

Interview

HET GROTE SECRETARY PLUS

ISSUE 1 2016



YURI VAN GEEST futuroloog

‘Alleen je eigen missie is
niet vergankelijk, de rest wel’

The background of the entire page is a light teal color with white circuit board patterns. There are several pink carnations: one large one at the top center, a smaller one to its right, and a cluster of three in the bottom left corner. A white line with a horizontal bar at the top and a vertical line extending downwards divides the bottom half of the page.

‘Het grootste risico is het nemen van geen enkel risico’

Moeten we vrezen dat een robot ons werk overneemt?

Als we de voorspellingen van Yuri van Geest mogen geloven, wel. Volgens hem verdwijnt de komende twintig jaar het leeuwendeel van de bestaande banen als gevolg van nieuwe technologie. En dat niet alleen. Ook veel bedrijven zullen ophouden te bestaan. De futuroloog ziet exponentiële organisaties opkomen die met een fractie van de mensen dezelfde of betere resultaten kunnen behalen.



Hij is een verkenner van wat ons te wachten staat en tegelijk een nar die corporates een spiegel voorhoudt. Vaak onbegrepen door de omgeving, zoals de godin Cassandra. Zo omschrijft Yuri van Geest althans zijn rol. Zelfspot is hem niet vreemd. Hij weet dat hij ver voor de troepen uitloopt, voor veel mensen té ver. Maar hij baseert zich op eigen onderzoek. De futuroloog bezoekt de voorhoedespelers van technologie in China en Silicon Valley. Daar ziet hij een enorme versnelling die in zijn ogen vrijwel alles gaat veranderen. In Nederland zijn we daar volgens hem nog te weinig van doordrongen. We beseffen niet hoe verstrekkend de gevolgen zullen zijn. Maar de luiken moeten nu echt open, waarschuwt Van Geest. Want razendsnelle technologische innovatie laat banen en bedrijven als sneeuw voor de zon verdwijnen.

Je verwacht dat 80 procent van de banen verdwijnt in de komende 20 jaar. Is dat niet iets te veel? De meeste studies gaan uit van maximaal 50 procent ...

“Het gaat veel sneller dan mensen denken. 80 procent van de bestaande banen verdwijnt of wordt voor meer dan 50 procent ingevuld door nieuwe technieken. Vooral kunstmatige intelligentie en block chain (maakt tussenkomst van partijen bij financiële transacties overbodig, red.) zullen zorgen voor grote veranderingen. In mindere mate zullen ook robots banen laten

verdwijnen. Een sprekend voorbeeld is Foxconn, de producent van iPhones. Dit grootste private bedrijf van China vervangt snel menskracht door robots. Het gaat werken met robots die robots maken.”

Robots hebben tot nu toe vooral banen van lager opgeleid personeel overgenomen, moet de rest zich nu ook zorgen gaan maken?

“Zeker. Ook hoogwaardig werk zal verdwijnen. Technologie neemt de hele linkerhersen helft over. Dat is het deel van de structuur, controle en orde.”

Denk aan sociale en emotionele vaardigheden, creativiteit en het vermogen tot samenwerken. Er blijft beslist behoefte bestaan aan mensen die verbindingen leggen, de sfeer bewaken en teams bouwen. Bij mijn eigen kinderen probeer ik de rechterhersen helft te stimuleren.”

Wat betekent dit voor werk in de toekomst?

“Op korte termijn ontstaat grote vraag naar mensen die goed zijn in het installeren en repareren van technologie. Op iets langere termijn gaat het om sociale, emotionele en creatieve intelligentie. Medewerkers

‘Er blijft beslist behoefte bestaan aan mensen die verbindingen leggen, de sfeer bewaken en teams bouwen.’

Moeten ook ondersteunende medewerkers voor hun baan vrezen?

“Het eerlijke verhaal is dat het er vrij somber uitziet. Juist dit dienende werk zit in de frontlinie van de veranderingen. ICT neemt bijvoorbeeld alle administratieve taken over.”

Betekent dit dat deze beroepsgroep geheel verdwijnt?

“Dat hoeft niet. Er is zeker toekomst voor mensen die zich ontwikkelen in wat nog wél nodig is: de talenten ‘van’ de rechterhersen helft.

zullen ook ondernemender moeten worden.”

Organisaties ondernemender maken is gemakkelijker gezegd dan gedaan. De praktijk is weerbarstig. Bedrijven moeten van instrueren en meten naar loslaten en vertrouwen. Managers die medewerkers fouten durven laten maken, zijn zeldzaam ...

“Toch moet dat, als je radicaal wilt innoveren. Het grootste risico is het nemen van geen enkel risico. Hoe meer je faalt, hoe beter.

Grote corporates hebben dit al door. Kijk maar naar Procter & Gamble en Tata Steel. Die hebben failure awards.”

