

Maathuis in het kort

Huidige functie:

Algemeen directeur NDA Incasso –
Amersfoort (vanaf 2004)

Huidige nevenfuncties:

Mede-initiatiefnemer en secretaris
Haagse commissie VVCM/VCMB
(toonaangevende organisaties in credit
management branche)
Bestuurslid Bedrijvenvereniging De Hoef
Lid Raad van Advies SVE (Stichting
Vrouwelijke Entrepreneurs)

Vorige functie:

Directeur Deurwaarderskantoor Smit –
Ommen (tot 2004)

Vorige nevenfuncties:

Bestuurslid / ledenraadslid KBvG
(Koninklijke Beroepsorganisatie van
Gerechtsdeurwaarders)
Voorzitter SVE (Stichting Vrouwelijke
Entrepreneurs)

NDA Incasso

Sector: incassobranche (we spreken
zelf trouwens liever over zakelijke
dienstverlening)

Aantal medewerkers: 20
Jaar van oprichting: 2013

*Staat in Top 30 belangrijkste
advieskantoren in Nederland op het
gebied van credit management
Onderdeel van Janssen en Janssen
Gerechtsdeurwaarders Eindhoven:
Top 5 gerechtsdeurwaarderskantoren
in Nederland (omzet > 15 mln, 190
medewerkers)*

Bedrijfsmotto: 'De mens is de maat van
alle dingen'



Connie Maathuis

“Niet roepen maar doen”

Een bezoekje aan incassobureau NDA Incasso begint nogal atypisch: met het trekken van een Eigenwijsje, een kaartspelletje bedoeld om kinderen in hun kracht te zetten. Dan gaat het over het boek dat op tafel ligt, de bijeenkomst van gisteren en de ontmoeting met de oprichter van de populaire website Iedereen Elke Dag Plezier. Het typeert NDA-oprichter Connie Maathuis: creatieve geest, enorme drive en een overdosis vrolijke energie. “Het moet wel ergens over gaan!”

Connie Maathuis is oprichter van NDA Incasso, een voormalige associatie van gerechtsdeurwaarders. Het incassobureau is haar kindje, maar onlangs heeft ze het toch verkocht. Want: “Er is nog zoveel moois meer. Tig projecten die ik nog wil uitvoeren. Ik zeg altijd tegen mensen dat ze moeten doen waar ze blij van worden. Dan moet ik dat zelf ook doen!” En na zich jaren ook met operationele taken te hebben beziggehouden, is het tijd voor iets nieuws. Ze gaat zich binnen NDA met name richten op de business development kant.

De passie die haar er destijds toe bracht NDA op te richten is er nog, maar haar mening over wat er in de incassowereld speelt, is veranderd. En die verandert harder dan de branche aankan – en dat wringt. “Dan kun je blijven en proberen de boel van binnenuit te veranderen, maar daar loop ik op leeg. Incasso is in feite een plat spel: hoe komt jouw geld via mij in jouw zak? Maar ik wil dat spel wel spelen met respect voor de mens.” Want ‘de mens is de maat van alle dingen’, zoals prominent op de site en haar visitekaartje staat. Dat tekent haar visie, een visie die ze steeds minder terugvindt in haar eigen branche.

Waarom-vraag

De incassowereld is behoorlijk conservatief en hangt aan elkaar van regeltjes. Niet echt haar ding. Connie Maathuis is altijd op zoek naar de menselijke maat, en het is juist die factor die ze langzaam maar zeker uit beeld ziet verdwijnen. “Ik heb veel moeite met het feit dat een 200 jaar oud wetboek de basis is voor ons werk en praktijken in stand houdt die niet meer van deze tijd zijn, veel geld kosten en niet goed zijn voor de mensen om wie het gaat. Met automatisering zouden we de proceskosten drastisch kunnen verlagen. Waarom zouden we in deze digitale tijd nog steeds kosten maken om het A4-tje voor een beslaglegging fysiek op een deur te plakken?” Het stellen van die waarom-vraag vindt ze belangrijk, maar de incassowereld is daar niet gevoelig voor. “Daar kan ik boos om worden, maar als het niet lukt om de boel van binnenuit te veranderen, moet ik maar het lef hebben om met een stel gekken te kijken of we iets in de markt kunnen zetten waarmee ik die waarden die ik belangrijk vind, wel hoog kan houden en echt verschil kan maken.” Want incasso draait voor haar niet primair om geld, maar om mensen. “De mens is een prachtig ding en moet ook op die manier bejegend worden. Je kunt veel afvangen met technologie, maar de mens moet altijd centraal blijven staan. Het moet altijd blijven gaan om interactie, belangstelling, de menselijke maat. Incasso is iets wat erbij hoort, maar laten we vooral

