Ik snap het.’

‘Zeg jij dan tegen anderen dat ze ook bij ’t Scholletje moeten gaan eten?’

‘Misschien wel, misschien niet.’

‘Precies. Terwijl als de rekening op tijd was gekomen en de ober mee was gelopen naar de deur om die open te houden terwijl jij je jas aandeed, dan had je ’t Scholletje wellicht wel aanbevolen. Toch?’

‘Inderdaad. Ik zal jou trouwens ook overal aanbevelen. Wat ben jij me veel aan het leren. Zullen we een broodje kroket gaan eten? Leren maakt hongerig.’



Als ze achter hun lunch zitten, kijkt Rutger zijn leermeester openhartig aan.

‘Je moet niet kwaad op me worden, maar soms vraag ik me af of al die technieken waar jij het steeds over hebt, wel werken. Ik bedoel als ik mevrouw Visser benader om een bungalow te kopen en ik pas alles toe wat jij zegt, dan koopt ze die echt niet hoor!’

‘Nee, natuurlijk niet. Mevrouw Visser is 64, zit in de bijstand en heeft totaal geen vermogen. Ze zou vast graag een bungalow bij jou kopen, maar dat lukt haar nooit omdat ze jou niet blij kan maken door 495.000 euro over te maken. Dat leidt dus niet tot een goede deal voor beide partijen.’

‘Oké, stom voorbeeld. Laten we dan een ander voorbeeld nemen. Meneer en mevrouw Wiersma uit Dokkum. Ik belde ze voor een afspraak. Ze zeiden ‘ja’. Kwamen toch al naar het eiland, dus heb ik ze vanochtend vóór mijn gesprek met mevrouw De Waal ontmoet in de Konijnenburcht. Daar bleek dat ze ruim voldoende middelen hebben, het eiland prettig vinden en open stonden om een bungalow te kopen. En toch ging de deal niet door.’

‘Ja, dat is pech voor je.’

‘Nou ja pech? Ik heb ze gevraagd wat hen tegenhield om te kopen en wat ze nodig hadden om de beslissing te nemen; de afsluitvragen die ik van jou heb geleerd. Toch zeiden ze uiteindelijk ‘nee’. Ik weet nog steeds niet precies waarom, maar ik geloof dat het iets te maken heeft met een dochter in Canada waar ze vaker naar toe willen. Die dochter heeft net een baby gekregen, hun eerste kleinkind. Dus ik denk niet dat al jouw verkooptechnieken echt werken in de praktijk, er haken namelijk veel meer mensen af dan er daadwerkelijk kopen.’

‘Rutger doe je ogen eens dicht. Je moet je voorstellen dat al die mensen zoals mevrouw Visser, de familie Wiersma, mevrouw De Waal en familie Van Duijn op een lijn zitten van nul tot honderd. Zie je die lijn? En zie je de mensen er op zitten?’

Rutger knikt met gesloten ogen.

‘Klopt het dat mevrouw Visser het meest links op de lijn zit, in de buurt van de nul?’

‘Ja natuurlijk. De kans dat ze gaat kopen is bijna nul. Alleen als ze de loterij wint, koopt ze een bungalow bij me.’

‘Precies. En waar zit meneer Van Duijn?’

‘Helemaal rechts bij honderd. Hij heeft al bijna ‘ja’ gezegd namelijk.’

‘Exact. En de familie Wiersma, waar zit die?’

‘Die zitten rond de vijftig, zestig.’

‘En die kopen uiteindelijk niet, toch?’

‘Nee, die niet.’

‘Een goede ondernemer kan mensen bij vijftig of zestig zo beïnvloeden dat ze uiteindelijk helemaal naar de honderd komen. En dat is waar je die vaardigheden voor nodig hebt. Niet voor de heel moeilijke of de heel makkelijke klanten, maar voor degenen er tussenin, de twijfelaars.’

Peter kijkt naar het plastic sierplantje in de vensterbank.

‘Wat had de familie Wiersma wellicht anders doen besluiten?’

‘Nou, ze zijn nogal dol op hun dochter en ze zijn bang dat als ze hier een bungalow bezitten, ze dan minder vaak naar Canada gaan om haar te zien.’

Rutger zwijgt even.

‘Wat ik natuurlijk had moeten zeggen was: “Er zijn drie slaapkamers in de bungalow, dus als uw dochter en kleinkind hier naartoe komen, heeft u voldoende ruimte voor jullie allemaal én meteen een fijne vakantie en *quality time* samen. Is dat wat u aanspreekt?” Natuurlijk, dat is het!’



‘Met Rutger Kooisma.’

‘Meneer Kooisma, u spreekt met Liesbeth de Waal.’

‘Goedemorgen, mevrouw De Waal. U wilt natuurlijk de officiële papieren ontvangen zodat u kunt tekenen?’

‘Nee, het spijt me. Ik zie er vanaf.’

‘Vanaf? Hoezo? Waarom? Ik snap het niet,’ zegt Rutger met ingehouden woede. ‘Weet u dat heel zeker? Deze kans komt niet meer voorbij hoor mevrouw De Waal. Ik waarschuw u voor deze domme beslissing.’

‘Ik wens niet te worden beledigd. Ik verbreek nu de verbinding.’

Tuut... tuut... tuut...

Rutger zakt krachteloos ineen op een bankje. Toevallig komt Peter er op dat moment aan.

‘Je ziet er uit alsof je vijf dagen niet hebt geslapen en gisteren was je nog zo vol leven...’

‘Ja, ik... eh... zij... en toen...’ stamelt Rutger.

‘Leg het me nu eens goed uit. Gaat het over Rineke?’

‘Nee, natuurlijk niet!’ zegt Rutger geïrriteerd. ‘Over bungalow 14 of 17, of welke stomme bungalow dan ook. Ik had er bijna één verkocht, maar ze haakt af, de trut!’

‘Welke trut, wie haakt af?’

‘Mevrouw De Waal, een gênant rijke vrouw die ik belde uit de lijst van Van Dinther en die toevallig diezelfde dag naar Schier kwam. Rijk, dol op de natuur, kent het eiland. Die heb ik gisteren de tekeningen van het project laten zien. Ze heeft een handicap nota bene. Ze móet kopen!’

‘Je kunt mensen niet dwingen om dingen te doen waar ze geen zin in hebben, Rutger. Je moet ze verleiden. Wat weet je van haar? Getrouwd? Kinderen? Met pensioen? Financiële situatie? Hebben ze al ergens anders een vakantiehuis? Wat zijn haar voorkeuren? Wat zou haar voornaamste reden zijn om ‘ja’ te zeggen tegen jouw bungalow? En zo verder en zo verder.’

‘Ik weet het niet.’

‘Hoe bedoel je, je weet het niet?’

‘Ik kan geen antwoord geven op je vragen, dat bedoel ik...’

Peter begint heel hard te lachen.

‘Je bent gewoon in de allergrootste valkuil van de ondernemer ge-

stapt. Een *sure deal* verpesten doordat je niets meer vraagt. Je hebt zeker heel veel voordelen van de bungalow opgenoemd?’

Rutger knikt beteuterd. ‘Ik ga even een ommetje maken,’ zucht hij en stapt op zijn fiets.



‘Weet je Peter, ik heb zes gesprekken gehad met potentiële kopers, maar niemand heeft nog toegehapt. Alleen Van Duijn staat uit en die kan ik met goed fatsoen pas over een paar dagen om zekerheid vragen.’

Rutger is er helemaal klaar mee en de paniek over het feit dat hij eind van de maand de eerste termijn moet ophoesten, houdt hem uit zijn slaap.

‘Luister Rutger. Hou eens op met dat geklaag. Verkopen is een zaak van lange adem. Je hebt te maken met *leadtimes* en met conversie.’

‘Met wat?’

‘Leadtimes. De tijd die een mogelijke klant nodig heeft om te beslissen. Als jij een nieuw bankstel koopt, dan ga je ook niet over één nacht ijs. Je leest eens wat op internet, bladert door een folder, bezoekt wat winkels en uiteindelijk beslis je en koop je een nieuw bankstel. De tijd tussen je eerste oriëntatie en de uiteindelijke aanschaf noemen we de *leadtime*.’

‘En wat is conversie dan?’

‘Conversie is hoeveel kansen je omzet in deals. Dus als je tien mensen spreekt over jouw bungalows en één van die mensen koopt, heb je een conversie van tien procent. Dat is voor zo’n grote investering als een huis een heel goede conversie.’

‘Dus ik moet gewoon blijven praten met mogelijke kopers?’

‘Ja natuurlijk! Je gaat toch niet zitten wachten tot ze naar jou toekomen of tot die koper uit Brabant de knoop doorhakt? Werk je wel met een pijplijnoverzicht?’

‘Een wat?’

‘Een overzicht waardoor je in één oogopslag kunt zien hoe groot de

kans is dat een mogelijke klant positief gaat beslissen. Dus als de klant bijna 'ja' zegt, dan zet je hem op negentig procent. Als het een eerste contact betreft en de klant is nog lauw, dan zet je hem op vijf procent. Die percentages vermenigvuldig je met de dealgrootte, in jouw geval dus 495.000 euro en dan krijg je het gewogen gemiddelde en weet je dus of je op koers ligt of niet.'

'Dus als ik twintig bungalows moet verkopen en voor elke bungalow heb ik minstens tien *potentials* nodig, dan moet ik dus tweehonderd mensen in het pijplijnoverzicht hebben.'

'En blijkt nu in werkelijkheid dat je niet tien maar vijftien kansen per bungalow nodig hebt, dan weet je wat je moet doen.'

'Zaaien denk ik, dus nieuwe kansen creëren?'

'Precies! En wat moet je doen als er opeens vijftien *potentials* allemaal lijken te willen kopen?'

'Ophouden met zaaien en degenen die nog niet zo ver zijn met hun beslissing 'gek' maken door ze deze informatie te geven. En dan een Tesla kopen,' lacht Rutger.

'Ja inderdaad. Als iets op dreigt te raken, komen mensen sneller in actie. Een schaarste-motief noemen we dat.'

Uit Rutgers broekzak klinkt een pingel. 'Oh shit, ik moet gaan. Mijn moeder zit op me te wachten op het terras van Sierstorpff.'

'Je moeder?'

'Ja, die is hier opeens... dat is haar stijl. Opeens komen opdagen.'

Hoofdstuk 7

De Poggenpohl-keuken

'... dus hoe gaat het nu met je? Eet je genoeg? Je ziet er een beetje pips uit.'

'Ja mam. Het gaat echt goed met me. Geen zorgen. Leuk dat je hier een paar dagen bent trouwens. Ik had je helemaal niet verwacht. Zou je voortaan eerst willen bellen? Ik ben namelijk best druk aan het werk.'

'Bellen? Ik ben je bloedeigen moeder. Ik dacht dat je het een leuke verrassing zou vinden dat ik op tijd ben voor je verjaardag. Doe je er nog wat aan?'

O nee. Dat komt helemaal niet uit! Rutger kijkt haar onthutst aan. Zijn vader Henk heeft aangegeven dat hij speciaal voor Rutgers verjaardag naar het eiland komt. Een gebaar dat Rutger zeer op prijs stelt. Maar zijn vader en moeder in één ruimte samenbrengen – in dit geval Peters tuin – betekent een explosieve situatie en een honderd procent kans op een ruzie die zijn weerga niet kent.

'Wat las ik trouwens in de krant,' onderbreekt zijn moeder zijn sombere gedachten, 'heeft die vermaledijde Meego het plan opgevat om een weg aan te leggen van de wal naar het eiland?'

Ze prikt met haar vinger bijna in Rutgers oog als ze vol vuur verkondigt: 'Ik ben hier gekomen om daar een stokje, zeg maar gerust een stevige stok voor te steken! Ik neem aan dat de eilanders zich met hand en tand verzetten?'

'Ach. De weg heeft ook voordelen, hoor mam...'

'Voordelen, mijn reet.'

Met alle jaren is zijn moeder niet netter geworden in haar taalgebruik. De jaren zeventig hebben haar echt gevormd. Nog steeds is ze makkelijk op de barricades te krijgen als het gaat om onrecht of na-

tuur. Rineke en zij lijken in dat opzicht wel op elkaar.

‘Ja, want mensen die slecht ter been zijn, kunnen voortaan met de auto komen en dat is weer gunstig voor de verkoop van...’

‘Nooit!’ onderbreekt zijn moeder hem resoluut.

De ober van hotel Sierstorpff zet twee cappuccino’s voor hen neer.

‘Vertel eens even. Jij bent toch huisjesmelker geworden?’

‘Nee mam, ik verkoop ze alleen. Dat is alles.’

‘Wie is dan de eigenaar van die bungalows die jij verkoopt?’

‘Dat is meneer Van den Berg en een groep investeerders uit Amsterdam. Zij lenen mij het geld en ik verkoop ze. Wanneer ik veertien bungalows verkocht heb, begint de bouw.’

‘En als je er geen veertien verkoopt?’

‘Dan heb ik een groot probleem, want ik moet elke maand bijna 22.000 euro aan rente betalen aan een groep mensen die het niet op prijs stellen als je dat ‘vergeet’. Ze hebben zo hun middelen om je aan je verplichtingen te herinneren. Ik móet er dus elke maand één verkopen.’

‘Hè jakkes. Hoe weet je eigenlijk hoe dat moet, dat verkopen?’

‘Ik doe onderzoek op internet. Er zijn allemaal gratis nieuwsbrieven en webinars en ik heb van iemand een lijst gekregen met adressen van miljonairs met interesse in natuur. Maar het meeste leer ik van Peter, de broer van Jacco, mijn vakantie vriendje hier, weet je nog? Ik ken hem ook van een training bij de bank en ben hem bij De Dokus tegengekomen. Hij helpt me enorm.’

‘Wat aardig van die Peter.’

‘Nou, ik word ook wel eens gek van hem. Hij kan zo belerend zijn.’

‘Maar toch.’

‘Ja mam.’

Op dat moment komt Rineke Spar Groenekreeft uitlopen met een tas vol boodschappen. Ze knikt even naar Rutger.

‘Wie is dat?’

‘Dat is Rineke.’

‘Mooi meisje. Is zij je vriendin?’

Rutger kleurt tot in zijn haarwortels. ‘Eh, nee.’

‘Waar ken je haar dan van?’

‘Ze leidt het protest tegen de nieuwe weg en het boren naar schaliegas. Ze heeft een platform *De-Nieuwe-Weg-Nee*.’

‘Zij? Zo’n frêle meisje, zo’n tener figuur?’

‘Nou, ze is pittig hoor...’

‘Je moet me aan haar voorstellen. Wanneer is de volgende bijeenkomst van dat platform?’

‘Ik geloof morgen.’

‘Je *geloof*? Jij bent toch wel onderdeel van dat platform? Je moet die weg stoppen, Rutger. Alle natuur gaat kapot als die weg doorgaat.’

‘Ja maar mam, ik...’

‘Ja, wat?’

‘Ik verkoop mijn bungalows veel makkelijker als die weg er is.’

‘Lieve Rutger. Ik kan soms een beetje drammen en jij moet je eigen keuzes maken, maar jij weet net zo goed als ik dat er in dit geval geen keuze is. Of wel dan?’

‘Die weg moet doorgaan, mam. Eén van de USP’s is dat je er een eigen parkeerplek verkrijgt. En dat is vooral een uitkomst voor mensen die slecht ter been zijn.’

‘USP’s? Wat zijn dat?’

‘*Unique Selling Points*, mam. Iets wat een ander niet heeft.’

‘Natuurlijk hebben andere bungalows dat niet, want je mag hier helemaal niet auto rijden. Althans tot nu toe niet – als het aan mij ligt dan blijft dat zo!’

Zijn moeder zwijgt even.

‘Hoe moeilijk kan het zijn om die bungalows te verkopen? Het is hier toch prachtig!’

‘Ja, maar ze kosten 495.000 euro en niet iedereen kan dat betalen.’

‘Een half miljoen! Dat is een godsvermogen.’

‘Precies en daarom heb ik ingezet op rijke mensen die graag auto rijden.’

‘Wat dan ook. Zo ken ik je helemaal niet, zo bezeten van geld. Weet je nog hoe je als kind ook altijd genoten hebt van de natuur hier. Al-

tijd op zoek naar paddenstoelen. Je kende de namen van wel dertig vogels zoals de koperwiek, scholekster, kanoet, rosse grutto, wulp, tureluur, kokmeeuw, zilvermeeuw...'

Plotseling schiet zijn moeder overeind en kijkt haar zoon indringend aan.

'En wie weet krijg je zelf wel kinderen. Die wil je toch een mooi eiland bieden?'

'Keep on dreaming, ma,' zegt Rutger lachend.



'Welkom op jullie eerste dag op het boorplatform. Ik ben de voorman hier. Mijn naam is Oudkerk en mijn voornaam is meneer.'

Oudkerk kijkt de aanwezigen één voor één doordringend aan, maar niemand durft te lachen om zijn grapje.

'Veiligheid is onze eerste prioriteit. Er wordt hier niet gerookt, gedronken en veiligheidshelmen en brillen worden te allen tijde gedragen. Wat we hier doen is *fracking*, een procedé waardoor gas tussen de verschillende aardlagen vandaan wordt gedrield. Als dat drillen te langzaam gaat, sijpelt het gas weg. Gaat het te snel, dan vervliegt het. Jullie taak is om precies goed te drillen. We werken vijf uur, hebben een half uur pauze en werken dan weer vijf uur. Salaris wordt wekelijks overgemaakt. Zijn er nog vragen?'

Frits, Douwe en Gerhard kijken elkaar aan. Dat ze hard moesten werken, hadden ze wel verwacht, maar dat het gevaarlijk zou zijn, daar hadden ze niet echt rekening mee gehouden.



Die avond is er weer een bijeenkomst van het actiecomité. De leden van het platform ontmoeten elkaar nu om de dag. De druk om met resultaten en goede acties te komen is hoog.