Moet HR naar andere dingen gaan kijken bij het aannemen van nieuwe medewerkers?

“Vergeet cv’s en LinkedIn-profielen. Die vertellen iets over je verleden, niet over wat iemand straks kan. Ik verwacht dat HR via social media en kunstmatige intelligentie gaat kijken naar de eigenschappen ‘passie’, ‘purpose’ en ‘potentie’. Passie is: ga je ergens voor en ben je hier ondernemend in? Met purpose bedoel ik: heb je een duidelijk doel voor ogen dat overeenkomt met het doel van de organisatie? En potentie is: heb je de skills die nodig zijn voor het nieuwe tijdperk, zoals nieuwsgierigheid, creativiteit en weerbaarheid?”

Hoe binden bedrijven mensen in de toekomst?

“Ze zullen mensen vasthouden door ze voortdurend nieuwe uitdagingen te bieden. Maar ook door ze veel meer vrijheid en verantwoordelijkheid te geven. Medewerkers krijgen in de toekomst veel meer ruimte om te innoveren en na te jagen wat ze zelf belangrijk vinden.”

Jij gelooft dat we in een tijdperk leven van een technologische revolutie met nieuwe spelregels. Wie dit tijdperk wil overleven, zal radicaal moeten innoveren. In jouw boek ‘Exponentiële

organisaties’ betoog je dat nu al organisaties ontstaan die tot tien keer meer presteren dan de huidige. Die zullen anderen binnen de kortste keren uit de markt concurreren. Kun je voorbeelden daarvan noemen en vertellen wat deze bedrijven kenmerkt?

“Bekende voorbeelden zijn Airbnb, Uber, WhatsApp en Tesla. Maar ook navigatieapp-ontwikkelaar Waze en smartphonefabrikant Xiaomi zijn exponentiële organisaties. Deze bedrijven zijn dankzij allerlei digitale en andere technologieën in staat geweest om in no time toonaangevende spelers met een hoge marktwaaarde te worden. Ze zetten de community in, streven naar weinig eigen bezit en werken met veel minder mensen.”

Is er nog wel ruimte voor grote bestaande bedrijven? Kunnen zij komen tot nieuwe businessmodellen?

“Dat wordt lastig. Je kunt de bedrijfscultuur niet of nauwelijks veranderen als je te groot bent. De meeste bedrijven krijgen dat niet voor elkaar. Sommige kunnen dat wel, zoals Google, Amazon, Apple, Facebook, Lego, General Electric en Haier. Die innoveren continu en durven hun kernactiviteiten te kannibaliseren.”

Hoe moet een bedrijf radicaal innoveren?

“Ceo’s moeten zelf op onderzoek uit om te zien hoe anderen dat doen. Ze moeten het aandurven om zichzelf opnieuw uit te vinden. Door

aan de randen van hun organisatie onafhankelijke innovatieteams te vormen met eigen verantwoordelijkheid en eigen, stap voor stap op te voeren, budgetten. Sommige van die innovaties moeten ze laten groeien en andere moeten ze killen. Koste wat kost moeten ze voorkomen dat het middenmanagement of financiële mensen zich hiermee kunnen bemoeien. Die maken het kapot.”

Wat is in jouw ogen het beste voorbeeld van een bedrijf dat zichzelf opnieuw heeft uitgevonden?

“Haier in China, een grootmacht in witgoed. Ze zijn in negen jaar van een centraal bedrijf met 80.000 medewerkers omgevormd tot 2.000 zelfsturende teams die zelf omzet- en winstverantwoordelijk zijn. De hele middenlaag is weggesneden. Klanten creëren samen met het bedrijf de producten. De werknemers bepalen elke drie maanden of de baas mag blijven. Nederlandse bedrijven kunnen daar iets van leren.”

Je verwacht zo’n voorbeeld van modern management niet zo snel in China ...

“Wij in Nederland onderschatten China. We zien Chinese ondernemers als kopieermachines. Maar zij zijn daar nu veel innovatiever dan vroeger. Ze hebben nu al een zelfrijdende auto en proberen de modernste managementmethoden uit.”

Maar dat hiërarchische en collectieve blijft diep in hun cultuur zitten ...

“Dat is inderdaad wel een uitdaging.



YURI VAN GEEST

Yuri van Geest is een veelgevraagd futuroloog en spreker met als specialiteit technologische verandering. Hij is al sinds 2008 actief betrokken bij de Singularity University, waarvan Ray Kurzweil, Peter Diamandis en Larry Page de drijvende krachten zijn. Deze beweging voorziet een transformatie door een snelle en gecombineerde ontwikkeling van technologieën zoals ICT, biotech, nanotech, neurotech, robots, artificiële intelligentie, nieuwe energie, brain-computer interfaces, 3D-printers en ruimtevaart. Van Geest publiceerde in 2014 *Exponentiële organisaties*, een bestseller die hij samen met Salim Ismail en Michael Malone schreef. Met zijn bureau Trend8 adviseert Van Geest bedrijven over innovatie.

