

*A story is more than a bunch of facts, a story has a Soul to it.* In deze bijdrage de facts en de Soul, de essentie. Ik zal proberen uit te leggen wat ik heb gedaan, waarom ik het heb gedaan en wat het mij en ons bedrijf heeft gebracht. En ik wil eindigen met mijn droom. En in die droom komen jullie voor.

# Klanten als vrienden essentieel in verzekeringsland



JACK VOS (RECHTS)

“MAAK HET VERSCHIL,  
IEDEREEN KAN HET”

TEKST JACK VOS | BEELD PETER VAN MIERLO

Voor degenen die ons bedrijf niet kennen, eerst maar de facts. Luyten is een oude Ziel, het bestaat zestig jaar. We hebben inmiddels een mooie omzet, die sinds 2002 nooit daalde. Hoezo crisis? We werken met 29 medewerkers – bij ons mede-ondernemers genoemd – én we hebben één hond in dienst. Het is niet mijn hond, maar het is de blinde geleide hond van Arietta die bij ons werkt. Arietta is namelijk blind. Voordat ze bij ons werkte, zat ze thuis en voelde ze zich waardevol. Ik heb haar op gevoel aangenomen en vroeg meteen wanneer ze kon beginnen. Nu draait ze gewoon mee en voelt ze zich weer waardevol en gelukkig. Het is een bijzonder mens, ze brengt een bijzondere energie mee.

Wij noemen dat *Soul Energy*. Het raakt mij echt. Door haar aan te nemen, kon ik ten minste één leven écht verbeteren. Natuurlijk een voortschrijdend inzicht, er gingen voor mij jaren aan vooraf voordat ik over zoiets als Soul Energy ging nadenken. Ik heb geleerd dat om een goede leider te kunnen zijn, je ten eerste goed in contact moet zijn met je Ziel. Zo kom je achter je missie. Ofwel: waar kom je echt je bed voor uit? Maar dat niet alleen, het is noodzakelijk in contact te zijn met de Ziel van het bedrijf. Want ook een bedrijf heeft een Ziel. Als de Ziel uit een bedrijf is, gaat het bedrijf namelijk dood. De vraag is wanneer ik voor het eerst ben gaan nadenken over het onderwerp Ziel. In mijn leven waren er drie speciale momenten.

De eerste keer herinner ik me erg goed. Ik was 33 jaar en ik zat met mijn moeder onder een boom in de grote tuin van de boerderij van mijn ouders. Mijn vader was een succesvolle veehouder. Hij volgde altijd zijn intuïtie en dat bracht hem geluk en genoeg weelde voor ons gezin. Het was een hele zware tijd, want mijn moeder was heel ziek. Ze had kanker en zou niet lang meer leven, zo wisten we. En toen kwam mijn moeder met die

hele moeilijke vraag: "Jack, denk jij dat al dit harde werken, deze ziekte, dat dit allemaal voor niets is geweest? Of geloof jij in een leven na de dood?" Ik antwoordde dat ik geloof dat mensen dood gaan, maar Zielen niet. "Zielen gaan naar een volgend leven, of misschien naar een andere dimensie. Een Ziel heeft hier op aarde een lichaam, en als de Ziel hier klaar is, legt hij het lichaam gewoon neer zoals een jas." "Wat is dan de doel van het leven?" vroeg mijn moeder. "Ik geloof dat het doel is dat de Ziel zich in dit leven maximaal ontwikkelt om naar een hoger bewustzijn te kunnen gaan. En ik ben ervan overtuigd dat jij dat hebt laten zien. Ik geloof dat al het werk en alle pijn niet voor niets is geweest. *If the eyes have no tears, the Soul will have no rainbows.*"

De tweede keer dat ik nadacht over de Ziel, was ook een bijzonder moment. Mijn dochter Yuna, nu negen jaar, komt uit China. We hebben haar geadopteerd omdat wij vonden dat we tenminste het leven van één kindje dat

al geboren was, konden verbeteren. De hele procedure duurde vijf jaar en uiteindelijk mochten we naar China om haar op te halen. Het bijzondere moment was toen we in het vliegtuig zaten en we opstegen vanuit Beijing richting Amsterdam. Ik keek naar dit meisje van veertien maanden dat tussen ons in zat. En ze keek mij aan met haar grote bruine ogen. Ik realiseerde me toen heel goed dat we haar voorgoed meenamen uit haar eigen land en dat ik de rest van mijn leven verantwoordelijk zou zijn voor deze Ziel. Later realiseerde ik me dat dit ook geldt voor een leider. Een leider is verantwoordelijk voor alle mensen, voor alle Zielen in het bedrijf.