proberen om te voorkomen dat het zover komt. Dat betekent: inzetten op preventie. Onze inspanningen richten zich nu uitsluitend op het einde van het traject, als dingen al mis zijn gegaan. Ik wil veel liever aan het begin van de keten aan de slag en zorgen dat daar een goed systeem wordt opgetuigd dat ervoor zorgt dat problemen in een gezin direct gesignaleerd worden voordat ze uit de hand kunnen lopen.”

“Er is nog zoveel moois meer. Tig projecten die ik nog wil uitvoeren. Ik zeg altijd tegen mensen dat ze moeten doen waar ze blij van worden. Dan moet ik dat zelf ook doen!”

Omslagpunt

Daarmee bekleedt ze een redelijk eenzame positie in deurwaardersland. De weerstand tegen verandering is groot. Waarom? "Angst om verworven zekerheden op te geven, energie in te zetten op wat onbekend is, angst voor de zoektocht, statusverlies. Dat speelt allemaal mee." Ze herkent het, omdat ze er zelf ook last van heeft gehad. Het omslagpunt voor haar kwam toen ze 45 werd. Een leeftijd die haar vader nooit bereikt had. Dat had haar er onbewust toe gebracht om te leven in de hoogste versnelling. In de aanloop naar haar 45e verjaardag werd ze ziek. Hoge koorts. "Toen begreep ik dat ik al jaren naar die dag had toegeleefd en er heel erg bang voor was geweest. Aan de ene kant was ik blij dat ik het had gehaald. Aan de andere kant was het al die jaren een grote klem geweest, omdat ik altijd in een kramp geleefd had. Dat besef heeft een enorme impact gehad. Dat is echt een omkeerpunt geworden. Het ultieme moment dat ik de angst van me heb afgegooid en op zoek ging naar zingeving. Het antwoord op de vraag 'wat wil ik nu echt met de rest van mijn tijd?' "

Horzel

Sindsdien staat ze op een andere manier in het leven. Energiek, blij, met een verwachtingsvolle blik en vastbesloten om haar naam eer aan te doen. Ze is veranderd. "Ik had vroeger de bijnaam 'de horzel'. Dat snapte ik toen niet, maar nu wel. Ik heb een kritische blik en een scherpe tong en dat heeft zijn voordelen. Ik houd van een directe benadering, want uiteindelijk kom je daar verder mee. Menig-een schiet in de verdediging als de bal op de stip wordt gelegd. Maar het gaat in dit proces niet om scoren, maar om de vraag: waar gaan we naartoe? Het stellen van die vraag is belangrijk, en je krijgt alleen een goed antwoord als je jezelf open durft te stellen. Wat er veranderd is, is dat ik nu niet meer prik om het prikken, maar alleen prik wanneer het een functie heeft. Omdat ik beter weet en zie wanneer en waar ik kan prikken. Tot voor kort ging ik overal tegenin, omdat ik tegen beter weten in wilde dat het systeem boog. Maar het brak. Ik heb dingen kapot gemaakt door er volop tegenin te gaan. Nu denk ik vaker: wat is het doel? En hoe kan ik dat het beste bereiken? Ik ben flexibeler geworden. Kan het niet linksom,



dan maar rechtsom. Mijn wapen is nog even scherp, maar ik gebruik het minder vaak. Dat is voor alle partijen prettiger.”