Die cultuur verander je niet van de ene op de andere dag. Maar je krijgt daar wel een nieuw type werknemers met internationale contacten. De banden tussen Silicon Valley en China zijn inniger dan je zou denken als je de verhalen over geopolitieke spanningen hoort.”

Als de overgang zo ‘exponentieel’ verloopt als jij verwacht, dan betekent dat nogal wat ...

“Het wordt heavy. We zijn in de opbouw naar een systeemtransformatie. Die kenmerkt zich door grote politieke en sociale onrust. De gevestigde orde geeft zich niet zomaar gewonnen.”

Wat voor positieve ontwikkelingen gaat het ons op termijn brengen?

“We gaan van schaarste naar overvloed. Kosten gaan omlaag, bijvoorbeeld van energie. Alles wordt steeds goedkoper of zelfs gratis. Dat betekent minder ballast, minder eigendom en minder gedoe: een comfortabeler leven. Saai werk verdwijnt. Werk wordt menselijker, uitdagender en creatiever. Het banale en basale kun je uitbesteden. Technologie maakt dat mogelijk. Daardoor kun je doen waar je echt goed in bent: dingen die je gelukkig maken. In die zin komt er ook een spirituele transformatie aan. Zelfkennis wordt key. Alleen je eigen missie is niet vergankelijk, de rest wel.” ●



‘Werk wordt
menselijker, uitdagender
en creatiever.

Het banale en basale
kun je uitbesteden.

Technologie maakt
dat mogelijk.

Daardoor kun
je doen waar
je echt goed in bent:
dingen die je
gelukkig maken.’

YURI VAN GEEST
futuuroloog

De wereld verandert, onze branche verandert en vragen en behoeften veranderen, dat is een feit. Hierop niet anticiperen is geen optie. Ik merk ook in de gesprekken die ik heb bij onze relaties dat organisaties het soms lastig vinden hoe ze met deze veranderingen om moeten gaan. Wat kunnen we verwachten? Wat is de impact en wat betekent dit op HR vlak? Steeds vaker wordt Secretary Plus betrokken bij strategische vraagstukken omtrent veranderprocessen binnen organisaties. Ik ben er trots op dat wij daarin een belangrijke toegevoegde waarde kunnen laten zien.

En HR dienstverlener als Secretary Plus staat vanzelfsprekend midden in een voortdurend veranderende wereld. Wanneer je je in een dergelijke dynamische wereld vastzet met bepaalde ideeën, patronen en structuren, zul je het verschil niet kunnen maken voor je opdrachtgevers en assistants. Wij onderschrijven de ‘voorspelling’ van Yuri van Geest dan ook waarin hij aangeeft dat intelligente sociale en emotionele vaardigheden als creativiteit, samenwerken en verbinden steeds belangrijker zullen worden in het bedrijfsleven, net als sfeer en teams. Dat zien wij letterlijk nu al in de rol die assistants binnen een organisatie vervullen. Meer en meer bekleden zij de rol van connector en verbinden zij managers, afdelingen, projecten en soms ook organisaties met elkaar. De factor mens is en blijft hierin heel belangrijk. Ik krijg vanzelfsprekend wel eens de vraag: ben je niet bang dat het vak van assistant over een paar jaar helemaal verdwenen is? Mijn antwoord is standaard ‘nee’.

De functie wordt anders en zal anders ingevuld worden, maar zoals Van Geest aangeeft: er blijft beslist behoefte aan mensen die verbindingen leggen, acties bewaken, teams bouwen, omgevingsbewust zijn en met hun abstractievermogen oog hebben voor sfeer. Hierin zie ik een belangrijke rol voor assistants weggelegd.

Ook binnen Secretary Plus hebben wij veranderingen doorgevoerd. Ik geef mijn teams graag net iets te veel verantwoordelijkheid. Alleen dan kan een collega – en daarmee ook de organisatie – groeien, zowel letterlijk als figuurlijk. Dan moet je wel gaan zoeken naar nieuwe wegen, antwoorden vinden op vragen die je hebt en open staan voor andere inzichten en meningen. De persoonlijke invulling van ieder van ons, maakt het verschil. Volgens Van Geest gaat de mens in het proces een steeds centralere rol spelen, ons werk wordt uitdagender en er wordt meer creativiteit van ons verwacht. Wij gaan zelf het verschil maken. Op deze manier maken wij ook het verschil bij en voor onze opdrachtgevers.

Het grootste risico is inderdaad het nemen van geen enkel risico. Secretary Plus durft risico te nemen en veranderingen zie ik dan ook met vertrouwen tegemoet. ●

MARION VAN HAPPEN
algemeen directeur, Secretary Plus



Marion van Happen



