

PAPIEREN VLIEGTUIGJES

AAF BRANDT CORSTIUS

.....
Vorig jaar was ik bij de eerste Learning Lab van ABN AMRO aanwezig, ook in Circl, dat, leerde ik, is opgetrokken uit 16.000 afgedragen spijkerbroeken van medewerkers en partners van de bank. En toen was ik behoorlijk verbaasd. Dragen bankiers spijkerbroeken? En dragen ze die áf?

Nee, ik was eigenlijk meer verbaasd over iets anders. Over het beeld wat ik van een bank had. Waar ik had verwacht een groep snelle bankjongens en bankmeisjes aan te treffen die met zijn allen gepassioneerd over geld praatten, kwam ik terecht in een bloedeerlijke therapiesessie. Een reflectie over het bankwezen van de afgelopen decennia. En hoe dat nu anders moest. Want het roer moest om, het schip moest een andere koers gaan varen, de neuzen de andere kant op en wel allemaal tegelijk. Het woord 'duur' viel weinig. Het woord 'duurzaam' des te meer. De bank had, bleek toen, haar roeping gevonden: met haar talenten de wereld wat beter maken – een levenswijze die de oude Aristoteles al aanbeval.

We zijn inmiddels een jaar verder, bij de tweede Learning Lab, met het thema 'spelen' als rode draad.

Bij ABN AMRO wérd er al gespeeld, bleek. Het team van klachtenmanagement, zo vertelde Kees van Dijkhuizen, maakt een competitief spel van hun werkzaamheden. En ook nog op rijm. 'Alle klachten in zeven nachten!' Wel zeven slapeloze nachten, als je het mij vraagt.

Maar het werkt. Met spelen kun je van iets zwaars iets lichts maken. Een situatie nabootsen zonder hem te doorleven, oefenen voor het echte bestaan, plezier hebben en teleurstelling voelen zonder dat het je leven beïnvloedt – al weet ik, na de nederlaag van Ajax tegen de Tottenham Hotspurs kort geleden, dat het weinig zin heeft om tegen bepaalde mensen te zeggen: 'Het is maar een spel.'

En toen was het dus tijd om te gaan spelen. Als een razende steekwoorden op een flipover schrijven, papieren vliegtuigjes met dromen door een hoepel gooien, en Over de streep – u weet wel, dat spel van Arie Boomsma.

De ideeën die uit de avond voortkwamen, varieerden van heel praktisch en toch lastig – 'Heel ABN AMRO moet vegetariër worden. En anders moet heel ABN AMRO op de fiets' tot semantisch-filosofisch: 'Het woord financieel is zó vorige eeuw. Je moet jezelf dus ook geen financiële instelling meer noemen.'

Soms begon het met één gedachte: 'Je moet afscheid nemen van klanten die niet duurzamer willen worden,' waarop een ander verder redeneerde: 'Niet-duurzame bedrijven gaan het toch niet redden, dus daar hóéf je niet eens afscheid van te nemen.' Wat weer leidde tot iets out of the boxerigs: 'Met het geld van niet-duurzame bedrijven kun je de verduurzaming van anderen betalen.'

Bij tijd en wijle was er een reality check. 'Als alle lucht op aarde op is, gaat Bill Gates ook dood.' Of werd er gedroomd – over dromen: 'Verander je rol van bank naar dromer.' Met de reality check, wederom, erachteraan: 'Ik hoop de bank de ruggengraat heeft om haar doelstelling trouw te blijven, ook als het lastig wordt.'

Klaar is het in ieder geval nog niet. 'Duurzaamheid is geen einddoel dat je kunt bereiken. Het blijft altijd in beweging.' Dat lijkt me, in de woorden van Kees van Dijkhuizen, een goeie tekst voor een bumpersticker.

PAPER AIRPLANES

AAF BRANDT CORSTIUS

.....
Last year I attended the first ABN AMRO Learning Lab, which was also held in Circl. I learned that the Circl building was made from 16,000 old pairs of jeans worn by the bank's staff and partners. At the time, this surprised me. Do bankers wear jeans? And do they wear their jeans to rags and then give them away?

Actually, I was surprised about something else – about the image that I had of a bank. I had expected to find a group of slick banking guys and girls, all talking passionately about money. But what I encountered was a brutally honest therapy session. A reflection on the banking industry of recent decades and how it has to change. We had to change tack, sail a different course, do things differently – all at the same time. The word 'expensive' was hardly used; the word 'sustainable' with greater frequency. It seemed the bank had found its calling: to use its talents to make the world a better place – a practice the Greek philosopher Aristotle recommended over two thousand years ago.

It's now a year later, and the theme of the second Learning Lab was 'play'.

It turns out that ABN AMRO employees are already 'playing'. Kees van Dijkhuizen told us that the Complaints Management team makes a competitive game of their work, even capturing their efforts in a rhyme: 'Be a saint and resolve the complaint!'

But it works. Through play, you can turn something heavy into something light. Re-create a situation without experiencing it, practise for the real thing, have fun and feel disappointed without it ruining your life – even though I know that, having seen Ajax recently suffer defeat at the hands of Tottenham Hotspurs, some people simply don't want to hear that 'it's only a game'.

Then it was time to play. We scribbled catchwords on a flip-over chart, wrote dreams on paper airplanes and then threw the planes through a hoop, and played If you really knew me, the American TV show that aims to break down stereotypes.

The ideas generated that evening ranged from very practical, yet tricky ('Everyone at ABN AMRO should become a vegetarian. Or else everyone at ABN AMRO should commute by bike') to semantic/philosophical ('The word financial is so twentieth century. So you should stop calling yourself a financial institution').

Sometimes it started with one thought: 'You have to let go of clients who don't want to become more sustainable', to which another participant responded, 'Companies that are not sustainable aren't going to make it anyway, so you don't even need to let them go.' Which led to yet another out-of-the-box idea: 'You can use money from non-sustainable companies to finance the transition of others.'

Every now and then, there was a reality check: 'When all the air on the planet is used up, Bill Gates is going to die, too.' And some people dreamed – about dreaming: 'Change your role in society from bank to dreamer.' This suggestion, too, included a reality check: 'I hope the bank has the guts to stick to its purpose when the going gets tough.'

At any rate, we're not there yet: 'Sustainability is not a goal you can actually reach. It will always be a moving target.' To quote Kees van Dijkhuizen, that looks to me like a good slogan for a bumper sticker.