

Achieving potential

De groei-momenten van Roel Louwhoff

Welke ervaringen maken iemand tot wie hij is? In deze aflevering Roel Louwhoff, de enige Nederlander in de Raad van Bestuur van de BT Group (voorheen British Telecom), wereldwijd leverancier van communicatiediensten.

Het boek

- *Execution* van Larry Bossidy & Ram Charan. De ondertitel van dat boek luidt: *The Discipline of Getting Things Done*. Een plan bedenken is maar twee procent van het geheel, waar het om draait is de implementatie. Ik zie de auteur, Larry Bossidy, tweemaal per jaar. Van zijn nadruk op discipline - zeggen wat je doet, doorvoeren, opvolgen, blijven duwen, afspraken maken - heb ik erg veel geleerd.

Het examen

- 'Mijn ultieme examen was het behalen van mijn MBA in de Verenigde Staten. Ik werkte toen bij Accenture, het vroegere Andersen Consulting. In het hart van Chicago, op de 68ste verdieping van een wolkenkrabber, had ik echt het gevoel bezig te zijn met wat ik werkelijk wilde in het leven.'

De leermeester

- 'In elke periode van mijn leven was er wel iemand. Maar de man van wie ik het meest heb geleerd, is Ben Verwaaijen. Hij heeft mij ervan overtuigd de stap naar BT te maken. De manier waarop hij met mensen omgaat en zijn authen-

ticiteit vind ik bewonderenswaardig.'

De werkervaring

- 'Aan het begin van je loopbaan moet je het meest leren. Ik beschouw mijn eerste twee banen dan ook als meest vormende werkervaringen. Bij Accenture ben ik omgevormd van een student die ontzettend veel moeite tot een meer zakelijk ingesteld iemand die veel met bedrijfsmatige aspecten bezig was. Vervolgens zette ik de stap naar SNT - een groot contactcenterbedrijf in Nederland - en werd ik van consultant iemand die een omvangrijk bedrijf leidde. Dat was een enorme *stretch*, enerverend en leerzaam, een periode waar ik nog steeds met veel plezier op terugkijk.'

De reis

- 'Azië trekt mij enorm aan en vooral het reizen in India vond ik bijzonder leerzaam. Het is indrukwekkend hoe mensen in grote armoede toch een bepaalde mate van tevredenheid en geluk uitstralen. Ook de wijze waarop men elke gelegenheid aangrijpt om hogerop te komen, vind ik fascinerend en inspirerend. Als ik zie hoe wij in het Westen met onze verworven-

heden omgaan, het gemak waarmee we alles vanzelfsprekend vinden, dan ben ik ervan overtuigd dat we een zware tijd tegemoet gaan. In Azië heerst veel meer dynamiek, de kans is reëel dat men ons in veel opzichten voorbij zal streven.'

De teleurstelling

- 'Ik heb recentelijk hersenvliesontsteking gehad. Omdat ik altijd gezond ben geweest, had ik onbewust de illusie dat ziek worden mij niet zou overkomen. Toen ik in het ziekenhuisbed lag, murw van alle antibiotica en nauwelijks nog tot loeien in staat, was ik eigenlijk teleurgesteld in mezelf. Wat was ik teer en kwetsbaar! Het was een vormende ervaring: je wordt keihard met je neus op het feit gedrukt dat het leven kostbaar is en allerminst vanzelfsprekend.'

Het succes

- 'Dat ik werd gevraagd voor de Raad van Bestuur van BT is denk ik wel een succesmoment. Tenminste: de aandacht in de pers en het aantal reacties in de persoonlijke sfeer was overweldigend. Of het ook een geluksmoment was, is een tweede. Een Raad van Bestuursfunctie brengt een hoge verantwoordelijkheid en verplichtingen met zich mee en legt een zwaar beslag op je tijd, zodat je een aantal andere dingen niet meer kunt doen.'

De familiegebeurtenis

- 'Tot op vandaag staat me het moment voor de geest dat mijn inmiddels elfjarige zoon werd geboren, tien uur nadat mijn moeder was gestorven. Dat maakte diepe indruk, hoe het ene leven als het ware in het andere overging. Dat zij mijn zoon niet meer heeft kunnen meemaken en dat ik door de bevalling van mijn partner niet aan het sterfbed van mijn moeder was, zijn ervaringen die je doen beseffen hoe *precious* het leven is.'

Toeval

- 'Ik wilde altijd dierenarts worden. Toen ik voor Diergeneeskunde werd uitgeloot, begon ik aan mijn tweede, nogal willekeurige keuze: Bedrijfskunde. De gedachte was dat ik het jaar daarna opnieuw voor Diergeneeskunde zou meeloten, maar Bedrijfskunde sprak me direct geweldig aan. Ik heb sindsdien niet meer omgekeken.'

Roel Louwhoff (Sittard, 1965) is RvB-lid van de BT Group en CEO van de divisie BT Operate. Hij studeerde aan de Rijksuniversiteit Groningen en Harvard Business School.

Wordt blij van: het moment dat mensen dingen doen omdat ze het nut ervan inzien. 'En niet langer omdat ze nu eenmaal gedaan moeten worden.'

Voelt onbehagen bij: mensen die alleen spreken om gehoord te worden. 'Die lijken vooral bezig met de volgende stap in hun carrière.'

Raakt verwonderd door: de enorme transformatie die de wereld mentaal ondergaat. 'Behalve aan de recessie denk ik dan vooral aan de enorme machtsverschuiving tussen oost en west, het instorten van markten, de opkomst van andere,

en de impact die dat zal hebben op onze kinderen.'

Heeft niets met: mensen die alleen meelopen en daarvan de vruchten willen plukken. 'Mensen die niet zelf door de modder zijn gegaan, die niet begrijpen dat geluk niet alleen komt aanwaaien.'

Is tevreden over: zijn werksamenkomsten bij BT. 'Samen met de andere

leden in de Raad van Bestuur heb ik mijn taken op een bevredigende wijze kunnen vormgeven, met mooie resultaten als gevolg.'

Werkt nog aan: het vinden van een betere balans tussen werk en privé. 'Je moet keuzes maken, maar het blijft schitteren. Je doet al snel één van de twee tekort.'