Na afloop loopt Rineke naar Frits toe.

'Frits, kan ik je even spreken?'

Rineke praat zacht. Ze wil duidelijk niet dat anderen mee kunnen luisteren.

'Ik heb gehoord dat je bij Meego bent gaan werken...'

'Ja,' onderbreekt Frits haar. 'Ik kan niet anders, ik loop achter met mijn hypotheek en de bank dreigt me het huis uit te zetten. Marloes zit me op de huid, Jolientje moet nieuwe schoenen en...'

'Lieve Frits, ik snap het. Het geeft niet. Maar natuurlijk kun je nu niet meer meedoen aan het platform. Dat zou voor jou ook niet handig zijn, want je wilt niet dat Meego je ontslaat. Dus ik stel voor dat je niet meer op de vergaderingen komt. Mensen begrijpen het niet. Natuurlijk weet ik dat je hart op de juiste plaats zit.'

'Oké Rineke. Fijn dat je het begrijpt.'

'Ga maar gauw. Doe Marloes de groeten van me.'

Rutger blijft hangen tot iedereen weg is.

'Ha Rineke, fijn dat het nu drukker was, hè?' zegt hij vriendelijk. 'En je kunt natuurlijk op me rekenen om handtekeningen te verzamelen. Ik wil je bovendien graag uitnodigen om op mijn verjaardag te komen,' probeert hij de uitnodiging geen lading mee te geven.

'Je verjaardag? Wat moet ik daar nou?'

'Nou. Iedereen komt. Peter en zo.'

'Haha, Peter is zeker iedereen. En wie nog meer dan?'

'Eh, Frits en Douwe van het platform. Mijn zusje en vader. En mijn moeder is ook onverwachts op het eiland opgedoken. Ze wil ons trouwens helpen met de protesten tegen de weg. Ze is zwaar tegen. Op haar oude dag is ze nog steeds een rasechte activiste,' lacht hij.

'Ik zal er over nadenken. Wanneer is het?'

'Overmorgen.'



Rutger is vroeg wakker en besluit een rondje langs de Westerplas te fietsen, net als vroeger als hij bij zijn oom en tante logeerde. Een fuut duikt net onder en in een boom hoort hij een rietgors zingen. Hij

heeft in ieder geval zijn project een *boost* gegeven met behulp van de lijst van Van Dinther. Van Duijn lijkt een zekere koper. In ieder geval heeft hij de aanbetsing voldaan. Bij mevrouw De Waal heeft hij zijn hand overspeeld. Maar... hij heeft nog voldoende adressen te gaan. Er zitten vast meer mevrouw De Waals tussen die hij dan wel goed zal bewerken. Het is nog niet verloren. Nog lang niet. Gelukkig komt de nieuwe weg naar het eiland.

Op de Reeweg rijdt hij langs de portacabin van Brinkman. Ook al is het pas net na half acht 's ochtends, er brandt al licht. Op dat moment zwaait de deur open en komt Wisse de Boer naar buiten. Hij stopt een dikke witte envelop in de binnenzak van zijn colbert en haast zich richting het dorp.

Rutger fronst, een paar dagen geleden waren Brinkman en hij nog fel in debat met elkaar.

Als Peter na half tien zijn eerste WhatsApp heeft gestuurd, belt Rutger hem op. 'Ik zweer het je. Er is iets raars met die man. Ik zag hem 's morgensvroeg uit het kantoor van Brinkman komen. Hij had een envelop in zijn hand. Het zag er heel verdacht uit,' zegt Rutger stellig.

'Je ziet spoken. Wisse is al dertig jaar een bekend natuurbeschermer. En uitgerekend hĳ zou met Brinkman onder één hoedje spelen? Onzin. Je mag van geluk spreken dat je met dit verhaal naar mij bent gekomen in plaats van naar Rineke. Het kleine beetje vertrouwen dat ze in jou heeft, zou meteen weer weg zijn.'

Hm, Rineke kan het inderdaad heel goed vinden met Wisse, ook al is ze zo'n dertig jaar jonger.'

'Je bent gewoon jaloers,' voegt Peter toe.



Die middag zit Rutger op zijn kamer naar zijn telefoon te staren. Zal hij wel of niet meneer Van Duijn bellen? Het is nog geen week geleden, maar wellicht is het handig om nu toch alvast contact met hem op te nemen om te zien waar hij staat in zijn beslissingsproces.

'Goedemiddag, meneer Van Duijn. Sorry dat ik u stoor, maar ik heb nog een paar vragen.'

'Dat geeft niets, meneer Kooisma. Hoe kan ik u van dienst zijn?'

'Eh ja, u heeft een optie genomen op bungalow 15 en ik vraag me af of er nog onduidelijkheden zijn. U weet dat ik de optie maar een week voor u kan vasthouden.'

'Natuurlijk, dat realiseer ik me. Ik heb voor nu geen vragen. Mijn vrouw en ik hebben het er aanstaande zondagavond over en dan beslissen we.'

'Prima en naast uw vrouw, wie is er nog meer betrokken bij de beslissing?'

'Niemand, dat kunnen mijn vrouw en ik prima zelf.'

'U vertelde toen ik langskwam dat u kinderen heeft, wat is hun mening?'

'Hun mening doet er niet toe,' antwoordt meneer Van Duijn stellig.

'Mijn excuses, ik wilde u niet irriteren. Sorry. Is uw vrouw net zo enthousiast als u?'

Oh jee, een gesloten vraag, denkt Rutger.

'Ja hoor. Ach, ze heeft natuurlijk nog wel een paar twijfels, maar dat is altijd zo met vrouwen.'

'Welke twijfels heeft ze dan, als ik vragen mag?'

Meneer Van Duijn is even stil.

'Ze maakt zich zorgen dat er zo'n Ikea-keuken inkomt. Wij hebben hier thuis een Poggenpohl en die vindt ze prettig. Goede kwaliteit tegen een absurde prijs. Hahaha!'

'Heeft ze nog andere twijfels?'

'Ja, ze denkt dat we het nooit verhuurd krijgen. Maar daar maak ik me persoonlijk geen zorgen om.'

'O nee, waarom niet?'

'Omdat ik gekeken heb op de site van de VVV Schiermonnikoog en de meeste bungalows van die grootte kosten 1250 euro per week. Dus als we die van ons voor 1000 euro aanbieden, zitten we altijd vol. Even aanmelden op de twee drukstbezochte sites en klaar.'

'U heeft zich goed voorbereid.'

Dit wordt hem; ze gaan kopen! juicht Rutger in stilte.

‘Nog even over de keuken, meneer Van Duijn. Bij de oplevering bestaat de mogelijkheid om zelf een keuken te kiezen of dat door ons te laten regelen. Toevallig werken wij samen met drie leveranciers, waaronder Poggenpohl. Wat vindt u daarvan?’

‘Geweldig nieuws. Goed dat je belde.’

Rutger glimlacht tevreden.

‘Ik stuur u alvast de officiële documenten toe. Is dat akkoord?’

‘Prima. Doe maar.’



‘Lieverd. Ik ben thuis!’

‘Ha, fijn dat je er bent. Wat zie je er uit!’

‘Ja, we hadden een spuiter. Dan raak je een aardlaag van zand en modder en dat spuit dan over je heen. Even douchen en je ziet er niets meer van.’

Frits is in een uitgelaten stemming. Hij is blij met zijn werk en nu hij niet meer in het platform zit, heeft hij ’s avonds tijd voor zijn gezin.

‘Heerlijk zo’n koud biertje. Ik zal eens kijken of mijn salaris al is overgemaakt.’

Hij logt in.

‘Inlog FritsJanssen, wachtwoord Marloes123. Jaaaa,1750 euro! We zijn rijk! Vanavond gaan we uit eten. Reserveer jij bij ’t Scholletje?’



‘Kom, we moeten drinken op het succes van Van Duijn.’ Rutger staat met twee glazen en een fles Beerenburg voor de deur bij Peter.

‘Gezellig. Kom binnen en gefeliciteerd!’

‘Proost. En dat er maar veel meer mogen volgen...’

Rutger is in een joviale bui, maar ziet dat Peter peinzend voor zich uitkijkt. Hij vraagt zich af wat er aan de hand is. Sinds ze het vraaggesprek oefenden, knaagt er iets bij Rutger.

‘Een paar dagen geleden vertelde je me dat je niet alleen hebt gewoond in dit huis.’

‘Ah, dat je heb je dus toch gehoord?’

‘Ja. Ik wilde er niet meteen over beginnen.’

Peter aarzelt even.

O jee, het is nog erger dan hij dacht.

‘Ik ben hier naar toe verhuisd met mijn vrouw. Caroline en ik kenden elkaar sinds de Universiteit van Amsterdam en kort na de studie begonnen we samen een detacheringsbureau en gingen we samenwonen. Eerst in Amsterdam en later hier..’

Peter zwijgt even.

‘Caroline was de slimste en liefste vrouw ter wereld. Ze stond altijd klaar voor mens en dier en ze was dol op kinderen. Ze had ze zelf ook graag gehad... We hebben eindeloze tochten over het eiland gemaakt. Ze genoot hier volop. Voor ze mij leerde kennen, was ze hier zelfs nog nooit geweest..’

Peter staart voor zich uit.

‘Eh... Ze was? Je bedoelt...?’

‘Ja. Ze is overleden... Ze kreeg een herseninfarct. Zomaar uit het niets... Ik kwam thuis en haar mond hing scheef, ze probeerde wat te zeggen maar ik begreep haar niet. Het duurde even voor ik me realiseerde dat we acuut hulp nodig hadden. Ik belde 112 en vertelde zo kalm mogelijk wat er aan de hand was... Toen de helikopter uit Groningen één uur en 43 minuten later arriveerde, was ze overleden... Ze waren eerst naar een valpartij toegevoegen op Ameland. Blijkbaar legde ik niet genoeg urgentie in mijn stem..’

‘Wow Peter, dat wist ik niet. Wat vreselijk voor je’, troost Rutger.

‘Voor mijn gevoel heb ik uren op de helikopterlandingsplek gestaan met Caroline in mijn armen. Uiteindelijk was het Rineke die me in de taxi duwde en me naar huis bracht.’

Peter zegt niets meer en staart uit het raam de donkere nacht in. De Beerenburg smaakt hem niet meer.

‘Ach weet je, ik kan er niets meer aan veranderen. Maar nu de nieuwe weg zo’n hot item aan het worden is, moet ik af en toe op m’n

tanden bijten. Als die weg er geweest was, had ze misschien nog geleefd. Anderzijds hebben we zo genoten van het natuurschoon op het eiland dat m'n hart breekt als ik eraan denk dat straks een snelweg het eiland in tweeën splijt. En dat schaliegas; er bestaan zoveel verschillende rapporten over. Ik weet het gewoon niet. Ik mag Rineke verschrikkelijk graag en gun haar haar succes, net zoals ik jou de verkoop van je bungalows gun.'

Peter snuift diep. 'Kom op. Schenk me nog een glaasje in.'



'Hee Rutger, ik had je voicemail gehoord maar moest even naar Eelde heen en weer.' Peter zet zijn fiets tegen de heg.

'Eelde? Wat is daar dan?'

'Gewoonlijk vlieg ik vaak via Eelde naar klanten, dus ik had daar een pakket uit Londen laten bezorgen.'

Peter wuift zijn woorden weg.

'Vertel me eens waar jij mee worstelt.'

'Wat mij na het debacle met mevrouw De Waal bezighoudt, is hoe ik weet of de klant werkelijk wil kopen. Hoe weet ik überhaupt of de klant ooit gaat kopen?'

'Dat weet je doordat je op zoek gaat naar welke motieven jouw potentiële klant heeft. Motieven zoals financieel voordeel, gemak en genot.'

'Wat hebben motieven met mijn aanbod te maken?'

'Als je weet wat de ander beweegt en de motivatoren kent, dan weet je dus ook waar die ander gevoelig voor is. Als jij hem dat kunt bieden, dan is de kans groot dat-ie bij je koopt.'

'Hun *moves*, zeg maar? Dus als ik weet wat iedereen beweegt, kan ik alles aan ze verkopen?'

'Nee, natuurlijk niet. Soms hebben mensen geen behoefte, dan kun je niet aan ze verkopen. En soms is er geen *fit* met jouw aanbod. Dan past jouw aanbod niet bij hun vraag. Als ik net een strandfiets heb gekocht, dan heb ik geen behoefte aan nog een strandfiets.'

'Maar misschien wel aan een mountainbike om mee door de duinen te crossen,' lacht Rutger.

'Precies. Jij snapt het. Dus je onderzoekt altijd welke motieven de ander heeft en welke kansen dat jou biedt.'

'Ik werd laatst gebeld door een krantenverkoper en die snapte het echt niet. Hij bleef me maar vertellen wat de voordelen van zijn krant waren, terwijl ik *NRC-Q* lees op mijn smartphone. Als hij mijn motieven had gekend, had hij me dan wel iets kunnen verkopen?'

'Vermoedelijk niet, maar heeft hij het wel onderzocht? Heeft hij gevraagd: "Hoe belangrijk is het voor u om op de hoogte te zijn van het nieuws? Welk nieuws leest u het liefst? Vooral regionaal, nationaal of internationaal? Op welke manier leest u het nieuws het liefst? Op papier of digitaal?'"

'Nee, dat deed hij niet. Toch stom van hem, want dan had ik geantwoord dat ik weliswaar *NRC-Q* lees, maar dat ik het regionale nieuws mis. Ik lees op *NRC-Q* nooit iets over de nieuwe weg of het schaliegasproject, terwijl me dat wel interesseert. Ik bedoel maar: het feit dat ik hier nu zit, komt door een bericht in het *Dagblad van het Noorden*. En ik had natuurlijk gezegd "digitaal, met uitzondering van de zaterdag". Dan zit ik het liefst met een dikke papieren krant op het terras van Sierstorpff.'

'Zie je; als de krantenverkoper jouw motieven had gekend, had hij je een aanbod kunnen doen voor regionaal digitaal nieuws van het *Dagblad van het Noorden* en dan had je bij een redelijke prijs misschien nog wel ja gezegd ook!'

'Natuurlijk. De verkoper had moeten onderzoeken wat ik belangrijk vind en moeten luisteren naar mijn antwoorden. Mij zal zo'n fout gelukkig niet snel overkomen, want ik luister als de beste.'

'O ja, waar blijkt dat uit dan?'

'Waar dat uit blijkt? Al die lessen van jou. Ik weet ze allemaal nog!'

'O? Vertel dan eens wat ik zei over de wasknijpers.'

'Ha, dat is simpel. Je zei dat iemand wasknijpers verkocht en bij elk huis 8 cent verdiende. Of nee, dat hij bij 25 huizen 8 cent verdiende en zo 2 euro bij elkaar had. Nee, het was anders. Hij ging honderden

deuren langs en verdiende veel meer dan zijn concurrenten.'

'Stop maar. Je hebt wel de klok horen luiden, maar je weet niet meer waar de klepel hangt!'

'Wat maakt het uit of ik het nog precies weet. Ik weet namelijk nog wel dat het ging om mentale kracht. Nu jij weer.'

'Dat klopt, maar nu even terug naar luisteren. Er is een verschil tussen luisteren en horen. Horen betekent dat er geluid in je oren doordringt en luisteren betekent dat je de informatie die binnenkomt actief interpreteert. Actief als in dat je probeert te bedenken wat de ander precies wil.'

'Prachtig theoretisch verhaal. Weet je wat ik zou willen? Ik heb wel zin in wat ontspanning! Hoog tijd om het dorp te laten zien dat we nog bestaan.'

Ze fietsen in het licht van de ondergaande zon naar De Dokus. Rutger merkt dat alle informatie hem klein maakt.

'Sorry voor net. Je had gelijk. Ik kon niet meer goed naar je luisteren, omdat ik een beetje klaar ben met al je lessen. Ik voel me soms zo inadequaat.'

'Dat snap ik. Je bent nog aan het ontdekken – je legt zelf ook een soort *journey* af – en dat vergeet ik soms. Het spijt me als ik te arrogant of betuttelend op je overkom.'

'Ik waardeer het erg dat je me steeds weer helpt en naar m'n klagen verhalen luistert. Dus *bring it on...* we hadden het over luisteren, toch?'

'Een goede ondernemer luistert naar je en krijgt ook mee wat je niet vertelt.'

'Dat kan niet!'

'Wat ik bedoel is: als je iets zegt, dan is niet alles altijd zwart of wit, soms is iets grijs, met andere woorden: nog niet helemaal duidelijk. Een goede ondernemer pikt die grijze zaken op, omdat de commerciële kansen zich daar bevinden.'

'Ik volg je niet. Geef eens een voorbeeld.'

'Nou, ik heb ooit door middel van een rollenspel een case geoefend

met een verkoper van injectienaaldenleverancier Sarumo. Ik speelde de rol van inkoper van Artsen zonder Grenzen. Wanneer ik als inkoper bijvoorbeeld tegen de verkoper van Sarumo zeg: "Ik denk dat we 250.000 injectienaalden nodig hebben voor Zuid-Soedan en vermoedelijk 500.000 voor Nigeria", dan zegt die verkoper: "Ik hoor dat u niet helemaal zeker bent, waar hangt het van af?"

'Dan hoort hij dat er dus nog andere zaken spelen. En dan?'

'Die andere zaken, zoals in mijn voorbeeld Nigeria, zijn de invoerrechten die je daar moet betalen als je naalden via de luchthaven invoert. Dat maakt ze duur en dus overwegen we ze niet te kopen bij Sarumo, maar bij een partij die ze over land haalt uit Tanzania. Dat is niet ideaal, want het komt de kwaliteit van de naalden niet ten goede. Een paar duizend kilometer dwars door Afrika en niets is meer heel. Die verkoper kan dan zeggen: "Wij hebben een klant in Togo, die kan ik er 500.000 extra sturen en dan stuurt deze ze wel over land naar Nigeria. Dat is veel dichterbij dan Tanzania, dus dan heeft u ze sneller en het komt de kwaliteit ten goede. Is dat iets waar u mee geholpen bent?"