Transitie

Connie Maathuis voelt zich in deze tijd als een vis in het water. “Dit is een tijd van transitie, bewustwording van waar het om gaat, en ik vind het fantastisch om daar onderdeel van uit te maken. Steeds meer mensen willen uit het systeem. Ik ben een fan van het verschijnsel ‘easycratie’, het zwermen, dingen niet top-down opleggen, maar van onderaf realiseren. Er schuilt

een geheimzinnige kracht in het zwermgedrag van vogels. Wat maakt dat ze ineens massaal een andere kant opgaan? Niemand staat daar

aan het hoofd, ze doen gewoon wat ze voelen dat nodig is. Ik zie de komende tijd het zwermen in kracht toenemen, en daar wil ik graag onderdeel van zijn. Dat talent krijgt vooral de ruimte in kleine organisaties. Ik geloof er heilig in dat mensen prachtige talenten hebben, die in de huidige organisatiestructuur niet tot uitdrukking kunnen komen. Uit onderzoek blijkt dat 85% van de mensen acuut zou stoppen met werken als dat zou kunnen. Dat betekent dat enorm veel mensen een hekel hebben aan wat ze doen. Dat moet veranderen, en daar draag ik graag een steentje aan bij. Ik leef heel graag in deze tijd. Het is een mooie tijd, een uitdagende tijd. We zitten in een overgangsfase en ik wil graag meehelpen de transitie vorm te geven.”

Flexibiliteit

De incassowereld wordt gedomineerd door een paar grote jongens. Een nadeel voor NDA Incasso? Niks daarvan, vindt Connie Maathuis. Zij koestert de wendbaarheid en de flexibiliteit van haar organisatie. Eigenschappen die de komende tijd in belang toe zullen nemen. “De huidige incassopraktijk wringt. Men is niet gewend over muurtjes heen te kijken, aan kruisbestuiving te doen en oplossingen van anderen te accepteren. Maar het is zaak om jezelf in een ver-

anderende wereld opnieuw uit te vinden. Op dit moment wordt de fundamentele discussie met de buitenwereld niet gevoerd, terwijl we slechts kunnen veranderen door de deuren naar buiten toe open te gooien. Deurwaarders hebben een slechte naam, en juist daarom is het belangrijk om het gesprek met de buitenwereld te voeren. Wij komen al jaren niet verder, want de antwoorden liggen niet in de branche, maar aan de kant van de debiteur.”

Dat is vloeken in de kerk, maar Maathuis ziet het als haar missie om de markt een menswaardig alternatief te bieden. Een soort BinckBank op

incasso-gebied. Niet vanuit de behoefte om een bom te leggen onder de bestaande bedrijven, maar om mensen een keuze te bieden. Want incasso gaat ergens over. Of

beter gezegd, het zou ergens over moeten gaan, namelijk over een goede en respectvolle omgang met mensen. Sinds Connie heeft besloten dat ze haar focus wil verleggen in het op poten zetten van zo’n menswaardig alternatief, is er een enorme energie vrijgekomen. Kennelijk zijn haar plannen de exponent van een diepe drive. “Dat klopt”, zegt ze na enig nadenken, “mijn onderliggende wens om iets nieuws neer te zetten komt voort uit een gigantische behoefte aan en geloof in zelfredzaamheid. Ik denk dat dat terug te voeren is tot mijn opvoeding. Ik was 15 toen mijn vader overleed, maar hij heeft mij één heel belangrijk ding meegegeven: wat er ook gebeurt, waar je ook naartoe wilt, zorg dat je voor jezelf kan zorgen. Veel van wat ik doe is daarop terug te voeren. Die behoefte aan zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en de leiding nemen over je eigen leven. Dat is wat ik anderen ook graag wil laten ervaren. Ik wil mensen uit de slachtofferhoek halen. Ik geloof er heilig in dat het beter kan.”

In februari 2013 is Connie Maathuis opgenomen in Top 100 succesvolste zakenvrouwen van TheNextWomen.

Toekomst

Van één ding is zij overtuigd: we koersen af op een samenleving waarin deze manier van denken mainstream zal worden. “Als ik zie met welke snelheid mensen elkaar vinden die iets willen veranderen, dan ben ik heel positief gestemd. Er is een brede beweging die streeft naar verandering. De nieuwe economie is op een heel andere leest geschoeid. De behoefte om te delen en elkaar te ontmoeten is groot. De nieuwe generatie denkt niet meer ‘Ik heb een waardevol contact, dat moet ik voor mezelf houden!’ maar ‘Ik ken een bijzonder persoon, wie zou daar ik nog meer blij mee kunnen maken?’ Dat is een fundamenteel andere manier van denken die resulteert in een andere werkelijkheid. Ik geloof in een toekomst waarin ‘zelfsturing’ een cruciaal begrip is. En voor die verandering heb je geen miljoenen mensen nodig, maar slechts een paar duizend. We hoeven Shell niet om te buigen. Het bieden van een goed alternatief is de snelste weg naar verandering. Op dit moment ontmoeten de mensen elkaar die niet willen wachten, maar het gewoon samen willen doen. Mensen pikken het

niet meer dat ze buitenspel gezet worden. De massale verontwaardiging over praktijken waarbij het alleen maar gaat over zelfverrijking, zal leiden tot steeds meer transparantie en vernieuwing. Het is de moeite waard die discussie te voeren. Het benoemen van een probleem is de eerste stap om er ook echt iets aan te doen. Als mensen 10 meter opschuiven en hun positieverandering doorvoeren, is mijn missie geslaagd.”

