

NIVRE-directeur Susan Mogony

# Praten, luisteren en samen naar oplossingen toewerken

Vorig jaar is het bestuur van het NIVRE gestart met een nieuwe toekomststrategie voor het NIVRE: Project Samen naar de Toekomst. De stappen die genomen moeten worden om het NIVRE op een hoger plan te tillen. De strategie met betrekking tot de zelfreflectie richting de eigen groep. De manier waarop de achterban benaderd wordt. Daar wordt Susan Mogony vrolijk van. Zij reageerde op de vacature van directeur bij het NIVRE en trad er op 1 mei jongstleden in dienst.

*Door Cindy van der Helm*

*Fotografie ZZindi Corporate Communicatie*



*Susan Mogony: "We moeten samen de trotsheid zien terug te krijgen die uit de titel spreekt en de titel laten sprankelen. De NIVRE-titel is iets waar je voor hebt gewerkt."*

Met een Hongaarse vader en een moeder uit de Achterhoek bracht Susan Mogony haar jeugd door in Eindhoven. Met name de roots van vaderszijde brachten bepaalde normen en waarden mee: ben jezelf, blijf jezelf, blijf jezelf vragen stellen en neem niets klakkeloos aan. Ze is dan ook – zoals ze

zelf aangeeft – wat eigenwijs. Gelukkig wel op een gezonde manier.

Susan is de jongste van de drie kinderen van het gezin Mogony. Toch was niet alles voorgekauwd. Haar ouders wil-

den dat alle drie de kinderen hun eigen weg zouden ontdekken. Susan: "En achteraf gezien is dat wel goed. Anders ga je teveel achterover leunen. Ik mocht mezelf op alle mogelijke manieren ontplooiën. Natuurlijk werden er kaders gesteld, maar ik kreeg al jong de mogelijkheid om eigenwijs te zijn. Dit leidde bij mij overigens ook tot de nodige opstandigheid. Wat ik van mijn moeder heb meegekregen? Zij was een boerendochter uit de Achterhoek die al snel zelfstandig was. Zij was wat meer plooibaar dan mijn vader. Eigenlijk was zij alles wat mijn vader niet was. Mijn moeder zocht naar oplossingen. Zo heb ik van beiden wat meegekregen."

### Fouten maken mag

De drie kinderen werden gestimuleerd om naar eigen inzicht te handelen. Ze voelden zich gesterkt door de gedachte dat hun ouders achter ze stonden. "Want je deed absoluut wel eens dingen fout en dat kreeg je dan ook te horen, maar je mocht je eigen fouten maken", vervolgt Susan. "Fouten maken doe ik nog steeds. Iedereen maakt fouten, dus ik ook. En als dat gebeurt kan ik er best wel van wakker liggen, want je wil het graag goed doen. Natuurlijk is het niet fijn om fouten te maken, maar fouten kunnen je wel verder brengen.

Er zijn organisaties waar fouten maken wordt afgestraft. Dat is geen omgeving voor mij. Je moet fouten kunnen maken om van te leren. Dat heb ik van mijn ouders geleerd en dat is ook de manier waarop ik nu leidinggeef. Ik probeer mensen te stimuleren om hun ding te doen. Dat is iets wat onlosmakelijk met mij verbonden is en voor een deel automatisch gaat. Maar als het fout gaat probeer ik wel samen te werken naar een oplossing. Ik trek mijn handen er niet vanaf en wil ook niet dat degene die de fout maakt dat doet."

### De rode draad

Klantgerichtheid heeft Susan al jong geleerd tijdens haar traineeship bij McDonald's. Ze was als jonge meid redelijk recalcitrant, wilde na de HAVO niet doorstuderen en besloot parttime bij de hamburgerketen te gaan werken. "Het marketingverhaal, het proces naar buiten toe, de discipline die erachter zit, dat zijn aspecten die goed zijn bij McDonald's. Maar ik wilde er niet mijn hele leven blijven werken." Susan kwam in de zorg terecht, waar zij interne opleidingen volgde. De door haar meestgestelde vraag was: "Waarom doen we dit?" Ze luisterde veel naar anderen en probeerde samen op een hoger plan te komen, ook weer iets dat als een rode draad door haar leven loopt.

Zo kwam ze bij de afdeling Inkoop terecht, maar liep tegen een glazen plafond. Daarop besloot ze in de avonduren hbo-bedrijfskunde op te pakken. Haar docent wees haar op een baan in de ICT. Zodoende belandde ze in een typische mannenwereld waar ze een leuke tijd heeft gehad. Uiteindelijk ging ze van de Belastingdienst naar Nationale Nederlanden

## Verbindend en enthousiast over alles en iedereen

en ABN Amro om projecten vlot te trekken. Niet omdat ze veel kennis had van ICT, maar omdat ze met klanten het gesprek aanging als er iets fout ging. Door te praten en te luisteren wist ze keer op keer projecten weer op de rit te krijgen. Uiteindelijk besloot ze in de avonden Rechten te doen aan de Radboud Universiteit in Nijmegen en studeerde af op Verzekerings- en Gezondheidsrecht.