'Ja, ik snap het voorbeeld, maar ik vind het wel vergezocht. Dit is toevallig mazzel voor die verkoper.'

'Ja natuurlijk, die verkoper heeft niet altijd dat alternatief, maar als hij mijn twijfel niet had opgepikt, had hij dit alternatief zeker niet kunnen aanbieden. Ik noem dat de halvemaantechniek.'

'Het is een mooi voorbeeld, Peter.'

Rutger maakt aanstalten om De Dokus in te gaan.

'Ja. Klanten hebben er een belang bij om je te vertellen wat ze nodig hebben, maar niet hoe erg ze het nodig hebben of welke slechte alternatieven ze hebben. Als ze je dat zouden vertellen, dan zou dat hun onderhandelingspositie schaden. Dus ze liegen over het algemeen niet *actief* tegen je, maar vertellen je vooral wat zij aan je kwijt willen. Gelukkig verspreken ze zich soms door hun antwoord niet helemaal stellig te maken.'

'Met woorden zoals over het algemeen, meestal, vaak, soms, wellicht of misschien bedoel je?'

Rutger draait zich naar Peter toe.

‘Klopt, die woorden geven aan dat er nog een andere kant zit aan hun antwoord, dus het openlijke antwoord is de beschenen kant van de maan. Het deel dat ze niet meteen vertellen is het onbeschenen deel.’

‘Je verhaal wordt steeds wetenschappelijker. Ik dacht dat we even gezellig het dorp in gingen en dat sales geen wetenschap is,’ zegt Rutger cynisch terwijl ze een groene thee bestellen.

‘Sales is ook geen wetenschap, want elke klant is over het algemeen anders. Uiteraard is er wel een *best practice*. Zullen we eens oefenen? Welke criteria heb jij om een leverancier te kiezen?’

‘Over het algemeen prijs en betrouwbaarheid.’

‘Wat versta je onder betrouwbaarheid?’

‘Dat goederen meestal op tijd binnenkomen,’ zegt Rutger na enig nadenken.

‘Als ik als ondernemer bovenop die ‘meestal’ spring, dan koop ik me daarmee ruimte om zelf ook af en toe eens te laat te leveren, zonder dat het consequenties heeft voor de klant-leveranciersrelatie. Hoorde je trouwens dat je ‘over het algemeen’ zei?’

‘Oké, genoeg,’ zucht Rutger. ‘Ik ben bang dat het me de rest van m’n leven kost om dit allemaal onder de knie te krijgen. Weet je, toen ik hier kwam, dacht ik in een korte tijd bungalows te gaan verkopen en zo in *no time* rijk te worden en m’n eigen huis te verdienen. Jij maakt me duidelijk dat ik nog niets van ondernemerschap begrijp en Rineke kijkt naar me alsof ik een eersteklas *loser* ben. Mevrouw De Waal heeft met haar klompvoet en wandelstok op m’n tere ondernemersziel getrapt. Gelukkig kan ik nog solliciteren bij Brinkman, hoewel ik dat geloof ik ook heb verpest. Ik drink nog maar een keer op meneer Van Duijn, de eerste eigenaar van een *Strandopgang* bungalow. Proost!’

In de hoek van De Dokus staat de tv aan.

Dit is tv Fryslân mei it nijs...

...auto-ûngemak op de A7 tusken Drachten en Fryske Peallen. Twa deaden.

Op Skiermûntseach binne deade seehûnen oanspield. De earste tel- lings geane út fan seis seehûnen. Se tinke dat der in ferbân bestiet tus- ken harren dea en de boarrings nei ‘skaaljegas’...

FC Heerenveen hat wûn fan Ajax mei 2-1... It waar. Yn de hiele pro- vinsje...



Met de dodelijke deadline in zicht volgen de actievergaderingen el- kaar in snel tempo op. Er komen inmiddels tussen de vijftig en zestig mensen. De huis-aan-huis actie heeft duidelijk geholpen.

‘Rutger, heb je zo meteen even een momentje?’ vraagt Wisse.

‘Natuurlijk. Wat kan ik voor je doen?’

‘Die bungalows van jou. Hoe loopt de verkoop?’

‘Die bungalows? Hoe bedoel je?’

‘Nou, ik ken iemand die er graag één wil kopen.’

Rutger kijkt verrast op. Is het uitgerekend Wisse die hem gaat hel- pen om een bungalow te verkopen?

‘Dat is goed nieuws. Heb je een naam en telefoonnummer, dan zal ik wel even bellen.’

Wisse kijkt benauwd.

‘Eh nee, dat willen ze niet. De kopers willen anoniem blijven. Ze hebben gevraagd of ik alles wil regelen. Omdat ik toch veel op het eiland ben, zie je.’

‘Ja. Ik snap het.’

Rutger snapt er niets van, maar een deal is een deal en binnen is binnen.

En dat is twee, denkt hij tevreden. Er zijn dagen dat ik minder heb verdiend.

‘En hoe regelen we de papieren en de financiën dan?’ vraagt hij. ‘En weten ze al naar welke bungalow hun voorkeur uitgaat? Ik heb name- lijk een paar opties uitstaan. En ik heb bij het tekenen van het con- tract een aanbetaling nodig van 25.000 euro.’

‘Ik begreep dat ze voor nu een voorkeur hebben voor bungalow

nummer 10. Ik krijg morgen de beschikking over het geld... Hun geld; voegt Wisse er haastig aan toe. 'Dus wellicht kun je me morgen het voorlopige koopcontract bezorgen?'

Hij loopt zonder verder nog iets te zeggen de deur van het gemeenschapsgebouw uit, Rutger in opperste verbazing achterlatend.

'Als ik in mijn armen knijp, doet het pijn, dus ik leef nog. Of ben ik toch in het paradijs? Ik heb zojuist mijn tweede bungalow verkocht!'

Hoofdstuk 8 Het gevecht

Rutger bespreekt de volgende ochtend met Peter het verbijsterende aanbod van Wisse de Boer.

'Ik hoefde niet eens te onderhandelen. Dat gold trouwens ook voor Van Duijn. Denk je dat ik de bungalows soms te goedkoop aanbied?'

'Dat denk ik niet. Ken je het fenomeen 'redelijke prijs?'

'Wat is dat, een redelijke prijs?'

'Dat is misschien wel de beste vraag die je me hebt gesteld. Redelijk bestaat namelijk niet. Voor elke klant is dat anders.'

'Hoe weet je dan wat je moet vragen voor een product? Kijk, voor mijn bungalows is dat simpel. Van den Berg heeft het verkoopbedrag bepaald, maar voor de afwerking, keuken, badkamer en tuinaanleg zijn er talloze opties met verschillende prijzen. Welke badkamer en prijs is dan de goede voor een koper?'

'Voor elke koper is de waarde verschillend. En ook in de tijd varieert de waarde.'

Rutger kijkt hem aan alsof hij water ziet branden.

'Als jij een biertje koopt in De Dokus, vind je 2 euro een prima prijs,' legt Peter uit. 'Maar twee weken geleden was ik in Dubai en zat ik op het terras van de *Burj Al Arab* na een lange meeting in een benauwde ruimte. Toen vond ik 12,50 geen probleem.'

Rutger knikt.

'Zullen we de deur naar je tuin openzetten trouwens?'

'Prima. Adam Smith schreef al in 1776 in zijn boek *The Wealth of Nations* dat er een equilibrium is, een evenwicht tussen vraag en aanbod. Hij meent dat een 'invisible hand' de prijzen bepaalt. Dus als er veel *vraag* is naar een product, zal de prijs stijgen. Als er veel *aanbod* is, zal de prijs dalen en zo verder.'

‘Oké, dat klinkt allemaal leuk, maar wat heeft dat met mij en mijn klanten te maken? Ik weet zo nog steeds niet wat redelijk is om aan meneer en mevrouw Van Duijn te vragen voor die Poggenpohl-keuken. Hij kost namelijk 14.950 euro, maar ik kan er een opslag op vragen, zodat ik er zelf meer aan overhoud. Op de offerte van Poggenpohl staat 19.950 euro, dus ik kan over 5.000 euro onderhandelen.’

‘Precies; onderhandelen. Dat zeg je goed. De uitkomst van jouw onderhandeling is een prijs en die prijs noemt Adam Smith het equilibrium. Die ‘hand’ is dus helemaal niet ‘invisible’; dat zijn jouw onderhandelingsvaardigheden. En die van echtpaar Van Duijn natuurlijk. Maar voordat je gaat onderhandelen, moet je weten wat voor waarde meneer en mevrouw Van Duijn toekennen aan die keuken van jou. Voor een junior dealmaker weet je er verdraaid weinig van af.’

Rutger negeert deze laatste opmerking en vervolgt: ‘Waarde. Hoe bedoel je? Ik weet toch al wat hem motiveert: een rustige plek op het eiland voor als hij met pensioen is, een goede investering, beter dan de rente op de bank. Klaar.’

‘Ja, voor de bungalow is dat waar. Maar wat zijn *zijn* motivatoren, *zijn* waarden voor die keuken?’

‘Nou gewoon, een mooie keuken die lang meegaat...’

‘Zie je wel, je weet het niet en daarom moet je tijdens de onderhandeling *verkennen* wat die ander waarde-vol vindt.’

Peter spreekt ‘waarde’ weer met nadruk uit.

‘Maar goed, eerst ga je je natuurlijk voorbereiden op de onderhandeling.’

‘Vorbereiden? Het is toch gewoon handjeklap? Ik zeg 19.950, hij 15.000, dan zeg ik 18.000 en hij 16.000. Zo komen we op 17.000 uit?’

‘Dat kan. Je kunt je ook voorbereiden en wellicht wordt het resultaat voor jou dan beter...’

Rutgers ogen lichten op. ‘Volgens mij verdien ik in mijn voorbeeld gewoon 2.000 euro! Hoe kan ik er dan nog meer uithalen?’

‘Er zit altijd meer in dan je denkt. Daarvoor helpt het als je het proces opsplijt in vijf fasen: voorbereiden, sfeer en agenda, verkennen, onderhandelen en afronden. In de voorbereiding denk je na over de

belangen van de ander, jouw belangen, je LIM en je BAZO.’

‘Ho ho. Wil je die fasen nog een keer noemen?’

Rutger maakt meteen een notitie in zijn iPhone terwijl Peter de fasen herhaalt.

‘Die afkortingen leg ik zo wel uit. Belangrijk is dat je je realiseert dat in een onderhandeling beide partijen belangen hebben en dat beide partijen streven naar een zo groot mogelijk voordeel voor zichzelf. Is het een eenmalige transactie of kun je de ander zand in de ogen strooien zoals dat bij de woekerpolissen is gedaan, dan gaat dat vaak *rücksichtslos*.’

Rutger knikt instemmend.

‘Alles voor mij en niets voor de ander!’

‘Gelukkig hebben de meeste zakelijke relaties een terugkerend karakter, dus daardoor gedraag je je netjes tijdens de onderhandeling’, vervolgt Peter. ‘Als ik bijvoorbeeld iemand enorm zou afzetten met de prijs voor tuinaanleg bij de bungalow en dat zou bekend worden, dan wil niemand meer bij me kopen. Toch?’

‘Inderdaad. Ook als dat niet zo is, is het behoud van een goede reputatie de rem op te asociaal gedrag.’

‘Dus je gaat uitzoeken wat de ander belangrijk vindt en dat bied je die ander dan in ruil voor wat jij belangrijk vindt.’

‘Aha. Het geven-en-nemen spel!’

‘Precies. Alleen nu iets meer *sophisticated*. Omdat beide partijen graag het allerbeste voor zichzelf willen, is het belangrijk dat de sfeer gemoedelijk is en er voldoende vertrouwen is om zaken te kunnen doen. Ook is het handig om van tevoren tegen elkaar uit te spreken dat het doel is om er uit te komen. En het daar met elkaar over eens te zijn.’

Rutger knikt.

‘Als je later in de onderhandeling vastloopt, kun je altijd zeggen: “Joh, weet je, we zouden er toch uit gaan komen? Daar zijn we het over eens, dus laten we even teruggaan naar...” En hetzelfde geldt voor een agenda. Die hoeft niet heel strak te zijn, maar het is wel goed om aan te geven of je hoofdzaken eerst doet en dan de bijzaken of

andersom, of je eerst criteria vaststelt of je eventueel de hulp van derden kan invoeren etcetera.'

'En dat doe je allemaal in het begin, omdat je dan nog niet tegenover elkaar staat?'

'Precies! Waarom zou je tegenover elkaar gaan staan?'

'Vaak lijkt het of de belangen tegenstrijdig zijn. Ik wil een hoge prijs voor die keuken en meneer Van Duijn een lage!'

'Als je iets verder denkt, dan hoeft dat niet zo te zijn. Jij wilt dat meneer Van Duijn snel beslist, zodat hij als referentie kan dienen voor andere mogelijke kopers. En als dat iets minder geld oplevert, is dat een *trade off* die je bereid bent te maken. Toch?'

'Ja. Inderdaad. Slim van je.'

'Als meneer Van Duijn slim is, bedenkt hij dit ook. Jij bedenkt in elk geval wat zijn belangen kunnen zijn.'

'Dat weet ik wel, hoor! Meneer Van Duijn heeft in zijn villa in Rosmalen ook een Poggenpohl, daarom wil zijn vrouw dezelfde. Dan heeft ze dezelfde keuken als thuis en dan weet ze precies waar alles ligt.'

Rutger staart naar de kersenboom in Peters tuin.

'Misschien vindt hij het ook wel fijn als ik de installatie begeleid, zodat hij niet steeds naar het eiland hoeft te komen. Een ritje heen en weer kost hem een dag en afgezien van de kosten voor benzine en de boot, werkt hij nog. Dus hij zal zijn vakantiedagen wellicht anders willen besteden.'

'Precies. En dat vraag je allemaal uit tijdens de verkenningsfase en uiteraard verken je dan ook hoe belangrijk of hoe waarde-vol dit voor hem is. Uiteindelijk beland je dan in de echte onderhandeling, waarin je inderdaad gaat geven en nemen, Rutger. In deze fase probeer je zaken weg te geven die voor jou minder belangrijk zijn, bijvoorbeeld 500 euro, tegen zaken die meer belangrijk zijn, namelijk een tevreden klant.'

'500 euro is voor mij enorm belangrijk, Peter. Die geef ik niet zomaar weg!'

'Natuurlijk niet. Maar wel als de onderhandeling anders vastloopt of meneer Van Duijn chagrijnig wordt.'

'Dus eventueel geef ik die 500 euro op. Hoe kom ik er achter wat voor hem waarde-vol is?'

'Uiteraard begin je met voor te stellen dat jij de installatie begeleidt. Niet zo veel moeite voor jou – twee keer per dag langfietsen om te kijken hoe het gaat – en wel belangrijk voor hem. Voor al deze factoren heb je van tevoren je strategie bepaald. Datgene wat jij het liefste wilt en wellicht haalbaar is, noemen we de *Like*, dus 19.950 euro voor de keuken. En datgene wat je nog net zult accepteren voor je BAZO in werking treedt, is je *Must*. In dit geval zul je 14.950 ook accepteren als meneer Van Duijn je een kleine vergoeding geeft voor je hulp bij de installatie. De *I* staat voor *Intend* en dat is meestal een getal tussen *Must* en *Like* in. En uiteraard accepteer je die *Must* alleen als je er iets voor terugkrijgt wat jou nog meer waard is. Dit is je LIM-strategie, die ik zojuist al noemde.'

'Wanneer zou ik een *Must* accepteren?' denkt Rutger hardop na. 'Bijvoorbeeld als meneer Van Duijn twee van zijn vrienden uit Rosmalen overtuigt ook een bungalow bij mij te kopen!'

'En stel dat de onderhandeling over de keuken met meneer Van Duijn mislukt, wat is zijn beste alternatief zonder overeenkomst dan?'

'Dat hij zelf ergens een keuken koopt en alles zelf regelt.'

'Klopt helemaal. Dit noem ik Beste Alternatief Zonder Overeenkomst, BAZO. En wat is dan jouw BAZO?'

'Dat ik geen geld verdien aan de keuken, maar die tijd besteed aan het benaderen en overtuigen van andere kopers.'

'Precies. Zie je wel, je bent een snelle leerling.'

'En het voordeel van zo'n BAZO is dat ik tijdens de onderhandeling precies weet wat er gebeurt als ik zelf te veel vraag of als de tegenpartij te veel vraagt? Namelijk geen deal?'

'Exact. En je kunt de BAZO zelfs inzetten als onderhandelingsmiddel, bijvoorbeeld om druk uit te oefenen.'

'Wat leuk dat ik dit meteen kan toepassen! Ik denk dat ik ook een boek ga lezen over onderhandelen. Wat kun je me aanraden?'

'Het beste boek is *Getting to Yes* van Fisher en Ury over de Har-

vard-onderhandelingsmethode. Er staat op YouTube ook een lange video met deze twee professoren.'

Rutger noteert de boektitel in zijn iPhone. 'Oh en je zei nog iets over afronden, de vijfde fase.'

'Ja, het is namelijk van het allergrootste belang dat je geen overwinnaarsgedrag vertoont.'

Rutger herinnert zich zijn gevoel tijdens het gesprek met mevrouw De Waal.

'Wat is overwinnaarsgedrag precies?'

'Het is het gedrag dat je zou *willen* vertonen als je iets wint of een geweldige deal hebt gedaan. Als je bij tennis een goed punt slaat, heb je toch de neiging om je arm op te heffen of zelfvoldaan te kijken?'

'Ja inderdaad. En waarom is dat niet goed?'