De derde keer dat ik met mijn Ziel in aanraking kwam, had de meeste impact op mij. Ik was eind dertig en zat toen, jawel, midden in een midlifecrisis. Achteraf kan ik zeggen dat het een *midlifekans* was. Ik werd al mede-eigenaar van Luyten toen ik 31 jaar was en in de eerste jaren liep het erg goed. Toen over-



Jack Vos en zijn dochter Yuna.



leed mijn moeder en ik verloor steeds meer het geduld met mensen. Ik vond namelijk: *Life is only long enough, if well lived*. Mijn strategie werd dus steeds meer *'my way or the highway'*. Dit werkte natuurlijk niet. Ik liep helemaal vast. Ik had alles, een mooi bedrijf, een mooie dochter, maar toch was ik niet gelukkig. Ik had genoeg van mijn lange relatie en genoeg van elke dag naar dat saaie verzekeringskantoor. Ik stapte er uit en reisde de wereld rond om onroerend goed te verkopen via een internetsite. Ik ontmoette een Kabbaleraar uit Israël. Kabbala is een 3.000 jaar oude Joodse wijsheid. Ik leerde onder meer dat we in feite allemaal verbonden zijn, één Ziel zijn, en dat we als mens in de één procent wereld leven, de materiële wereld die we kunnen zien, horen, ruiken. Dit betekent automatisch dat er ook een 99 procent wereld is, een onzichtbare wereld, *the Universe*. Hier zit het Licht, de kracht en de liefde, het is een onbegrensde energie, hier huist ook de intuïtie. De truc is om het gordijn weg te schuiven tussen de 1 en 99 procent wereld. Dat gaat via de Ziel, want dat is de toegangspoort tot de Universe. Als dat je lukt, ben je *connected* en heb je toegang tot heel veel energie en kun je alle connecties beter zien. Je gaat letterlijk 'helder zien'.

#### LEADERSHIP OF LEADERSHIP

Na een half jaar reizen had ik er genoeg van. Tot mijn grote verbazing draaide Luyten nog steeds goed. Het mooiste was nog dat de belangrijkste mensen het vertrouwen in mij niet hadden verloren. Sterker nog, ze waren zelfs bezorgd over mij! Ik realiseerde me toen dat het goud niet aan het einde van de regenboog ligt. Het goud, dat was mijn bedrijf, mijn mensen. *If you are looking for stars, don't step on the flowers*.

Deze mensen zeiden: "Okay, je bent terug, waarom toon je dan niet écht leadership in plaats van deze 'leadership'? Ik besloot dat ik een echte leider wilde worden en om inspiratie op te doen, ging ik naar een seminar over New Lea-

## "ALS DE ZIEL UIT EEN BEDRIJF IS, GAAT HET DOOD"

dership in Antwerpen. Daar ontmoette ik onder meer de Amerikaanse Richard Barrett.

#### VAN KLANTEN NAAR VRIENDEN

Hij vertelde onder meer dat er in een bedrijf zeven 'levels' van bewustzijn zijn. Achter elk level zitten bepaalde kernwaarden. En die kernwaarden kun je meten. Het totaal van alle waarden is in feite een foto van de cultuur in een bedrijf. Zo zie je meteen of de cultuur goed of slecht is. Uit een test bleek dat we bij Luyten een gezonde cultuur hadden, maar dat er ook twee waarden waren die aandacht nodig hadden: betrokkenheid en coaching.