Uitdaging

De uitdaging voor de moderne leider is volgens Maathuis vooral: rust vinden te midden van de hectische, chaotische en complexe werkelijkheid. “Dat vraagt heel veel moed, geloof, passie en een vorm van zijn. Spiritualiteit is de laatste jaren weggedrukt, maar misschien is dat wel een heel mooi pad naar de toekomst. Het heeft een zweverig aura, maar er is niks mis met zoeken, voortschrijdend inzicht en de afwezigheid van massieve zekerheden. De koers durven bijstellen naar aanleiding van wat er in de werkelijkheid gebeurt, dat heet leven! Maar er is wel moed voor nodig, om de eenzaamheid te doorstaan die dat pad on-



herroepelijk met zich meebrengt.”

Zelf ontleent zij kracht aan een uitspraak van een oosterse ondernemer over ‘de ontkoppelde betrokkenheid’. “Dat vond ik een mooie kreet die naadloos aansluit bij waar ik naartoe zou willen. Wat mij betreft is dat de duiding voor de nieuwe leider: het toont dat je betrokken bent, maar ook dat je een helicopterview hebt waardoor je de dingen van een zekere afstand kunt bekijken. Betrokkenheid leidt tot verbinding en dat is noodzakelijk. Maar door af en toe te ontkoppelen houd je jezelf fris en blijf je openstaan voor nieuwe impulsen.”

Een andere weg naar rust is werken aan een goede balans tussen lichaam en geest. Goed voor jezelf zorgen is een must, vandaar dat ze een personal trainer in de arm heeft genomen om te zorgen dat ze zichzelf niet voorbij rent. Na een lange tijd waarin Connie zichzelf voorbij rende, heeft ze nu mechanismen ingebouwd om de balans te bewaken. “Ik hanteer nu het motto ‘Work hard, play hard, rest hard’ en maak beweging bewust onderdeel van mijn dag. Ik start ermee en daardoor begin ik energiever aan de dag. En gedurende de dag bouw ik mechanismen in waarmee ik kan ‘afschakelen’. Ik bruis van de energie, maar heb gemerkt dat ik alleen alles kan doen wat ik wil als ik ook rust erken als noodzaak. En uiteindelijk geeft dat veel meer energie.”

De goede energie is beslissend

Ik ben in staat om mensen te begeisteren. Ik vind het leuk om mensen in hun kracht te zetten en te verbinden. Daar word ik steeds makkelijker in. Het ‘Durf te vragen-principe’ is goud waard. Daar schiet je enorm mee op. Mensen weten me vaak te vinden voor baanbrekende oplossingen en positieve alternatieven. Ik heb een hekel aan negatief gedoe en slachtoffergedrag. Ik probeer iemand mee te nemen in een proces, maar als het niet lukt, laat ik los, want daar loop ik op leeg.”

“Er zijn maar een paar mensen die begrijpen waar ik naar toe wil. Het gros komt niet van zijn plek.”

Connie Maathuis is in haar wereld een eenling. “Er zijn maar een paar mensen die begrijpen waar ik naartoe wil. Het gros komt niet van zijn plek. Dit is een hele traditionele wereld, en dat is precies de reden dat ik niet meer geloof in ‘dingen van binnenuit veranderen’. Ik vraag mij na zoveel jaar in mijn vak af: kan het niet goedkoper, slimmer, beter? Dat zijn fundamentele vragen, en je moet het liefst hebben de discussie op dat niveau te voeren. Liefst met mensen van buiten, want die hebben een frisse blik.”

“We moeten ons herijken. Dat kan ik alleen door een alternatief te bieden. Iets neer te zetten dat eenvoudig laat zien dat dingen ook op een andere manier kunnen, met meer respect voor mensen.”