'Omdat je in een onderhandeling de *ander* een goed gevoel moet geven. Het is namelijk niet de *rationele* uitkomst die van belang is, maar de *emotionele* uitkomst. Dus als Van Duijn jou de volle mep voor die keuken betaalt, dan ben jij superhappy en heb je de neiging om een gat in de lucht te springen. Maar hij mag het niet merken, want...'

Rutger onderbreekt hem: 'Want dan denkt hij: "Ik heb te veel betaald" en dan is hij niet blij. Ik snap het.'



'Lang zal hij leven, lang zal hij leven. Lang zal hij leven in de gloria... In de gloria... In de gloria.... Hiep hiep hoera!'

Het gezelschap is al een beetje aangeschoten als Rutger met de verjaardagstaart binnenkomt.

'Rutger, van harte met je 36ste verjaardag,' zegt Peter.

'Je hebt wel geluk dat je in de mooiweertijd jarig bent, Rutger,' roept Chantal, Rutgers zus, die ook speciaal met haar twee kinderen, Rik en Marjolein, naar het eiland is gekomen. 'Erik kon er helaas niet bij zijn, die moet werken.'

'En dat je Peters huis mag gebruiken zodat je gasten kunt ontvangen,' voegt Henk, Rutgers vader toe.

Plotseling staat ze bij het tuinhok. Rineke heeft een ragfijn wit zomerjurkje aangetrokken dat prachtig afsteekt tegen haar bruine huid.

Rutger loopt snel naar haar toe tussen de tuinstoelen en gebakshoteltjes door.

'Fijn dat je er bent Rineke! Eh, dit is mijn vader Henk, mijn zus Chantal met haar kinderen. En Peter, Douwe en Frits ken je natuurlijk.'

'Wat zitten jullie hier gezellig. Ha, dag Peter!'

Opgelucht geeft ze Peter een zoen op de wang.

'Tikkie, jij bent hem!'

Zijn neefje en nichtje manoeuvreren handig tussen de tuinstoelen door.

'Oom Rutger, doe je mee met tikkertje?' vraagt zijn nichtje.

'Ik sla even over, ik ben nu met Rineke aan het praten.'

Rineke slaat het tafereeltje gade.

'Ik wist helemaal niet dat je een neefje en een nichtje hebt.'

'Nee. Ik zie ze ook heel weinig, ze wonen in Peize. Maar als ik hier een bungalow heb, zie ik ze vast vaker. Misschien komen ze wel logeren,' lacht Rutger.

'Ze zijn lief.'

Rineke zwijgt.

'Kinderen brengen altijd veel liefde en leven met zich mee, vind je niet?' vraagt ze, terwijl ze Rutger diep in zijn ogen kijkt.

'Daarom ging ik kinderpsychologie studeren. Ik gun elk kind een fantastisch leven.'

Rutger knikt en zegt niets. Zelfs al zou hij iets willen zeggen, hij krijgt het er niet uit. Zijn keel is dichtgeknepen en hij is bang een opmerking te maken die de magie van het moment doorbreekt.

Opeens is er tumult.

'Oma!', roept zijn neefje. 'Oma is er. Oma is er.'

Hoe weet ze dat hij hier zijn verjaardag viert? Rutger ziet dat zijn vader ineem krimpt.

‘Dag mam. Leuk dat je er bent!’ begroet Rutger zijn moeder koeltjes.

‘Dag allemaal!’

Zijn moeder zwaait met een wijde beweging. ‘Hoe heet je verloofde van het platform ook alweer?’ vraagt ze aan Rutger.

‘Mam! Rineke is mijn verloofde niet. Ze is het platform tegen de nieuwe weg gestart en zo kennen we elkaar.’

‘Whatever.’

Lydia loopt al met grote passen door de tuin om haar kleinkinderen te begroeten en geeft de onbekenden een stevige hand.

‘Goed dat we elkaar nu ontmoeten. Rineke, ik wil heel graag helpen met je platform.’

‘Nou graag, mevrouw Kooisma.’

‘Ik heet Lydia de Vries. Nooit de naam van je partner aannemen, hoor meisje. En noem me maar gewoon Lydia. Dat doet iedereen en dat vind ik wel zo prettig.’

‘Ja mevrouw. Eh... Lydia.’

‘Goed Rineke. Wat is het verhaal tussen jou en mijn zoon?’

‘Eh, het verhaal?’

Rineke bloost.

‘Ja. Is er wat tussen jullie?’

‘Eh nee, mevrouw... Lydia. Er is niets.’

‘Dat verbaast me dan. Jij bent een leuk meisje en Rutger is een schat van een jongen. Je mag je handen dichtknijpen met zo’n jongen als partner. Het is niet zo’n slampamper als zijn vader. Hij heeft het hart op de juiste plaats EN hij zorgt goed voor anderen.’

Rineke trekt haar wenkbrauwen op.

‘Hij lijkt vooral bezig om geld te verdienen en ja, hij doet wat in het platform. Maar zijn bungalows gaan voor.’

‘Wat gek! In Amsterdam woonde hij naast een oudere vrouw, Miep, en elke dag haalde hij boodschappen voor haar en zorgde voor haar planten. Dag in dag uit, de lieverd! Als Rutger op vakantie ging, dan zorgde hij voor vervanging. En ik weet nog goed hoe hij geld inzamelde voor...’

Rineke luistert niet meer. Hebben ze het over dezelfde Rutger?

‘... en natuurlijk ging hij mee met gehandicapten op tour. ’s Avonds entertainen – het kan een bijdehante jongen zijn – en overdag mee naar de wc om hun kont af te veggen. Ik ga een glas wijn halen. Wil jij ook?’

‘Hoi Lydia, ik wist niet dat jij ook op Schier was.’

Henks stem klinkt gereserveerd.

‘Ja, ik had de kinderen en kleinkinderen al een poos niet gezien, dus dit is een mooie gelegenheid, iedereen zo bij elkaar. Hoe gaat het met je?’

‘Het gaat zo zijn gangetje, ik pas elke woensdagmiddag op de kleinkinderen. Dus ze kennen mij goed.’

‘Ieder zo zijn eigen leven. Daarvoor heb ik het te druk, helaas. Ik werk veel voor stichting Namasté en geef sinds kort ook yogameditatie. Je ziet dat yoga mensen enorm goed doet, geweldig!’

‘Nou, fijn voor je. Ik help even mee met bordjes opruimen.’

Henk haast zich richting de keuken.

De rest van de middag blijft de sfeer tussen zijn ouders wat gespannen, zo doen ze hun best om elkaar verder te negeren. Rutger doet tevergeefs zijn best om er nog wat van te maken, maar de sfeer is niet ontspannen meer.

Rineke helpt Rutger na afloop om de boel op te ruimen en de glazen af te wassen.

‘Jouw ouders kunnen niet zo goed met elkaar opschieten, hè?’

‘Dat is een *understatement*. Ze haten elkaar. Dat wil zeggen, mijn moeder vindt het leuk om mijn vader op de kast te jagen en hij laat dat gebeuren.’

‘Trek het je niet aan. Mijn ouders zijn ook een beetje anders.’

‘Sinds het overlijden van mijn zusje doen ze niets meer, ze maken zich nergens meer druk om en zijn eigenlijk bijna dood. Ze zitten maar in dat huis. Heb jij ooit contact met mijn vader over die bungalows? Ik denk het niet.’

Haar ogen worden vochtig.

Rutger slaat zijn arm om haar schouder. Ze leunt even tegen hem aan.

‘Tja, ik snap nu nog beter waarom je tegen de weg bent,’ zegt hij hees. ‘Wat afschuwelijk.’



Witte koppen staan op de golven van twee meter hoogte. Ze slaan ruw tegen het ijzeren staketsel. Frits zet kracht op het deksel van de afsluiter, maar dit gaat niet zo makkelijk als hij dacht. Zijn linkervoet glijdt bijna van het plateautje af. Hij telt de minuten tot Douwe hem komt aflossen, de afsluiter zit echt te vast om in zijn eentje dicht te maken. Gelukkig, daar komt hij aanlopen. Zijn gele helm staat scheef op zijn hoofd, zijn veiligheidsbril bungelt om zijn nek en zijn reddingsvest fladdert door de wind. In zijn mondhoek hangt het laatste restje van een brandende sigaret.

‘Douwe, geef me eens snel die waterpomptang aan!’

Vanuit zijn ooghoek ziet Frits dat de drukmeter langzaam oploopt.

‘Wat zeg je?’ schreeuwt Douwe boven het geluid van de *Economizer* uit.

‘De waterpomptang!’ schreeuwt Frits tegen de wind in.

De drukmeter van de *Economizer* komt in het rood. Waarom treuzelt Douwe zo? Hij moet nú de afsluiter dichtmaken, anders ontsnapt het gas.

‘De WATERPOMPTANG!’

Dan klinkt er een enorme knal. Frits wordt in zee geslingerd. Zijn hoofd is doof en hij voelt zijn ledematen niet meer. Hij drijft op zijn rug en staart naar de hemel. Hij voelt zich heel kalm... En dan is hij weg.



‘Meneer Janssen, meneer Janssen, hoort u mij?’

Langzaam opent Frits zijn ogen. Naast zijn bed ziet hij de angstige

gezichten van Marloes en Jolien. Hij knippert tegen het felle licht en glimlacht flauw.

‘Zijn jullie ook hier?’

Frits wordt wakker van Marloes’ stem.

‘Frits, de dokter wil iets tegen je zeggen.’

Hij draait zijn hoofd moeizaam naar de andere kant. Daar staat een dame van middelbare leeftijd in een witte jas. Om haar nek hangt een stethoscoop.

‘Meneer Janssen, u heeft een ongeluk gehad op een boorplatform. U bent door de KNRM uit het water gered en u was ernstig onderkoeld. Met de traumahelikopter bent u hier naartoe gevlogen en...’

Wat raar dat hij daar allemaal niets meer vanaf weet.

‘... u hebt veel bloed verloren en uiteindelijk konden we uw benen niet meer redden.’ De dokter zwijgt.

Frits draait zich weer naar Marloes en Jolien.

‘Wat ben ik blij dat ik jullie weer zie. Kom eens hier en geef me een knuffel.’

Zijn vrouw en dochter staan versteend aan het bed.

Even gebeurt er niets.

‘Frits... hoorde je wel wat de dokter zei? De dokter, over je benen?’

Op dat moment realiseert Frits zich dat onder het witte laken geen benen in het bed liggen.



Zijn hospita brengt Rutger het droevige nieuws. ‘Douwe was zo’n lieve jongen! Hij was voor hij bij Meego ging werken bezorger bij de Spar! Hij was keeper van de heren I van de Monnik en hij zong in het kerkkoor dat mijn oom dirigeert. Och wat een drama, vooral voor de familie. Een paar jaar geleden is ook Douwes neef overleden. Die ging kitesurfen terwijl de wind aanlandig was...’

Twee dagen voor het ongeluk was Douwe nog op Rutgers verjaardag, wat absurd.

Bij de bakker hoort hij: 'Douwe hoort echt bij Schier.'

'Douwe was een geweldige vent. Hij zorgde altijd voor onze planten als we weg waren,' klinkt het bij de supermarkt.

Bij de bibliotheek: 'Het is de schuld van Meego. Zij hebben zijn dood op hun geweten.'

Zie je wel, mijn moeder en zeker Rineke en Wisse hebben gelijk. We hebben ons laten verblinden door het grote geld van Meego. En kijk eens wat er gebeurt: ze zijn nog maar aan het proefboren en het eerste ongeluk is al een feit.

Het hele dorp komt naar de kerk voor de begrafenis. Van de kerk gaat het naar Vredenhof, een stille tocht van 35 minuten. In de laatste woorden voor Douwe klinkt verdriet, maar ook boosheid over het ongeluk. Tijdens de koffie en cake groeit de verontwaardiging.

'De dominee heeft gelijk. Mensenlevens gaan voor economisch gewin.'

'We moeten iets doen.'

Als Rutger terug naar huis loopt, ziet hij zes spandoeken. De nieuwe weg *NEE. Niet boren naar schaliegas. Red onze natuur.* Steeds meer mensen hebben een poster voor hun raam.

Hij is net thuis als zijn telefoon gaat.

'Met Rutger Kooisma.'

'Met Lousewies van Duijn.'

Van Duijn... Van Duijn... Natuurlijk, dat moet mevrouw van Duijn zijn. Even omschakelen.

'Dag mevrouw Van Duijn. Het is gelukt hoor. Er komt een Poggenpohl-keuken in uw bungalow. Ik zal er persoonlijk op toezien dat hij netjes geïnstalleerd wordt.'

'Dat is niet nodig.'

'Nee. Welke keuken wilt u dan?'

'We willen helemaal geen keuken.'

'Geen keuken? Maar u moet toch kunnen koken...'

Dan begint er een lichtje te branden. Ze zeggen de bungalow af!

'U wilt de bungalow niet meer, mevrouw Van Duijn?'

'Dat klopt.'

'Het spijt me, maar dat kan helaas niet meer. Uw man heeft de papieren al ondertekend en betekent dat u de waarborgsom van 25.000 euro kwijt bent. Dat wilt u toch niet?'

'Ik ben de *dochter* van Jan van Duijn. Hij is eergisteren overleden aan een hartstilstand. Helaas voor u ben ik jurist, dus ik ben meteen door uw documenten heen gegaan. Daar staat een hardheidsclausule in die in werking treedt bij overlijden. Deze roep ik nu in. Ik vond het hele plan toch al niets.'

Hartstilstand? Hoe kan dat? Hoezo? Waarom? Rutger herneemt zich met moeite en zegt zo beleefd mogelijk: 'Het spijt me verschrikkelijk voor u. Gecondoleerd.'

'Dat is al goed. Ik stuur u de papieren retour. Goedendag,' zegt Lousewies redelijk vriendelijk.

'Wacht. Wat kan ik doen om u te overtuigen de bungalow toch af te nemen?' zegt Rutger wanhopig.

Zijn wereld stort voor zijn ogen in.

'U probeert mij alsnog een bungalow te verkopen? Dat is werkelijk smakeloos.'

Tuut...tuut...tuut...

Rutger staart naar de telefoon. Nee... Dat dit hem moet overkomen. Hij heeft nog maar twee dagen.



Na het overlijden van Douwe gebeuren er af en toe merkwaardige dingen op het eiland. De hospita weet ze in geuren te vertellen. 'De veerboot werd drie uur lang in Lauwersoog vastgehouden zonder verklaring.' 'Bij cafetaria Ons Dorp brak voedselvergiftiging uit. Ze hebben geen idee hoe dit komt.' 'Hotel Van den Berg heeft 28 procent meer *last minute* afmeldingen en Sierstorpff zelfs 36 procent! Vooral ambtenaren mijden de twee bekende hotels.'

De hospita houdt Rutger zorgvuldig op de hoogte en komt zelfs aan met *Lytje Pole*, de plaatselijke krant. 'De burgemeester heeft een brief gekregen waarin staat dat Schiermonnikoog minder bijdragen uit het gemeentefonds krijgt. Rutger, het gaat toch je pet te boven, moet je dit eens lezen!'

Geachte heer Sybesma,

Namens de regering delen wij u mede dat door weigering van uitvoering van vergunningenbesluit 3.26x inzake project NZ41, waarin uw college verzaakt heeft zich te voegen naar artikel 3,6 en 8.6 uit de gemeentewet, uw bijdrage uit het gemeentefonds met tien procent zal worden teruggebracht. U hebt drie dagen de tijd om alsnog te voldoen. Blijft u in gebreke, dan zal dit resulteren in verdere financiële maatregelen.

Hoogachtend,

*Namens het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
P. Cramer.*

Het antwoord van de burgemeester is er onder afgedrukt.

Geachte minister,

Hier op Schiermonnikoog is een deel van de inwoners niet tevreden over de mogelijkheden tot inspraak. Deze mogelijkheden lijken door uw minister ingeperkt te worden of beperkt te worden tot formele procedures waarbij niets met de uitkomst gedaan wordt.

Als burgervader acht ik het mijn plicht om op te komen voor de belangen van de eilanders en om die reden kan ik geen medewerking verlenen aan uitvoering van uw vergunning 3.26x.

Ik wil u er daarnaast op wijzen dat, nu de proefboringen naar schaliegas door Meego gestart zijn, er een dodelijk ongeluk heeft plaatsgevonden.

Klaarblijkelijk heeft bovengenoemd bedrijf niet de benodigde veiligheidsprocedures in acht genomen. Tot nader order zullen wij genoemde proefboringen als ontoelaatbaar benoemen.

Hoogachtend,

Fons Sybesma

Burgemeester van Schiermonnikoog



Ook de volgende dag schijnt de zon volop. Rutger fietst over de drukke Badweg naar het strand. Het toeristenseizoen is duidelijk begonnen, als hij een bekend colbert ziet. Wisse heeft hem een koper voor een bungalow bezorgd, dat is heel wat waard. Hij kon de aanbetaling al doen, dan kan Ranzijn op tijd betaald worden.

'Dag Wisse, hoe gaat het met je?'

'Goed. Ik kom net bij Rineke vandaan. We hebben samen ontbeten.'

Rutger verslikt zich bijna in zijn kauwgom.

'Samen ontbeten?!'

Hij heeft visioenen van Wisse met zijn woeste haar die gapend uit een bed stapt en zich uitrekt. Haar bed! Haar huis! Rutger is er zelfs nog nooit binnen geweest! Inwendig kookt hij.

'We hebben niet genoeg tijd samen, dus vanochtend hebben we...'

Rutger hoort even niets meer. Tot hij Wisse hoort zeggen: 'Trouwens, ik zou je nog de aanbetaling doen voor de bungalow. De kopers willen toch graag nummer 12. Die met de mogelijkheid om een sauna of hottub op het platte dak te bouwen.'

Terwijl Wisse het zegt, haalt hij een witte envelop uit zijn binnenzak.

Rutger herkent de envelop meteen. Het is dezelfde die hij zag toen hij Wisse bij Brinkman naar buiten zag komen.