Eerst startte ik een dialoog op over betrokkenheid. Hoe kunnen we meer betrokkenheid in ons bedrijf creëren? Dat was lastig! Maar toen had ik een idee. Welke persoon in een bedrijf is het meest betrokken van allemaal? Emotioneel, financieel en juridisch? Dat is natuurlijk de ondernemer zelf! Ik besloot om iedereen mede-ondernemer te maken. Daarvoor hoefden mensen geen aandelen te kopen, dat willen mensen ook niet. Het was de ambitie, de mindset om als ondernemer te gaan denken. Daarvoor lanceerden we de vier V's: vertrouwen, vrijheid, verantwoordelijkheid en vitaliteit. Ook introduceerden we het *prospect-customer-friend* principe. Elke ondernemer is immers bezig om prospects te vinden, hiermee een relatie op te bouwen en ze vervolgens klant te maken. Daarna wil je dat ze klant blijven, dat ze een 'vriend' worden. Wij willen geen klanten, maar vrienden! Want vrienden zijn loyaal, vrienden zijn eerlijk naar elkaar. Essentieel in verzekeringsland. En het is veel leuker om met vrienden te werken.

#### VAN DIRECTEUR NAAR COACH

Ik heb mezelf getransformeerd van directeur naar coach. Een hele uitdaging. Ten eerste moest ik het ego – de behoefte aan status en macht – laten vallen. Ten tweede kende ik de mensen niet goed genoeg om ze goed te kunnen coachen. Ik besloot met iedereen opnieuw kennis te gaan maken en ben bij iedereen thuis op bezoek geweest. We deelden levensverhalen, ik stelde me kwetsbaar op. Achteraf werd dit zeer gewaardeerd. En ik mocht bijna overal mee-eten.

Mensen zijn nu intrinsiek gemotiveerd door hun eigen gekozen gezamenlijk gedeelde kernwaarden en worden daardoor ook gelukkiger. Onze visie werd: *happy cows give more milk*. We hadden onze waarden gevonden, maar ik vroeg me af waar ze vandaan komen? Ikzelf kwam tot de conclusie dat onze waarden vanuit onze Ziel, onze essentie komen. De Ziel is hier met een missie en daarvoor gebruikt hij waarden als *guiding principles*. Ik wilde kijken hoe ik nog beter in contact kon komen met mijn Ziel, mijn essentie. Want als je volledig *aligned* bent met je Ziel, je missie, je waarden, overtuigingen en emoties, ervaar je meer kracht, liefde en voel je het gelukkigst.

Intuïtie is de belangrijkste kracht die elke ondernemer drijft. Dus daarom wilde ik de intuïtie van onze mede-ondernemers ontwikkelen. Ik begon onze mede-ondernemers iedere maand naar hun gevoel te vragen. Voel je je goed of voel je je slecht over een project of klant? En ik leerde ze om beter op hun intuïtie te vertrouwen. Om dit te doen, moet je drempels weghalen. Een grote drempel in veel bedrijven zijn *targets*. Targets zijn slecht voor de intuïtie. Immers als je een sales target hebt en je hebt een slecht gevoel over een nieuwe klant, zul je toch kiezen voor de extra omzet.

#### VIER PRAKTISCHE TIPS

Welke vier zeer praktische dingen kun je doen voor een betere connectie met

je Ziel? Voor betere toegang tot de Universe, en dus de kracht van een pure intuïtie om betere beslissingen te kunnen nemen en dus uiteindelijk meer geluk?

*De eerste stap* is het wegnemen van blokkades. Ieder mens heeft blokkades, bewust of onbewust. Het gaat om blokkades in de fysieke, emotionele of mentale wereld. Fysieke blokkades kunnen pijn zijn of een verkeerde manier van ademen. Emotionele blokkades kunnen zijn: snel boos worden of angstig zijn. Mentale blokkades kunnen zijn: piekeren of vastzitten in overtuigingen. Ik heb de meeste blokkades opgeruimd door middel van ademhalings technieken onder begeleiding van coach Eric Huijsmans. Na deze sessies voelde ik me altijd veel lichter en ik kreeg vaak betere inzichten om bijvoorbeeld moeilijke problemen op te lossen. Later bood ik deze sessies aan alle mede-ondernemers aan. Dat mochten ze onder werktijd doen en het bedrijf betaalde alles. Ik kreeg terug dat ze ook veel meer energie kregen.

*De tweede stap* is het verwerven van kennis. We hielden groepssessies om mensen te informeren over het hoe, wat en waarom. We hadden het bijvoorbeeld over de rol van ons ego en onze ego-spelletjes. Immers, *de mens minus zijn ego is zijn Ziel*. De Ziel is op aarde met een missie om zich te ontwikkelen. Ego reist met je mee, het maakt je een mens. Maar als het ego achter het stuur zit, krijg je ongelukken.