'Jij vuile...' schuimbekt Rutger.

'Hee, let op je woorden jij.'

Wisse deinst achteruit bij het zien van Rutgers verwrongen gezicht en laat van schrik de envelop op de grond vallen. Terwijl hij bukt om

hem op te rapen, staat Rutger naast hem en geeft hem een duw.

‘Jij gore, vuile...’

Wisse valt voorover op het fietspad. Ondertussen nemen twee paar armen Rutger stevig in de tang.

‘Wat gebeurt hier? Stop!’

Terwijl Rutger naar achteren wordt getrokken, ziet hij nog net hoe Wisse overeind krabbelt en de envelop weer in zijn binnenzak stopt. Zijn gezicht is gehavend door de val.

Het nieuws over het gevecht tussen Rutger en Wisse verspreidt zich snel over Schiermonnikoog. Rutger merkt wel dat mensen hem argwanend aankijken, maar besluit toch bij de bakkerij een broodje te gaan eten. Terwijl hij wacht tot zijn bestelling klaar is, komt Rineke de zaak binnen stampen.

‘Wat heb je voor idioots gedaan! Ik wil je nooit meer zien. En waag het niet om je bij het platform te vertonen!’

‘Maar Rineke, Wisse is...’

‘Wisse is gewond en jij bent gek.’

‘Maar ik zag die envelop... luister nou... van Meego...’

Maar Rineke luistert niet meer. Ze draait zich om en loopt met driftige passen de zaak weer uit.



Dagen lang stort Rutger zich op de verkoop. Hij belt potentiële kopers van de lijst van Van Dinther. Ook adverteert hij nog meer via Google en verspreidt online brochures in LinkedIn-groepen. Hij maakt lange strandwandelingen en vertoont zich zo weinig mogelijk in het dorp.

In gedachten herhaalden de gebeurtenissen van de afgelopen week zich. Heeft hij het goed gezien en gehoord? Misschien was de witte envelop helemaal niet wat hij dacht dat het was.

Uiteindelijk zoekt hij Wisse thuis op om hem zijn excuses aan te bieden en verzoekt hem het incident te laten rusten.

‘Sorry Wisse, ik had waarschijnlijk een vlaag van verstandverbijstering. Ik wil het goedmaken door me de komende tijd met hart en ziel in te zetten voor het platform. Mijn kracht is communiceren en die wil ik graag inzetten voor de goede zaak.’

Na zijn gesprek met Wisse, die zijn excuses niet al te enthousiast aanvaardt, gaat hij naar Rineke en trekt ook daar het boetkleed aan.

Rineke kijkt hem wat laatdunkend aan.

‘Doe nóóit meer zoiets achterlijks, hoor je. Ik begrijp dat het niet je bedoeling was om Wisse te verwonden, maar dit was echt een rare actie.’

‘Je hebt gelijk, ik heb een verkeerde conclusie getrokken. Ik was moe en gefrustreerd omdat de verkoop van de bungalows niet loopt, had stress door de tijdsdruk van het platform.’

Rineke kijkt hem bedachtzaam aan.

‘Daar gaat het me niet eens om. Wat me vooral stoort, is dat je soms doet alsof je het platform steunt en dan weer de snelle verkoper uithangt. Daar word ik gek van! Ga nu eens kiezen, man. Je kunt toch geen bungalows verkopen én voor de natuur strijden? Wat vind je belangrijker?’

Rutger schrikt van haar felle woorden.

‘Eh, tja. Ik vind beide belangrijk; een gezonde onderneming én een goede wereld.’

‘Laat toch zien dat je ballen hebt! Iedereen ziet de dollartekens in je ogen. Je komt toch niet geloofwaardig over als natuurbeschermer. Wat wil je precies met je leven? Wie ben je eigenlijk?’

Rutger hoort de snik in haar stem bij deze laatste woorden.

‘Ik... ik kan toch geld verdienen én de natuur beschermen?’

Rineke draait haar hoofd met een ruk weg.

‘Onmogelijk. Je moet kiezen. Je kunt niet alles hebben...’

Rutger recht zijn rug en zegt ferm: ‘Ik zal je laten zien dat ik beide kan. Vanaf nu ga meer mijn best doen voor het platform, dat beloof ik je.’

Hoofdstuk 9

De helikopter

Rutger en Rineke staan bij de groene houten deur van het gemeentehuis. Ze hebben een afspraak met Harm van Riemsdijk, de wethouder van economische zaken. Rutger kent hem van zijn vergunningaanvraag voor *De Strandopgang*. Dus toen het platform besloot dat ze een gesprek met hem wilden, bood hij meteen aan om dat gesprek te voeren. Uiteraard gaat Rineke met hem mee.

‘Goedemorgen, welkom op het gemeentehuis. Jullie zijn van het platform nietwaar?’

‘Ja, dat klopt,’ zegt Rineke.

‘Ik dacht dat jij hier was om bungalows te verkopen,’ zegt de wethouder tegen Rutger als hij hen voorgaat naar de vergaderkamer. ‘Gisteren kreeg ik je prachtige verkoopbrochure in handen.’

‘Bedankt voor uw compliment. Ik besteed een deel van mijn tijd aan het tegenhouden van de nieuwe weg en het boren naar schaliegas.’

Van Riemsdijk kijkt hem bedachtzaam aan. ‘Gelijkvloers en met eigen parkeerplek, stond er in je brochure. Dus als de weg er komt, zijn de bungalows veel makkelijker te verkopen?’

‘Ja, dat klopt meneer Van Riemsdijk.’ Rutger kijkt steeds naar Rineke. ‘Maar ik hoop ze toch te kunnen verkopen, ook al komt er geen weg. Er zijn nog meer voordelen, zoals de unieke ligging en mogelijkheden voor verhuur.’

‘Nou, ja, inderdaad. Wat kan ik voor jullie doen?’

‘We gaan de weg en het project stoppen en u gaat ons daarbij helpen!’ zegt Rineke.

Van Riemsdijk verslikt zich bijna in zijn koffie.

‘We willen graag weten hoe we de besluitvorming over de weg en het boren naar schaliegas kunnen beïnvloeden,’ zegt Rutger.

‘Dat is een heel goede vraag. Het proces is best ingewikkeld. Op dit moment zijn er een aantal onomkeerbare stappen gezet waardoor het bijna onmogelijk is om de nieuwe weg nog te stoppen.’

“Bijna”, zegt u?’ Er verschijnt een glimlach op zijn lippen. Ook Rineke heeft het gehoord want ze kijkt hem trots aan.

‘Ja inderdaad. De beslissing over de nieuwe weg wordt genomen op het provinciehuis...’

Rineke duikt er meteen op: ‘Dan gaat u met ons mee naar het provinciehuis om al die onzin te stoppen!’

Rutger kijkt Rineke met een strenge blik aan. Hij denkt snel. Wie is er lid van de Provinciale Staten Fryslân, want die weet vast hoe ze de weg moeten tegenhouden? Heel Schiermonnikoog staat achter hen, dus een paar bestuurders in Leeuwarden kunnen ze ook wel mee krijgen.

‘... maar in de politieke besluitvorming is deze inmiddels gekoppeld aan het schaliegas. Meego heeft door middel van lobby voor elkaar gekregen dat ze mogen boren en dat betekent dat alleen het kabinet de weg en het boren tegelijk kan tegenhouden. Dat zullen ze nooit doen.’

‘Waarom niet?’ vraagt Rineke bijna agressief.

‘Wat Rineke bedoelt is: wat is de reden dat de besluitvorming zo ingewikkeld is?’, sust Rutger, denkend aan de lessen van Peter.

‘Omdat de economische belangen gigantisch zijn en het kabinet werkgelegenheid in deze omgeving nodig heeft.’

‘En om welke reden nog meer niet?’ vraagt Rutger voorzichtig door.

‘Omdat er heel veel geld naar de staatskas vloeit uit de opbrengsten van de gaswinning, omdat het boren naar gas in de provincie Groningen onder vuur ligt én Meego voor de overheid ook op andere gebieden heel belangrijk is.’

‘Welke gebieden zijn dat precies?’

Rineke kijkt Rutger weer aan met zo’n bijzondere blik.

‘Meego is heel erg verweven met de rijksoverheid. Ministers zijn vaak voormalig Meego-medewerkers en politici met invloed kunnen altijd een baantje bij hen krijgen. Kijk, inmiddels ben ik ook geen voorstander meer van de weg – ik zag veel voordelen die Brinkman ook benoemde tijdens het debat eerder deze maand, maar nu niet

meer – en heb ik mijn twijfels bij het schaliegas, vooral sinds Douwe... Maar we zijn te laat. We kunnen het niet meer tegenhouden...’

‘Dank u wel, meneer Van Riemsdijk’, zegt Rineke zachtjes.

‘Ik heb toch nog twee vragen’, zegt Rutger. ‘Wie neemt de uiteindelijke beslissing?’

‘Dat is officieel het kabinet, maar dit thema is zo belangrijk dat de premier dit gedelegeerd beslist.’

‘Wat betekent ‘gedelegeerd’ precies?’

‘Dat betekent dat de andere leden van het kabinet de premier een volmacht hebben gegeven om in zijn eentje te kunnen beslissen.’

‘En wanneer wordt de beslissing genomen?’

‘In de kabinetsvergadering van vrijdag 31 mei aanstaande.’

‘Dank u voor uw tijd, meneer Van Riemsdijk’, zegt Rutger met een glimlach. ‘Wij gaan ons best doen voor de inwoners en de natuur van Schiermonnikoog.’

‘We hebben geen tijd meer te verliezen’, zegt Rutger onmiddellijk als ze weer buiten zijn.

‘Wat is je plan?’ vraagt Rineke moedeloos.

‘We moeten de premier hier krijgen voor 31 mei. Hij moet horen en zien wat wij gewone burgers van Schiermonnikoog er van vinden!’

‘Hoe wil je dat doen? Die beslissing is over twee dagen en hoe krijgen we hem überhaupt te spreken?’

‘Laat dat maar aan mij over’, zegt Rutger. Hij kijkt haar bemoedigend aan. ‘Ik weet hoe je mensen beïnvloedt. Dat heb ik inmiddels wel geleerd. Let maar op, ik ga vanmiddag veel bellen.’

Hij springt op zijn fiets en racet weg.

‘Met Algemene Zaken, waarmee kan ik u van dienst zijn?’

‘Met Rutger Kooisma. Kunt u mij doorverbinden met de premier?’

‘Dat kan ik helaas niet doen, meneer Kooisma. U kunt een brief schrijven naar zijn secretaris, de heer de Caluwé van Stoethoven. Zal ik u het adres geven?’

‘Nee, dank u. Zo weet ik genoeg.’

‘Echt waar men...’

Tuut...tuut...tuut...

Rutger googelt de voornaam en het telefoonnummer van De Caluwé van Stoethoven en zet zijn meest autoritaire stem op: ‘Dag mevrouw. Ik bel voor Robbert. Robbert de Caluwé. Verbind me even door.’

Zo, dit klinkt echt arrogant!

‘Met De Caluwé.’

‘Dag meneer De Caluwé, u spreekt met Rutger Kooisma. Ik wil graag een afspraak maken met de premier.’

‘Pardon, kennen wij elkaar?’

‘Nee nog niet, maar ik denk binnenkort wel, want ik moet de premier spreken vóór de kabinetsvergadering van aanstaande vrijdag.’

‘Ach meneer Kooisma, ik zou willen dat ik u kon helpen, maar dat lukt niet. Zelfs áls de premier tijd zou hebben, dan nog zou u de geijkte paden moeten bewandelen. Die zijn: een brief schrijven – geen e-mail – met daarin uw verzoek en dan krijgt u binnen maximaal tien werkdagen antwoord. En áls de premier uw verzoek honoreert – in ongeveer vier procent van de gevallen – dan is dat meestal weer minimaal tien werkdagen later...’

Tjonge, deze ‘deal’ zit bijna helemaal links op het lijntje van nul tot honderd, denkt Rutger bij zichzelf. Geen laaghangend fruit. Oké, bezwaren. Hoe moest dat ook al weer? Oh ja... de driestap-sprong: mee-veren, antwoord en dan door.

‘Meneer De Caluwé, ik snap heel goed dat de premier een drukbezette man is, juist om die reden ga ik zo min mogelijk van zijn tijd inzetten voor een zaak van nationaal belang. Ik regel een helikopter die landt naast het Catshuis, deze helikopter brengt hem in 45 minuten naar Schiermonnikoog. De premier is maximaal 60 minuten ter plaatse en dan vliegt hij weer terug. U kunt mee aan boord zodat u zaken met hem kunt doorspreken.’

En dan stap drie nog.

‘Dus, wanneer in de komende dagen is er 2 uur en 30 minuten beschikbaar?’

Zo, dat ging goed.

‘Wat is die zaak van nationaal belang precies?’

‘Een zaak waarbij de premier een zorgvuldige afweging moet maken tussen economische belangen en mensenlevens en waarbij nu al één persoon is overleden. De premier kennende zal hij niet graag meer doden op zijn geweten willen hebben als hij met tweeënhalf uur levens kan redden, dus wanneer heeft hij tijd?’

Slijmen en overdrijven hoort bij het vak, denkt Rutger glimlachend.

‘Als de premier ja zegt, als... dan zou dat donderdag kunnen, einde van de middag.’

‘Uitstekend. Ik zal zorgen dat er om half drie een helikopter is bij het Catshuis, of heeft u liever bij het Torentje?’

Gelukkig heeft hij op *Google Earth* gezien dat er genoeg ruimte is bij het Torentje en hij moet natuurlijk altijd twee keuzes geven.

‘Bij het Torentje.’

Wow, het is gelukt! Hij belt meteen met Rineke en Wisse om iedereen bij elkaar te roepen. Het platform telt inmiddels meer dan vijfhonderd leden, de meerderheid van het dorp.

‘We moeten nu meteen een bijeenkomst plannen met het platform. Er moet een helikopter komen en een plan om de premier te overtuigen!’

Op de ingelaste actievergadering van tussen de middag gebruikt Wisse een megafoon om iedereen toe te spreken.

‘De hoge heren uit Den Haag moeten hiervoor boeten. Zij hebben ervoor gekozen om Meego deze proefboringen te laten doen. Maar er is goed nieuws: wij hebben ervoor gezorgd dat ze deze kant op komen en verantwoording komen afleggen.’

Rutger legt kort uit wat hij heeft gedaan om de premier naar het eiland te krijgen.

‘Een helikopter Rutger, weet je wat dat kost?’

‘Dat redden we nooit.’

‘De premier is zelf PR-directeur geweest bij Meego. Hij gaat toch

nooit 'ja' zeggen tegen onze wensen.'

De reacties zijn een stuk minder enthousiast dan hij had gehoopt en verwacht. Rutger heeft duidelijk niet zo veel draagvlak binnen het platform sinds zijn gevecht met Wisse. Tot Rutgers grote teleurstelling komt er geen beslissing uit de korte vergadering. En ze hebben nog maar zo weinig tijd!

Na afloop blijft Rutger niet hangen om thee te drinken, maar fietst als een razende het dorp uit. Voor hij het weet, is hij op de Prins Bernhardweg ter hoogte van de bunker. Daar ziet hij het silhouet van Peter.

Hij racet de heuvel op en springt van zijn fiets. Het is inderdaad Peter die over het eiland uitkijkt. Rutger brandt meteen los met het hele verhaal.

'Je zult het niet geloven, maar het stelletje bangeriken durft geen risico te nemen. *No guts, no glory!*'

'Wat denk je zelf? Jij slaat hun morele kompas tegen de grond en verwacht dan dat iedereen blij met je is?'

'Maar hij is *moreel* helemaal niet in de haak. Ik zag die envelop. Wisse werkt samen met...'

'Stop. Houd op. Je maakt het alleen maar erger voor jezelf. Als je ooit nog een kans wilt maken bij Rineke en de rest van de eilanders, dan zul je resultaten moeten laten zien.'

'Oké, oké. Ik snap het. Ik regel het zelf wel. Even googelen.'

Rutger pakt zijn smartphone uit zijn zak. 'Uurtje helikopter Den Haag.'

'3500 euro! *Holy makreel!* Dat is waanzinnig veel geld.'

'En dat is nog maar voor één uur,' zegt Peter droog. 'Heb je die borg van Van Duijn al terugbetaald?'

'Nee, nog niet. In de voorwaarden staat binnen tien werkdagen. Daar zijn er nu zes van voorbij... Wat? Je bedoelt dat ik die helikopter zelf ga betalen? Peter, dat is bijna 9000 euro!'

'Ik zal ook bijdragen en dat geldt vast voor meer eilanders...'

'Ik red het nooit meer om dat met ze te regelen! Hoeveel zouden ze

bijdragen? Als honderd mensen tien euro geven, heb ik pas duizend euro...' zegt Rutger moedeloos.

'*No guts, no glory, toch?*' glimlacht Peter.

'Hee, dat lijkt Rineke wel!'

Rineke trapt de heuvel op, stapt van haar fiets en komt bij hen staan. 'Ik zag je app,' zegt ze verontschuldigend naar Peter.

'We hebben het net over de vergadering en de afwachtende houding van de eilanders,' reageert hij glimlachend.

'Nu heb ik geregeld dat de premier hier komt en dan trappen ze massaal op de rem. Zo krijgen we het nooit voor elkaar,' zegt Rutger boos.

'En daarom heeft Rutger net besloten om een inzamelingsactie te houden om toch het geld voor de helikopter bij elkaar te krijgen. Hij staat in ieder geval garant.'

'Echt waar?' Rineke kijkt hem opgetogen aan.

'Wil je dat echt doen? Dat is geweldig. Ik was ook verbaasd over de weerstand, maar het zijn eilanders. Ze moeten het eerst even op zich laten inwerken dat ze straks oog in oog staan met de premier. En ik weet zeker: als we de actie starten gaan er heel veel eilanders meebetalen. De dood van Douwe heeft er bij iedereen flink ingehakt. Als het een feit is, zullen ze heus wel over de brug komen.'

'Ik heb een fles rosé mee, zullen we hier nog een glaasje drinken?' vraagt Peter. 'Dan organiseren we morgen wel weer verder. Wat vinden jullie trouwens van die voedselvergiftiging bij de snackbar?' Peter schenkt ondertussen de glazen in.

'Raar natuurlijk en vervelend,' antwoordt Rutger.

'Ze zeggen dat Brinkman er achter zit.'

'Brinkman, echt waar? Ik zou het niet achter hem zoeken. In mijn gesprekken en ontmoetingen met hem leek hij me vooral saai.'

'Stille wateren hebben soms diepe gronden, Rutger,' glimlacht Rineke.

'Dat is ook zo.'

Rineke slaat haar benen over elkaar en trekt haar rokje glad.

'Hoe gaat het eigenlijk met Frits?' vraagt Peter.

'Ik hoorde van Marloes dat hij over twee dagen weer terug naar

Schier mag,' antwoordt Rineke.

'Gelukkig heeft Gerhard zijn huis inmiddels drempelvrij gemaakt. Wat een drama voor hem en Marloes. Was hij maar nooit met Meego in zee gegaan. En dat allemaal omdat hij in geldnood zat.'

'Zal ik nog een rondje rosé inschenken?'

Peter heft de fles.

'Voor mij niet,' antwoord Rineke snel. 'Ik heb zo met Wisse afgesproken en ben al laat.'

Rutger voelt een steek als hij dat hoort. 'Tot vanavond,' zegt hij echter nonchalant.

Rineke fietst de heuvel bij de bunker af en zwaait nog een keer ten afscheid.

'Vanavond?' vraagt Peter. 'Wat is er vanavond?'

'Dan is er nog een actievergadering; we hebben nog maar twee dagen....'

Een ijselijke gil doorklieft hun woorden. Onderaan de heuvel ligt Rineke naast haar fiets.

De mannen aarzelen geen seconde en rennen naar toe. Rutger is er het eerst. Haar donkergroene vestje zit onder het bloed. Op haar wang zit een grote diepe snee en er is iets met haar oog.

'Ik zie niets,' gilt Rineke in paniek. 'Ik kan niks zien.'

Peter heeft ondertussen een kapotte remkabel in zijn rechterhand. Met zijn linkerhand wrijft hij over het gladde uiteinde.

'Hm.'



Rutger zit al drie uur te wachten bij de ouders van Rineke thuis. Dan gaat de telefoon.

'Met Van den Berg.'

'.....'

'Ja.'

'.....'

'Dat snap ik.'

'.....'

'Rustig aan doen.'

'.....'

'Dank u wel. Tot ziens.'

'En?' vraagt Rinekes moeder.

'Ze moet twee dagen blijven in het UMCG. Ze heeft een gebroken jukbeen en een kras op haar hoornvlies. Op dit moment wordt haar jukbeen gezet. Maar... er is geen blijvende schade.'

Opgelucht omhelst Rutger mevrouw Van den Berg.

'Gelukkig!' jubelt hij. 'Alles komt weer goed.'

'Ja jongen, laat me nu maar los. Eerst maar zien hoe Rineke eruit komt,' zegt moeder Van den Berg.

Later die avond fietst Rutger naar de actievergadering van het platform. De gemeenschapszaal is overvol. Overal liggen, staan en zitten mensen. De oorspronkelijke hippiesfeer is totaal verdwenen. Schiermonnikoog is klaar voor actie.

Rutger neemt het woord.

'Zoals jullie zien, beste natuurliefhebbers, is Rineke niet aanwezig. Vanmiddag, na de bijeenkomst heeft ze een ongeluk met haar fiets gehad.'

'Ooh,' golft het door de zaal.

'Hoe is het met haar?' roept iemand.

'Naar omstandigheden goed,' zegt Wisse nog voor Rutger antwoord kan geven.

Hij kijkt zijn opponent bevreemd aan. Hoe weet Wisse dit nu weer? Eindelijk dacht hij het alleenrecht op Rineke te hebben, maar nee, die velouren gladjakker is hem weer voor. Hij zucht diep.

'Ze ligt in het UMCG en mag over twee dagen naar huis,' haast Rutger zich te zeggen.

'Net als Frits!' klinkt het uit de zaal.

'Gelukkig,' hoort hij ergens anders.

'We moeten ons echter niet uit het veld laten slaan,' stelt hij resoluut voor. 'Belangrijk voor nu is dat we het bezoek van de premier en zijn

secretaris voorbereiden. Ik neem aan dat we het er allemaal over eens zijn dat dat bezoek door moet gaan, dat we de kans moeten nemen om ons protest te laten horen en moeten proberen de premier op andere gedachten te brengen. Koste wat het kost. Er gebeuren nu te veel rare dingen op het eiland. En de dood van Douwe mag niet vergeten worden.'

Er klinkt een instemmend gemompel.

'Hoe zorgen we ervoor dat het de premier meteen duidelijk is dat het hele eiland tegen het boren naar schaliegas en de nieuwe weg is? Mijn voorstel is dat Wisse met het merendeel van jullie de fysieke ontvangst van de delegatie voorbereidt. Ik heb tien vrijwilligers nodig die mij helpen bij de voorbereiding van het inhoudelijke gesprek. Wie?'



Peter en Rutger zitten aan de koffie op het terras van De IJseterij. Rutger hoort een inkomend bericht op zijn telefoon en scrolt naar zijn mail.

'Moet je nou toch kijken. Weer zo'n mail.'

'Geachte heer Kooisma, ik ben erg geïnteresseerd in uw project *De Strandopgang*. Kunt u mij de officiële papieren mailen en aangeven waar ik de borgsom kan storten?'

'Zou dit soms door mijn SEO actie komen? Ik heb onlangs een extra Google-advertentie voor *De Strandopgang* geplaatst en de kliks stromen binnen. Het blijkt een schot in de roos. Ik begrijp werkelijk niet wat er gebeurt. Dit is al de tiende serieuze reactie en dat is alleen al eergisteren, gisteren en vandaag.'

'Ik weet het niet,' zegt Peter peinzend. 'Meestal gaat dat niet zo snel. Heeft iemand al betaald?'

'Ja, dat ook. Uiteraard hebben ze dan een week om de papieren terug te sturen nadat ze een optie hebben genomen, maar ik heb inmiddels tien van deze *high potential leads* zoals jij ze noemt, gesproken en ze de stukken toegestuurd. Ze hebben allemaal betaald!' Rut-

ger juicht bijna. 'Mijn conversie is gigantisch en ik heb er niet eens mijn beïnvloedingsvaardigheden voor nodig. Met deze erbij moet ik er nog drie doen en dan heb ik er – als ze allemaal toehappen – al veertien van de twintig verkocht. Dan kan de bouw starten!'

'Is het niet handiger om de potentiële kopers ook *face to face* te ontmoeten?'

'Dat heb ik wel aangeboden, maar iedereen wilde het liever telefonisch afhandelen.'

'Merkwaardig... Het gaat om een hoop geld. Je zou toch verwachten dat een geïnteresseerde koper wil weten met wie hij van doen heeft, voor hij z'n zuur verdiende geld in een vakantiehuis stopt.'

'Tja,' antwoordt Rutger nonchalant, 'ik heb wel mijn teksten verbeterd. Op de website heb ik het hele voordeel van de eigen parkeerplek weggehaald en er een ruimte voor een sauna of hottub voor in de plaats gesteld. En ik heb het grote voordeel van wonen in de ongerepte natuur benadrukt. Rineke zou trots op me zijn.'

'Kom, ik vraag de rekening en ga er weer vandoor. Er wachten drie klanten op mijn aandacht.'

Hoofdstuk 10

Rekensommen

En dan is het donderdagmiddag. Vol spanning wachten de eilanders op de komst van de premier en zijn secretaris. De zwarte stip aan de horizon komt snel dichterbij, het geluid zwelt aan. Trots stelt Rutger vast dat het hem echt is gelukt: de premier landt voor zijn neus op Schier!

De burgemeester, Wisse en Rutger zullen de hooggeëerde gasten ontvangen.

‘Goedemiddag excellentie, welkom op Schiermonnikoog,’ zegt Sybesma.

‘Goedemiddag excellentie,’ herhaalt Wisse.

‘Dag meneer De Caluwé, ik wil me even voorstellen. Ik ben Rutger Kooisma. Ik heb u gebeld om deze afspraak te maken. Prettig u persoonlijk te spreken. Dag excellentie.’

Zodra ze in het busje zitten, neemt Rutger de leiding.

‘Het doel van deze bijeenkomst is dat u met eigen ogen de impact ervaart van de nieuwe weg en het boren naar schaliegas voor Schiermonnikoog, Friesland en heel Noord-Nederland. Aan de hand van uw waarnemingen kunt u ter plaatse onderzoeken wat de voor- en nadelen zijn.’

‘Uitstekend,’ knikt de premier.

‘Daarom nemen we u mee naar het natuurgebied waar de nieuwe weg komt, of zou komen en naar het platform waar nu de proefboringen plaatsvinden. Dit alles duurt maximaal een uur inclusief een korte wandeling – de bus kan natuurlijk niet overal komen. Zodat u morgen in de kabinetsvergadering het juiste besluit kunt nemen.’

De Caluwé knikt goedmoedig. Iemand die zich aan zijn beloftes houdt.

‘Uiteraard zullen we graag al uw vragen beantwoorden,’ zegt Wisse.

Nee sukkel, denkt Rutger. Wij moeten hém vragen stellen. Snel komt hij ter zake: ‘Wat zijn de belangen die afgewogen moeten worden volgens u?’

Een mooie meningsvraag en hij krijgt meteen inzicht in de plussen en de minnen.

‘De belangen zijn erg gecompliceerd.’

‘Ja, dat snappen we,’ reageert Wisse. ‘We kunnen ook tot een compromis besluiten. Wel schaliegas, geen weg.’

Op dit moment weet Rutger het zeker. De weg was handig voor Meego, maar het gaat Meego vooral om het gas en Wisse staat bij Meego op de loonlijst. Die envelop heeft hij wel degelijk goed gezien!

Als blikken konden doden, was Wisse nu naar het rijk van Hades gestuurd. Alles weggeven voordat de onderhandeling überhaupt start én geen verkenning doen van belangen én niet weten wat de *waarden* zijn voor de premier en en...

Rutger is radeloos.

‘Hahaha, goede grap, Wisse. Haha,’ probeert hij.

‘Het is geen grap,’ zegt Wisse. ‘Moderne natuurbeschermers zijn realistisch en altijd bereid tot compromissen.’

Op dat moment grijpt gelukkig Sybesma in.

‘Als burgemeester van dit dorp vertegenwoordig ik alle burgers en gelooft u mij maar als ik zeg dat de burgers noch de nieuwe weg, noch de boring willen.’

De premier kijkt hem nadenkend aan.

‘Helaas, ik kan u nu al vertellen dat dat heel lastig...’

‘U vertelde iets over belangen. Wat zijn die precies?’ leidt Rutger de premier af voor deze zijn hakken in het zand kan zetten.

De premier kijkt De Caluwé vragend aan, maar antwoordt toch: ‘Enerzijds zijn er de belangen van de natuur, het dorp, de veiligheid, anderzijds zijn er economische belangen, werkgelegenheid en van bedrijven zoals Meego.’

‘Kunt u ons daar iets over vertellen...’

‘Uiteraard. Door de aanleg van de nieuwe weg en het boren naar

schaliegas zal er werkgelegenheid worden gecreëerd voor burgers uit deze regio. Wij verwachten minimaal duizend banen op jaarbasis.’

‘U zegt ‘verwachten.’ Wat is het *worst case* scenario?’

‘Dat de weg 600 arbeidsplaatsen oplevert tijdens de 18 maanden durende aanleg en het schaliegas 150 arbeidsplaatsen door verregaande automatisering van de winning. In eerste instantie dachten we dat dat 800 arbeidsplaatsen zouden zijn, maar hercalculatie heeft andere getallen gegeven.’

‘Dus na anderhalf jaar heeft u 150 arbeidsplaatsen hier gecreëerd?’ vat Rutger samen.

‘Eh ja, zo zou je het kunnen zien.’

‘En wat levert het de schatkist op?’

‘Dat zijn enorme bedragen. Uiteraard kost de nieuwe weg geld, maar die 150 miljoen wordt ruimschoots terugverdiend door de 800 miljoen die het gas opbrengt.’

‘En dat is per jaar?’

‘Nee, over de gehele levensduur van de winning.’

‘Dus het netto-effect is 650 miljoen. Over hoeveel jaar?’

‘We verwachten ongeveer 20 jaar te kunnen winnen.’

Inmiddels is het gezelschap aangekomen op De Balg. De premier kijkt lusteloos naar buiten. In de verte staat het platform groot en dreigend in de Noordzee.

‘Dus dat is 32,5 miljoen per jaar?’ vervolgt Rutger.

‘Inderdaad.’

‘Burgemeester, zou u ons willen vertellen hoe groot de toeristische sector op Schiermonnikoog is?’

‘Uiteraard, Rutger. Die is 17 miljoen per jaar...’

‘Dat staat dus niet in verhouding tot het gas,’ zegt De Caluwé overtuigd van zijn gelijk.

‘Behalve dat dit alleen nog maar gaat om de 21 procent BTW en de sector groeit elk jaar met 14 tot 15 procent. Dat is in zes jaar een verdubbeling, dus dat betekent dat over zes jaar de inkomsten 34 miljoen zijn en in weer zes jaar later 68 miljoen. Dat is ruimschoots meer

dan uw 32 miljoen. Bovendien is het gas over twintig jaar op en het toerisme niet.'

Rutger probeert niet al te triomfantelijk te kijken.

Wisse heeft zich afzijdig gehouden van het gesprek. Hij kijkt geïrriteerd naar buiten.

'Ahem. Hoe het ook moge zijn, we hebben nog meer belangen om rekening mee te houden.'

'Welke dan, premier?'

'Werkgelegenheid, bedrijvigheid, etcetera.'

'Burgemeester, hoeveel mensen zijn er werkzaam in het toerisme op Schier?'

'Dat zijn er ongeveer 430,' antwoordt Sybesma.

'U maakt mooie rekensommen, meneer Kooisma, ik ben onder de indruk. Maar uw inspanningen hebben weinig effect. Het ligt vast dat de aanleg van de weg en het boren doorgaan. U wilt toch niet beweren dat het toerisme tot stilstand komt door deze twee projecten?'

Rutger is verbijsterd en besluit voor één keer een waarom-vraag er in te gooien.

'Waarom gaan de projecten sowieso door?'

'Omdat we rekening moeten houden met Haagse belangen...' vervolgt de premier.

'En die zijn...?'

'Het gaat te ver om die hier nu uiteen te zetten, meneer Kooisma. De Caluwé, ik heb voldoende gezien hier.'

Rutger besluit zijn laatste troef in te zetten: 'Excellentie, u hebt voor Meego gewerkt. Wat was destijds uw baan?'

Wat zachter antwoordt de premier: 'Ik had een politieke baan... Ik moest als lobbyist ervoor zorgen dat eh... Haags beleid gunstig uitpakte voor Meego.'

'Juist ja.'

De minuten durende stilte die volgt, lijkt wel een jaar te duren. Alle inzittenden staren naar de kwelders die aan het busraam voorbij trekken. In de verte staat een kudde koeien met kalfjes tot aan de

uiers in het brakke water.

Rutger doorbreekt de stilte. Over vier minuten zijn ze terug bij de helikopter en zijn de kansen verkeken.

'Excellentie, laten we onderhandelen.'

Wisse schreeuwt opeens vanachter uit de bus: 'Er wordt niet onderhandeld, Rutger. Je hebt de premier gehoord. Leg je neer bij de feiten!'

Sybesma draait zich met een ruk om en sist Wisse toe: 'En nu houd je je kop, achterlijke idioot!'

'Dank u burgemeester,' zegt Rutger rustig. 'Excellentie, wat heeft u nodig van mij, van ons om deze weg en het boren tegen te houden?'

De premier wendt zich af en staart naar de zee. Rutger observeert zijn non-verbale gedrag. Hij lijkt niet te willen antwoorden. Opeens realiseert hij het zich; de premier schaamt zich!

'Excellentie? Wat is uw antwoord?'

'Kijk meneer Kooisma, ik hoef de nieuwe weg niet per se. Maar ik heb nog andere belangen te dienen. Die van Meego. Zij steunen als *liaison* onze regering in tal van landen waar geen democratisch regime is. Bovendien zijn er tal van links tussen Meego en politici. Die belangen zijn groter dan het natuurbehoud op Schiermonnikoog.'

Rutger haalt diep adem. De premier lijkt op te schuiven van de nul naar het midden van de lijn op een schaal van nul tot honderd!

Sybesma heeft de kleine opening ook gezien en komt met een voorstel.

'Als we nu eens het hele eiland tot natuurgebied benoemen en dan een moratorium op bouwen verklaren, dan zijn we in elk geval consequent. Dan compenseert u Meego met iets anders. En u kunt dit goed uitleggen aan de burgers; er zijn al een dode en een zwaargewonde gevallen bij de proefboringen. U zult de geschiedenis ingaan als de premier van Natuurbehoud en u laat zien dat u de veiligheid van uw burgers hoog in het vaandel hebt.'

Rutger stelt voor zichzelf vast: Sybesma speelt in op ego-redenen. Slim van hem.

'En als we dan Meego dat project in Saoedi-Arabië laten doen waar

wij van de linkse partijen in het parlement geen toestemming voor kregen. Ik weet zeker dat we die partijen meekrijgen door een totaal verbod op bouwen op Schier én honderd procent natuur,' fluistert De Caluwé in het oor van de premier.