*De derde stap* is meditatie. Bij Luyten deden we mindfulness. Als je 'mind full' is, krijg je namelijk stress en kun je het niet meer helder zien. Voor ons betekent Vitaliteit dan ook een goede geest in een gezond lichaam. Daarom sporten wij ook tijdens werktijd bij Centrumfit.

*De vierde stap* is het tonen van dienstbaarheid, ofwel onbaatzuchtig iets goeds doen voor de wereld. Zo zijn we begonnen met het doen van vrijwilli-

## “MAAK ALLE MEDEWERKERS MEDE-ONDERNEMERS”

gerswerk, ook tijdens kantooruren. Als je ergens in gelooft, moet je de daad bij het woord voegen: *walk your talk*.

### LEIDERSCHAP EN BEWUSTZIJN

Leiderschap begint met bewustzijn. En de evolutie van ons bewustzijn laat zien dat we nu in de vierde fase zitten. De eerste fase zijn de mineralen en stenen, de tweede fase zijn de planten, de derde fase zijn de dieren, hun talent is instinct. De vierde fase zijn de mensen, hun talent is intellect. En de vijfde fase is het spirituele koninkrijk van Zielen, hun talent is intuïtie. Een leider moet de brug zijn tussen de vierde en vijfde fase.

Ofwel een leider is degene die het zelf bewustzijn van de individuele mens verbindt met het grotere groepsbewustzijn van de Zielen. Hij moet de groep inspireren en daarbij zijn eigen ego opzij zetten. Dit hebben grote leiders als Mandela of Luther King gedaan. Om als leider in staat te zijn om de brug te bouwen, moet je wel eerst in contact zijn met je eigen Ziel en heel goed weten wat je levensmissie is. Anders geloven mensen je niet. Aan de andere kant moet een leider de verbinding maken met de groep, met de Ziel van het bedrijf. Hij moet goed weten wat de geschiedenis van het bedrijf is en wat de oorspronkelijke bedoeling van de oprichter van het bedrijf was. De Ziel van een bedrijf uit zich in de cultuur, dat is een verzameling van de gedeelde waarden van de groep.

Door de reis samen te maken, werden onze mede-ondernemers *Soulmates*. *Soulmates* hebben een diepe verbin-

ding, het voelt als familie. Een tijd geleden overleed de vrouw van een van onze mensen. De dag na de begrafenis vroeg hij me of hij gewoon kon komen werken, omdat hij zich veel beter bij zijn collega's voelde.

Ik krijg ook vaak de vraag of er weerstand was tegen deze spirituele ideeën. Ja, die was er. Zo waren er ten minste twee mensen die er echt niet in geloofden. Eentje moest ik van de groep ontslaan, want zijn ego vond men te groot. En de ander? Op een avond kwam hij langs, een man van 58 jaar oud. "Jack", zei hij, "ik kom je persoonlijk bedanken. Ik was eerst echt sceptisch, dat weet je. Maar toen overleed mijn broer en viel ik in een zwart gat en ben ik met jouw toestemming toch begonnen met de sessies bij Eric Huijsmans, dat weet je ook. En nu, na zes sessies, voel ik me beter en gelukkiger dan ooit. Gisteravond zei mijn vrouw bij het diner: 'Dat ik dit na veertig jaar huwelijk nog mee mag maken, je bent echt veranderd!' Daarom ben ik hier, om je te bedanken."

### DROOM

Mijn droom is om mezelf te verbinden met de Wereldziel. Om iets goeds voor de wereld te doen. En ons bedrijf met al bijna 4.300 klanten (vrienden) zal daarvoor een mooi platform kunnen zijn. Jullie maken deel uit van deze droom. Omdat ik geloof dat iedereen een verschil kan maken. Ook jôuw bedrijf kan een platform zijn. Verzekeraars kunnen ook een platform zijn. Dit is mijn persoonlijke oproep: maak een verschil. Alles wat je aandacht geeft, groeit! *It is not about to be the best in the world, but it is about to be the best for the world.* ■

*Jack Vos is eigenaar van Luyten Adviesgroep uit Etten Leur (www.luyten.nl). Dit verhaal vertelde hij onder meer op het European Leadership Platform in Amsterdam. Op de foto op pagina 15 is hij te zien met compagnon Arko de Hoorn (links).*