'Geweldig idee om een uitruil te doen,' zegt de premier hardop. 'Meego wint met dat andere project aanzienlijk veel meer dan 32,5 miljoen per jaar.'

Iedereen, zelfs Wisse, zit te knikken van enthousiasme, ook al snappen ze nog niet precies wat de deal inhoudt.

Opeens realiseert Rutger zich iets.

'Meneer Sybesma, als u zegt een moratorium op bouwen, dan bedoelt u toch een moratorium dat ingaat nádat alle huidige vergunningen benut zijn?'

'Nee,' zegt de premier meteen. 'Dat krijg ik er nooit doorheen. Het is of alles of niets bij deze deal.'

Rutger denkt na, slikt, slikt nog een keer. In zijn hoofd ziet hij een plaatje van de prijs die hij moet betalen en wat dit hem waard is. Dan zegt hij zachtjes: 'Goed, zo doen we het.'

De bus is inmiddels aangekomen bij het helikopterplatform. Wisse springt naar buiten en roept tegen de aanwezige verslaggevers: 'Het eiland is gered! Er komt geen weg, het boren stopt. Zoals altijd heb ik me hard gemaakt voor de natuur en met succes.'

Rutger zit als verdoofd in de bus en hoort niets van wat er buiten gebeurt. In de verte ziet hij de helikopter boven de Waddenzee verdwijnen. In zijn hoofd denkt hij na over de consequenties: tien keer het garantiebedrag terugbetalen en geen rijkdom. Geen rijkdom! Maar hij heeft het eiland gered en Rineke zal trots op hem zijn. Rineke!



'Met Wisse.'

'Brinkman hier. Wat heb je me nu geflikt? Je moest het project redden, uilskuiken. Ik hoor net op het journaal dat de nieuwe weg en het boren

niet doorgaat. Wat heb ik nou aan jou? In Assen zullen ze woest zijn.'

Wisse is even stil.

'Nee hoor. In Assen gaan ze taart eten. Ik heb er net voor gezorgd dat jij niet meer in een portacabin hoeft te zitten, maar dat je voor een twee keer zo groot salaris naar Saoedi-Arabië gaat waar je een groot kantoor krijgt. Meego mag naar olie boren in het *empty quarter*, een deal die vele malen lucratiever is dan het schaliegas hier.'



'Hee, hoor jij dat geluid ook?' vraagt Frits. Zijn rolstoel is stevig vastgezet aan dek van de veerboot.

'Ja een helikopter. Het bezorgt me de rillingen als ik dat geluid hoor,' zegt Rineke. Ze zitten samen op de veerboot die hen weer terug naar huis brengt.

Drie kwartier later duwt Rineke de rolstoel van Frits van boord.

Wisse en Rutger staan samen met nog honderden eilanders op hen te wachten. Iedereen is helemaal door het dolle heen door het bereikte akkoord. Zelfs Rutger lijkt enthousiast.

'Dag Rineke!' roept Wisse.

'Dag Wisse. Ik zag je op het bootjournaal. Je hebt het eiland gered! Het is je gelukt. Je bent een held. Kom hier in mijn armen.' En ze omhelst Wisse stevig.

'Ja, het was hard werken! Rutger wilde de deal eigenlijk niet; hij raakt daardoor immers zijn bungalowproject kwijt.'

Rutger wordt bleek en slikt. De rat. Hij doet een stap achteruit en wordt al snel ingesloten door eilanders die Frits en Rineke willen verwelkomen.

Die avond is het groot feest op Schiermonnikoog. Opgetogen mensen zijn in De Dokus, in café *Tis Gezellig*, op straat, bij Van den Berg, in Sierstorpf, overal. Er klinkt muziek en mensen proosten met elkaar.

Rutger zit op zijn kamertje. Hij pakt de verkoopbrochures van het

project *De Strandopgang* en gooit die in de afvalbak. Hij kan niet geloven dat hij zoveel gewonnen heeft en toch zoveel verloren.

Hij klapt zijn koffer op het bed en gooit alle kleren er in. Hij houdt het groene T-shirt dat Rineke voor hem kocht zodat hij 'echt bij het platform hoorde' omhoog en gooit het bovenop de glanzende brochures.

Op dat moment gaat de telefoon. Anoniem. Hij wil niet opnemen, maar kan zijn nieuwsgierigheid niet bedwingen. Misschien...

'Met Rutger Kooisma.'

'Met Fred Ranzijn.'

Rutger laat van schrik zijn iPhone bijna vallen.

'Rutger, je vertelde me een paar dagen geleden dat het geld zou komen, maar tot dusverre heb ik nog niets gezien. Morgen is de laatste dag. Ik heb opgezocht waar je woont en je kunt niet ongezien van het eiland af, dus ik zou maar snel betalen als ik jou was.'

Tuut... tuut... tuut...

Rutger kijkt naar de telefoon en zakt op de bank.

'Waar is Rutger?' vraagt Rineke aan Peter en Wisse na de eerste slok van haar biertje.

'Hij wilde niet komen,' zegt Peter. 'Ik weet ook niet waarom. Hij weigerde pertinent.'

'Wat jammer. Ook al heeft Wisse het eiland gered, zonder Rutger was de premier nooit gekomen. Hij hoort er gewoon bij.'

'Ach, laat zitten. Hij zit waarschijnlijk z'n verlies te verwerken, zegt Wisse nonchalant. 'Kom, ik haal nog een drankje.'

Hij loopt fluitend naar de bar.

Op dat moment komt Van den Berg aanlopen. Hij slaat een arm om zijn dochter en zegt tegen Peter: 'Ik sta net met Sybesma te praten en die vertelt me dat die vriend van jou, Kooisma, die hele deal met de premier in zijn eentje voor elkaar heeft gekregen. Daarmee heeft hij mijn hele bungalowproject om zeep geholpen. Dat hij dat voor zichzelf beslist, vind ik prima, maar ik ben voor vijftig procent eigenaar. Is hij hier?'

Dan gaat zijn telefoon.

'Met van den Berg.'

'.....'

'Wat? Niet door? Waarom niet?'

'.....'

'Zijn jullie helemaal gek geworden!'

'.....'

'Vergoeding?'

'.....'

'Ja prima.'

Verbijsterd draait hij zich weer om naar Peter en Rineke.

'De verkoop van mijn hotel gaat niet door. En ik krijg een riante vergoeding nu de deal niet doorgaat. Eigenlijk vind ik mijn hotel toch leuker dan die bungalows, dus dat is een geluk bij een ongeluk.'

Met een blad vol drankjes wil Wisse terug van de bar lopen, als plotseling Jacques Brinkman naast hem staat.

'Goed ge-gedaan, Wisse.'

De projectleider wankelt en zoekt houvast bij de bar.

'Ik dacht even dat je alles verpest had, maar uiteindelijk is dit inderdaad voor mij en voor Meego beter.'

'Ssstt', probeert Wisse nog.

'Hoe bedoel je 'ssstt'? Jij hebt die weg toch tegengehouden, hahaha!' Brinkman slaat zich op de dijen van plezier en mist het dienblad op een haar.

Dan mengt burgemeester Sybesma zich in het gesprek.

'De weg tegengehouden? Wie? Wisse? Nee hoor, dat was Rutger die dat deed. Wisse deed niets.'

Wisse schraapt zijn keel om tussenbeide te komen, maar zegt uiteindelijk niets. Hij ziet er opeens klein uit in zijn grijsgroene colbert en loopt richting Rinekes groepje.

'Natuurlijk niet,' hikt Brinkman. 'Het zou wel heel stom zijn geweest als hij dat had gedaan, dan had hij al het geld terug moeten betalen... En zo stom... nee, dat is-ie niet.'

'U bent toch een vriend van Kooisma?' zegt hij tegen Peter.

‘Ja inderdaad.’
‘Als u hem ziet, kunt u hem meedelen dat hij morgen tien afzeggingen voor zijn bungalows krijgt. Dat was alleen maar afleiding van zijn werk voor het platform *De-Nieuwe-Weg-Nee*.’
‘Aha, zit dat zo?’
‘Het was geweldig om onze vriend Kooisma zo af te leiden. En die aanbatalingen gaan we morgen terugvragen.’ Brinkman lacht luid.
‘Kom vriend Wisse, mijn glas is alweer leeg, we nemen er nog één. Op onze samenwerking.’
Hij duwt Wisse weer richting de bar.
Sybesma loopt ondertussen al naar buiten. Rineke ziet hem telefoneren als ze een paar minuten later het café uit snelt. Terwijl de politieauto aan komt rijden, pakt ze haar fiets en rijdt vlug naar Rutgers huis.
‘Rutger, doe open!’
Stilte.
‘RUTGER?’
Eindelijk gaat de deur op een kiertje open.
‘Ga weg. Laat me met rust.’
Rineke duwt de deur met kracht open en zegt: ‘Lieve Rutger, ik weet alles. Van de deal met de premier, van Wisse en van het niet doorgaan van de bungalows. Sorry, ik heb me zo vergist...’
Rutger kijkt haar alleen maar aan.
‘Kun je me ooit vergeven?’
Rutger knippert met zijn ogen van ongelooft.
‘Ssstt. Zeg maar niets. Kom eens hier.’
Met die woorden pakt Rineke Rutger beet en geeft hem een lange kus.
‘En nu kom je mee naar het café. Iedereen is er en ik wil dat ze allemaal weten hoe geweldig je bent!’
Hand in hand fietsen ze naar het café, waar Peter alweer met anderen in gesprek is. Tot zijn verrassing ziet Rutger ineens zijn vader naast Peter staan. Hij laat Rinekes hand los, die richting Frits en Marloes loopt.

‘Ik ga even m’n pa gedag zeggen, ik zie je zo, Rineke,’ straalt hij. Maar voordat hij Henk gedag kan zeggen, komt ook Lydia aangelopen. Ze slaat haar armen om haar zoon.
‘Rutger wat ben ik trots op je! Je hebt vandaag laten zien dat je hart op de juiste plek zit.’
Zijn vader komt er ook bij staan en slaat hem vriendschappelijk op de schouder. ‘Je hebt laten zien dat je je eigen belangen niet altijd op de eerste plek zet maar grotere belangen laat prevaleren. Ik ben trots op je, zoon!’
‘Heel terecht,’ zegt Peter, ‘want volgens Sybesma heb jij de premier verleid om zijn standpunt te veranderen. Dat is heel lastig met politici. Welke salestechnieken heb je daar voor ingezet?’
‘Dat heb ik inderdaad gedaan, Peter,’ reageert Rutger serieus. ‘Ik heb alles ingezet wat jij me hebt geleerd en ik mag wel zeggen dat het resultaat geweldig is. Dank je wel voor al je wijze lessen.’
‘Rutger, je moeder en ik willen wat tegen je zeggen.’
Lydia knikt en gaat naast Henk staan.
‘Na je verjaardag hebben Lydia en ik een goed gesprek gehad,’ zegt Henk. ‘Nu willen we graag samen onze excuses aanbieden voor het verpesten van je verjaardag.’
‘Ach, het viel wel mee hoor. Het is oké,’ mompelt Rutger.
‘Zo, dat hebben we ook weer gehad. Is Rineke er eigenlijk ook?’ Zijn moeder heeft Rineke blijkbaar al gezien en wenkt haar.
‘Mam, gedraag je alsjeblieft,’ zucht Rutger. Maar hij kan de grijns van geluk niet onderdrukken.
Als Rineke naast hem opduikt, slaat hij zijn arm om haar heen en zegt vol trots: ‘Dit is de vrouw waarmee ik mijn leven wil delen. Ze is het mooiste meisje van het eiland en degene waar ik het hardst voor heb moeten vechten. De weg naar haar hart was de moeilijkste tocht die ik heb moeten maken. Nu ga ik haar nog gelukkiger maken.’



Om negen uur 's ochtends gaat de bel op de Reeweg. Rutger doet

open en staat oog in oog met Rinekes vader.

O nee, denkt Rutger. Die was ik nog vergeten. Hij is natuurlijk woest. 'Eh, ja sorry,' stottert hij.

'Jij idioot,' zegt Van den Berg. 'Je verkwanselt het hele bungalowproject zonder te overleggen? Dit kost tonnen!' En dan breekt een grote lach door op zijn gezicht en slaat hij Rutger amicaal op de schouder.

'Maak je geen zorgen. Ik kreeg gisteren een telefoontje dat de verkoop van mijn hotel aan de Dilderberg groep niet doorgaat. Ze hebben zich teruggetrokken, dus je hebt me eigenlijk gered. Anders had ik me moeten terugtrekken uit het project *De Strandopgang*. Nu krijg ik nog 50.000 euro contractbreukvergoeding ook!'

Rutger weet niet wat hij moet zeggen.

'Had jij niet die helikopter betaald?'

'Ja.'

'Het zijn goede lui, die Schiermonnikogers, maar voordat je dat geld bij elkaar verzameld hebt... dus jij krijgt van mij die helikopter vergoed.'

Op dat moment komt burgemeester Sybesma aanlopen.

'Rutger, ik kreeg net een telefoontje van De Caluwé. De premier heeft onze afspraak van gisteren door de ministerraad geloodst! De nieuwe wet inclusief het moratorium op bouwen gaat meteen op *maandag* in.'

Sybesma glimlacht en legt de nadruk op het woord 'maandag'.

'En waarom vertelt u mij dat...? De premier zei toch...'

'De koning zit nog in Argentinië, hij kan pas maandag tekenen.'

Sybesma glundert.

Op dat moment gaat er bij Rutger een lichtje branden. Vandaag is het vrijdag. Het moratorium is nog niet ingegaan.

'Dus als ik vandaag de grond kan breken, de eerste spade in de grond kan steken als het ware, val ik niet binnen het moratorium?'

'Precies jongeman.'

'Aha...' Rutger denkt hardop na. 'Maar Van den Berg is afgehaakt als financier. Hoe kom ik aan de andere helft van het geld?'

'Daar heb ik ook al over nagedacht. Jij hebt de weg en het schaliegas tegengehouden. Dat is voor de inwoners van Schiermonnikoog heel belangrijk en dus heb je letterlijk veel krediet. Daar heb je op zich niet veel aan, dus heb ik samen met de directeur van de Rabobank, Van den Berg hier en wethouder Van Riemsdijk gisteravond laat een plan bedacht. De Rabobank leent je 6 miljoen tegen 5,5 procent rente en de gemeente staat garant voor je. Wat denk je? Is dat wat?'

'Meneer Sybesma, is dat wat? Dat is geweldig! Daar ben ik heel erg blij mee.'

Rutger kan zijn oren bijna niet geloven.

'Maar goed, je moet wel meteen aan de slag. Dus nu snel naar *De Strandopgang*, afzetlint en spade mee en graven maar.'

Achter Sybesma doemen er tientallen mensen op met scheppen, spades en harken. Veel bekenden van het platform, zijn hospita en Peter. Zelfs Frits in zijn rolstoel is er. 'Ik kan wel goed afzetlint knippen, dus dat doe ik vandaag.'

Tussen het scheppen door buigt Peter zich naar Rutger: 'De laatste twintig bungalows die ooit nog op het eiland gebouwd worden... die wil iedereen natuurlijk hebben. Je hebt helemaal geen verkoopvaardigheden nodig. Al je potentiële klanten zitten al op of dichtbij de honderd procent... En mocht het nou toch nodig zijn om mensen over de streep te trekken, dan heb je gisteren met de premier wel bewezen dat je perfect op een positieve manier kunt beïnvloeden. Ik heb er alle vertrouwen in dat je binnen de kortst mogelijke keren alle bungalows hebt verkocht. En de laatste is voor jou en Rineke, toch?'

Rutger slikt. Er staan tranen in zijn ogen.

'Kom op,' schreeuwt Frits. 'Niet treuzelen, we hebben werk te doen!'

Epiloog

'Lang zal hij leven, lang zal hij leven. Lang zal hij leven in de gloria... In de gloria... In de gloria... Hiep hiep hoera!'

Het gezelschap is al een beetje aangeschoten als Rutger met de verjaardagstaart vanuit de gloednieuwe keuken de tuin instapt.

'Rutger, van harte met je veertigste verjaardag,' zegt Peter.

'Weet je nog hoe we vier jaar geleden ook bij elkaar waren? Toen hadden we ook zulk mooi weer,' zegt zijn zus. 'En gelukkig kan Erik er nu ook bij zijn,' knikt Chantal in de richting van haar broer.

'Komt mama nog?' informeert Erik.

'Geen idee. Dat weet je nooit met haar. Ik heb wel gehoord dat ze weer in het land is, dus het zou kunnen.'

'En je hebt een stuk meer vrienden dan toen,' knipoogt Peter naar de volle tuin met tientallen eilanders. Frits is er, Sybesma, Van Riemsdijk en natuurlijk het echtpaar Van den Berg. De tuin van de bungalow barst bijna uit zijn voegen.

'Helaas kan niet iedereen er bij zijn,' voegt Rineke toe. 'Douwe is er natuurlijk niet bij en je oma niet.'

'Nee, we zullen oma altijd missen en Douwe ook.'

Rutger kijkt bedroefd.

'Oom Rutger, doe je mee met tikkertje?' Zijn nichtje is al negen, maar ze vindt tikkertje nog steeds een heel leuk spel. Rik is zo snel geworden dat bijna niemand hem bij kan houden. Gelukkig laten ze hun neefje Douwe van ruim twee altijd winnen.

De kinderen zien hen het eerst en rennen naar hun opa en oma toe. Als ze in de tuin zijn, neemt Henk meteen zijn jongste kleinkind in de armen. Lydia zwaait nonchalant om zich heen ter algemene begroeting. 'Hoe is het nu met Wisse de Boer, die actievoerder en die man

van Meego?' bemoeit Rutgers moeder zich meteen met het gesprek.

Peter antwoordt: 'Dag Lydia, leuk om je weer te zien. Wisse en Brinkman hebben een jaar lang helmgras geplant. Vooral bij strandpaal 17 waar het duin helemaal weggeslagen was door de ondergrondse ontploffingen. Brinkman is na zijn straf alsnog vertrokken naar Saoedi-Arabië. Hij leidt daar nu het team *upstream infra* in het *empty quarter*. De firma Meego werd trouwens veroordeeld tot het betalen van een fikse schadevergoeding aan de nabestaanden van Douwe en aan Frits voor zijn letselschade.'

'Wat was toch de reden dat die Wisse zich liet misbruiken door Brinkman? Hij heeft zijn hele leven lang gevochten voor natuurbehoud en dan zo'n project steunen?'

'Vraag het hem zelf. Daar komt hij net aan.'

Peter gluuft voorbij de hottub.

'Wisse, leuk dat je er bent!'

Rineke begroet haar oude vriend hartelijk.

'Zeg Wisse, eerst antwoord geven voordat je je aan de witte wijn laaft,' dicteert Lydia. 'Waarom werkte je voor die natuurvervuilers van Meego?'

'Kijk, als natuurbeschermer verdiende ik nooit echt veel geld. Ik had maar een klein salaris vanuit de stichting Natuurbehoud Nederland en dat was nooit genoeg om zelf een huis op Schiermonnikoog te kunnen betalen.'

'En dus?'

'En dus vond ik dat ik wel wat bij kon klussen voor Meego.'

Wisse kijkt schuld bewust.

'En waar woon je nu?'

'Ik woon aan de vaste wal, ter hoogte van Pieterburen in een klein huisje. Deze week logeer ik kosteloos in bungalow 9 - Rutger biedt me dat van tijd tot tijd aan.'

'Rutger biedt je dat aan? Wat lief van hem!'

Rutger komt tussenbeide: 'Kijk ma, ik realiseerde me dat Wisse eigenlijk hetzelfde wilde als ik: behoud van natuur en rijk genoeg wor-

den om een huis op Schier te kunnen veroorloven.'

Rineke kijkt hem trots aan.

'.. En ik kreeg beide. Dus toen Rineke en ik samen in nummer 15 trokken en nummer 9 voor de verhuur beschikbaar kwam, realiseerde ik me dat Wisse aan het kortste eind getrokken heeft, vandaar.'

'*That's my boy!*' glimt Lydia.

'En wanneer gaan jullie trouwen? Dan hou je toch wel je eigen achternaam hé?', vervolgt Lydia richting Rineke. 'Nooit de naam aannemen van je man hoor!'

'Dat kan ook niet, want we gaan niet trouwen. Ik houd niet van die soesa.'

'Dan is het goed.'

'En nu heb ik een vraag voor u,' vervolgt Rineke even direct als haar schoonmoeder.

'Voor jou, onthoud dat toch eens!' zucht Rutgers moeder.

'Voor jou. Gaat alles goed tussen Henk en jou?'

'Nou...' Voor het eerst lijkt Lydia niet meteen de juiste woorden te vinden.

Rineke wacht zwijgend.

'Henk is een schat en de vorige keer dat ik hier was, heb ik me dat ook gerealiseerd.'

'Gaat het over mij?'

Rineke knikt naar Henk die net aan komt lopen.

'Ja, je schoonmoeder is een rare, Lydia gaf me eens een boek over de liefde. Daar staat als hoofdboodschap in: *koester de verschillen en bespreek elke dag wat je aan elkaar bindt, wat je met elkaar gemeen hebt*.

'Wat me aan jou bindt, Henk, zijn onze drie prachtige kinderen en drie beeldschone kleinkinderen.'

Lydia zucht: 'Ik realiseerde me wat ik aan het weggooien was. Een lieve, zorgzame man met het hart op de juiste plaats. Ook ben jij rustig - wat ik heerlijk vind, hahaha - en vergevingsgezind.'

'Ik realiseerde me ook dat Lydia af en toe ruimte voor zichzelf nodig heeft. Ze is net weer terug uit Birma waar ze bijna een half jaar met

monniken in een klooster heeft gewoond.'

'Vijf maanden maar, hoor Henk!'

'Ach, het ideaal is vaak dat je samen achter de geraniums zit, maar als ik heel eerlijk ben, denk ik dat we elkaar dan gek zouden maken. Als we nu samenzijn, genieten we van elkaar en van het leven. Ik denk dat dit beter is.'

Als 's avonds de laatste lamskoteletjes op de barbecue liggen, gaat Lydia naast Rutger zitten.

'Zeg Rutger, nu je zo rijk bent. Wat ga je eigenlijk met je geld doen?'

De lichte spot in haar stem ontgaat hem niet.

'Nou ja rijk... ik woon gratis en ik leef van de verhuuropbrengst van nummer 9, maar rijk?'

Peter mengt zich in het gesprek. 'Je bent rijk als je de vrijheid hebt om je eigen keuzes te maken. En dat kun jij,' filosofeert hij.

'Ik weet het nog niet precies. Ik geniet van mijn zoon en van Rineke en natuurlijk van het heerlijke eiland, maar ik denk wel dat ik weer ga werken.'

'Als ondernemer?' vraagt zijn moeder.

'Ja, dat zeker. Ik houd van dit leven. Je eigen keuzes kunnen maken, de vrijheid, leren van je fouten, elke dag weer een klein beetje beter worden in wat je doet. Heerlijk!'

'En ook weer verkopen?'

Lydia kijkt er vies bij.

'Ja natuurlijk. Een ondernemer kan zijn bedrijf niet leiden en laten groeien zonder zelf te verkopen. Zelfs als je daar mensen voor aanneemt, dan nog zul je zelf moeten 'verkopen' aan zakenpartners en andere belanghebbenden.'

'Dat heb ik je eigenlijk nooit verteld,' zegt Peter. 'In de grond van de zaak kun je niet aan iemand verkopen. Je kunt hooguit iemand begeleiden en adviseren bij zijn of haar eigen koopproces.'

'Da's een diepe,' zegt Rutger.

Nawoord

Dit boek vertelt het verhaal over Rutger die zichzelf leert kennen door ontmoetingen met anderen. Hij leert wat er nodig is om anderen te beïnvloeden en zodoende een goede verkoper en succesvolle ondernemer te worden.

Door het lezen van deze roman leer je op een toegankelijke manier de *ins & outs* van het vak van beïnvloeden oftewel verkopen. Je leert én de achtergrond én de inzichten en ervaart dan dat ondernemersvaardigheden die in eerste instantie moeilijk lijken, dat niet per se zijn.

Rutger bewandelt een voor hem nieuwe weg die hem naar zijn bestemming leidt: zijn financiële, persoonlijke en ideële doelstelling. Onderweg leert hij alle gevestigde verkoopinzichten op de juiste manier toe te passen: een goed product aanbieden in een markt die zijn niche is. Contacten leggen, de behoeften van de klant onderzoeken, bezwaren en weerstanden uit de weg ruimen en ten slotte de deal sluiten via een onderhandeling. Hij leert daarnaast over klantbehoud en slim werken. Maar Rutgers *queste* naar persoonlijk gewin en geluk is ook die van jou. Dus gaat dit boek bovenal over jou en de methoden om jou te helpen om meer omzet te genereren.

Zeven stappen

In het boek heb ik je zeven stappen gegeven om een deal te sluiten. Deze stappen zijn:

1. Een goed product of dienst (propositie) formuleren
2. Een (niche)markt vinden voor jouw propositie
3. Potentiële klanten in de markt vinden en met hen in contact komen
4. Hun behoeften onderzoeken

5. Een aanbod doen met een goed advies
6. Bezwaren of koopweerstand oplossen
7. Vragen – eventueel door middel van onderhandeling – om de deal

Inzichten en methoden

De nieuwe weg heeft niet de pretentie om volledig te zijn in alle bestaande verkoopmethoden. Het rijtje inzichten en methoden dat ik niet heb kunnen uitleggen, is net iets te lang en bewaar ik voor een vervolg ;-). Wat ik wel heb uitgelegd en beschreven zijn:

METHODEN

waarom ben ik ondernemer?
ontdekken/in kaart brengen van je markt, de niche

goed verkoopgesprek 1
niet alleen zenden, maar luisteren naar klant

goed verkoopgesprek 2
afspraak maken, niet te veel op de inhoud gaan zitten

goed verkoopgesprek 3
de eerste bezwaren pareren

goed verkoopgesprek 4
open vragen stellen

goed verkoopgesprek 5
luisteren

goed verkoopgesprek 6
afsluitvragen stellen

goed verkoopgesprek 7
de deal sluiten

INZICHTEN

- marketingmix definiëren
- definieer je markt
- verbind je ideaal met je doelstelling
- leer je klant kennen
- leads verkrijgen
- koud bellen
- duidelijk maken what's in it for me (de klant)
- respecteer de customer journey
- de driestapsprong
- 5 A's en AIDA
- sturen in een gesprek
- ethisch klantgericht argumenteren
- koopsignalen herkennen
- zorgen voor tevreden klanten, zodat die je nieuwe - opleveren
- leadtime
- conversie
- pijplijnoverzicht maken

Meer technieken

Omdat ik de laagdrempeligheid van het boek heel belangrijk vind, kun je het in drie uur uit hebben. Dit betekent ook dat ik een keuze heb gemaakt over welke technieken en inzichten ik wel en welke ik niet behandel. De onderstaande lijst is een klein overzicht van onderwerpen die ik bewust buiten het boek heb gehouden. Uiteraard kun je bij me terecht als je er meer over wilt weten.

ONDERWERPEN

Klanttypologie
Verwachtingen managen
Waardeketen (aan de klant van de klant verkopen)
Decision Making Unit (DMU) en Problem Solving Unit (PSU)
Meer over ratio en emotie
Meer over non-verbale communicatie en intonatie
Guneffect creëren
Vertrouwen opwekken en behouden
SPIN-selling
Klantenclassificatie (A-D)
Customer marketing
Solution selling
Upselling
Crossselling
Netwerken
Presentatievaardigheden
Bijna niets over marketing, dus niets over:
Content marketing
Vaststellen van de Marketing MixRTB
Social media marketing
Social media selling
Lead nurturing
Succesformule

Soms krijg ik tijdens trainingen de vraag: hoe heb jij zelf je bedrijf succesvol gemaakt? Het antwoord is door alles wat in dit boek staat toe te passen. Er is een formule voor zakelijk succes en die luidt: QxQ.

Quantity x Quality = Success

Ofwel: als je heel erg goed bent in wat je doet (geweldig aanbod, fantastische ondernemersvaardigheden) en je genereert voldoende contactmomenten met mogelijke klanten, dan ontstaat er vanzelf succes. En zo is het bij mij ook gegaan. Ik startte begin 2003 met mijn bedrijf en de markt was enorm slecht. Mogelijke opdrachtgevers hadden bijna allemaal een bestedingsstop en als ze al zouden investeren in salestraining, dan alleen met de partner die ze al kenden. Mijn antwoord was: nog beter onderzoek doen naar hoe ik mijn mogelijke klanten kon bedienen. Hoe kon ik hen succesvoller maken? Dit koppelde ik aan een enorme *drive* om te slagen.

Ik had geen geld voor marketing, dus startte ik tussen half acht en acht uur 's morgens, zorgde dat ik al mijn gegevens klaar had liggen en begon even na half negen met *cold callen*. Niet het leukste werk, maar wel het snelste en goedkoopste als je geen andere mogelijkheden hebt. Tegen een uur of half zes was ik helemaal gaar, maar kon ik tevreden terugkijken op minstens één, maar vaker ook vier of vijf afspraken die dag.

Iets anders wat ik nog steeds elke dag toepas, is wat ik zelfbeschouwing noem. Elk (telefoon)gesprek met een mogelijke klant analyseer ik in mijn hoofd en bijna altijd weet ik, naast de dingen die goed gaan, welke fout ik heb gemaakt of wat ik ben vergeten. Dit prent ik mezelf dan goed in zodat ik die fout voortaan niet meer maak. Hierdoor verbetert de kwaliteit van mijn aanpak keer op keer. Kwaliteit én kwantiteit dus.

Hoe nu verder?

Als je verder wilt, kan ik je helpen met informatie en documenten. Op mijn website Verkoopresultaat.nl vind je verschillende gratis *whitpapers* met de stappen om een nieuwe klant te werven of een onderhandeling tot een succesvol einde te brengen.

Je kunt je ook aanmelden voor mijn nieuwsbrief met verkooptips. Uiteraard kun je ook terecht op Facebook (www.facebook.com/leer-succesvolondernemen), Twitter (@jochumj) en LinkedIn (www.linkedin.com/in/jarigsma) Daarnaast is er de mogelijkheid om me te mailen jochum@jarigsma.nl met een specifieke vraag. Per dag krijg ik heel veel mail, dus geef me de tijd om je te antwoorden.

Veel succes én plezier in je ondernemerschap,

Jochum Jarigsma

Literatuurverantwoording

Wil je verder lezen? Laat je inspireren door een aantal boeken die ik goed vind.

- *Alles over verkopen* – Richte Lommert
- *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations* – Adam Smith
- *Anders ondernemen* – Aad Ouborg
- *Business Model Generation* – Alexander Osterwalder en Yves Peigneur
- *Calimeromarketing* – Karen Romme
- *De 4 disciplines van uitvoering* – Sean Covey
- *De Ondernemersmythe* – Michael Gerber
- *De S-factoren van sales* – Jan-Willem Seip
- *De wetten van de winnaars* – Bodo Schäfer
- *Delivering Happiness* – Tony Hsieh
- *Determinants of succesful entrepreneurship* – Mirjam van Praag
- *Een werkweek van 4 uur* - Timothy Ferriss
- *Gaat niet bestaat niet* – Richard Branson
- *Geld is mijn vriend* – Phil Laut
- *Gestures* – Desmond Morris
- *Getting to Yes* – Roger Fisher, William Ury en Bruce Patton
- *Good to Great* – Jim Collins
- *Het doel* – Eliyahu Goldratt
- *Het levensverhaal van Annie van Duin-Lindhout* – Thomas van Duin
- *Het weekend van zeven dagen* – Ricardo Semler
- *How to use the Telephone in Selling* – J.L. Wage
- *How to Win Friends and Influence People* – Dale Carnegie -

- *Identifying Hidden Needs* - Ursula Koners, Keith Goffin en Fred Lemke
- *Moeite om te leven, moeilijk leven* – Lena van Duin
- *Offertes, stiefkinderen in verkoopland* – Loek de Bruin
- *Onderhandelen* – Willem Mastenbroek
- *Principles of Marketing* – Philip Kotler en Gary Armstrong
- *Professioneel Verkopen* – Wijnberg, Mokkenstorm en Koning
- *Relatiebeheer als groeistrategie* – drs J.A.H. Burgers RM
- *SPIN selling* – Neil Rackham
- *The 7 habits of highly effective people* – Stephen Covey
- *The Challenger Sale* – Matthew Dixon en Brent Adamson
- *The Instant Millionaire* – Mark Fisher
- *The Lean Startup* – Eric Ries
- *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value* – Fred Reichheld
- *The Startup Owner's Manual* – Steve Blank en Bob Dorf

Billionaire is het tweede nummer op het album Lazarus van Travy Mc Coy. Het is geschreven door Lawrence, Philip / Mccoy, Travis / Levine, Ari / Mars, Bruno.

Biografie

Jochum Jarigsmas
succesvol ondernemer en gedreven salestrainer

Jochum Jarigsmas, UvA-economie, is spreker en trainer op het gebied van netwerken, acquisitie, sales en ondernemerschap en is internationaal actief als businesscoach. Hij is oprichter van AccuRaad en de website Verkoopresultaat.nl die zich volledig richt op MKB-bedrijven en zelfstandige professionals. Daarnaast is hij verbonden aan het Amsterdam Center for Entrepreneurship (ACE), Yes!Delft, Utrecht Inc en verschillende hogescholen.

Jochum heeft als ondernemer in achttien maanden tijd zijn eigen bedrijf uitgebouwd van 0 naar 700.000 euro omzet. Na vijf jaar en met zeven medewerkers op de loonlijst ging hij terug naar zijn oorspronkelijke passie: sales en anderen helpen verkopen.

Als bedenker en uitvoerder van verschillende MVO-initiatieven zoals Platform Maatschappelijk Ondernemen, de Wereld BBQ en Water4Masai laat hij zien dat goed ondernemerschap gepaard kan gaan met goed wereldburgerschap. Jochum biedt als *social entrepreneur* één keer per jaar het DOEL-traject aan. In dit traject leert hij ondernemers met enige ervaring alles over het toepassen van verkoopinzichten en -methoden in hun dagelijkse praktijk. Het is geen training waar je een vast bedrag betaalt voor deelname, maar iedere ondernemer kan meedoen door te solliciteren op een plek.

Meer info op Verkoopresultaat.nl

DE NIEUWE WEG

In deze spannende roman ontdekt hoofdpersoon Rutger Koolsma, ondernemer in vakantiebungalows, de zeven essentiële stappen op weg naar meer omzet. Hij ontmoet de aantrekkelijke activiste Rineke die zijn plannen in de war schopt en hem drastisch aan het twijfelen brengt. Waarom is hij eigenlijk ondernemer? Gelukkig zet zijn goede vriend Peter hem steeds weer met beide benen op de grond.

Ben jij die ondernemer die een mooi product of waardevolle dienst aanbiedt maar te weinig omzet maakt? Heb je geen zin om te 'leuren' en is sales niet jouw ding? Met dit boek helpt Jochum Jarigsmā je aan de ondernemersvaardigheden die je nodig hebt om van je bedrijf een commercieel succes te maken.



Auteur Jochum Jarigsmā is social entrepreneur, spreker en trainer op het gebied van acquisitie, sales, netwerken en ondernemerschap. Hij doceert ondernemersvaardigheden aan verschillende hogescholen en universiteiten.

Van de opbrengst van dit boek gaat 10 procent naar goede doelen op het gebied van natuurbehoud.