### Eigen manier van werken

Ze ging een blauwe maandag de advocatuur in, maar die droom was in werkelijkheid minder mooi dan ze had gehoopt. "Een advocaat haalt er het beste uit voor zijn cliënt, maar niet door in gesprek te gaan met de tegenpartij. Die tijd kreeg ik niet, terwijl dat juist mijn manier van werken is: praten, luisteren, samen naar een oplossing toewerken."

## De NIVRE-titel is iets waar je voor hebt gewerkt

Ze ging werken bij Vakbond De Unie waar ze vanwege haar visie en ideeën gevraagd werd toe te treden tot het MT. Vervolgens startte zij haar eigen adviesbureau en was voornamelijk in de zorg werkzaam. Ze volgde de mediatorsopleiding bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) en bemiddelde veel tussen directies en de OR om in gezamenlijkheid tot het belang van de organisatie te komen. En toen liep ze tegen de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD) op. Susans grote hobby is kynologie en af en toe fokt en keurt zij staande honden in rasgroep zeven. Tijdens zo'n keuring kwam ze in contact met een dierenarts die aangaf dat de beroepsorganisatie een directeur zocht die kon helpen met de positionering. Dat heeft zij vijf jaar gedaan.

### L'histoire se répète

L'histoire se répète. Ook het NIVRE heeft behoefte aan iemand die kan helpen met de positionering en die daarnaast de kwaliteit en deskundigheid van experts in een veranderende markt helpt bewaken, die bouwt aan vertrouwen bij alle betrokken partijen en die een duidelijke, meer actieve externe representatie en lobby naar buiten toe oppakt. Susans opvoeding heeft haar twee belangrijke kenmerken gebracht die uitstekend in te zetten zijn in deze functie. Ze is verbindend en enthousiast over alles en iedereen. Susan vindt de uitdaging die op haar bordje ligt dan ook geweldig.

“Een prachtige opdracht. Toch is alleen een mooie opdracht voor mij niet voldoende. Er moet ook een klik zijn met de mensen met wie je moet samenwerken. De sollicitatiegesprekken waren met leden van het bestuur. Dat voelde goed. Gaandeweg werd ik steeds enthousiaster over de baan. Het is een opdracht waarin je zaken moet zien te veranderen en ik heb er vertrouwen in dat ik dat samen met het bestuur kan volbrengen. Het huidige bestuur zal weliswaar een stapje terugdoen, maar twee bestuursleden blijven aan en een aantal leden zal in het werkgeversbestuur komen. En vanuit dat bestuur zullen zij ook invloed hebben. Zo zullen we er samen voor zorgen dat de overdracht en de implementatie van de nieuwe strategie doorgang vinden.”

### De trotsheid op de titel terugkrijgen

Susan heeft in de korte tijd dat ze aan boord is al redelijk wat vergaderingen van de branchebesturen meegemaakt. “Iedereen is zich bewust van het feit dat er iets moet gebeuren. De ideeën die in al die besturen leven komen alleen niet in gelijke snelheid en in dezelfde lijn dicht bij elkaar. We zullen dan ook goed naar elkaar toe moeten werken. Dat is een aardige uitdaging. Het belangrijkste is: de trotsheid terugkrijgen die uit de titel spreekt en de titel laten sprankelen. De NIVRE-titel is iets waar je voor hebt gewerkt.



*Susan Mogony's opvoeding heeft haar twee belangrijke kenmerken gebracht die uitstekend in te zetten zijn in deze functie. Ze is verbindend en enthousiast over alles en iedereen.*

## We moeten de titel laten sprankelen

Die uitstraling begint met het toekennen, herkennen en erkennen van de intrinsieke waarde. Dat moet iedereen uiteindelijk uitstralen naar stakeholders en de buitenwereld. Ik kan geen kar trekken als de groep er niet achter staat. Als alle schade-experts aangeven dat zij een titeltje hebben, maar de waarde zelf niet herkennen, dan wordt het voor mij lastig om dit goed in de buitenwereld te positioneren. De gemeenschappelijke waarde toekennen aan de titel, dat kan ik niet alleen. Dat kan ik alleen doen in samenspraak met anderen.”

### Een eer om de titel te mogen voeren

“Er zal dus eerst een bewustwordingsproces op gang moeten komen dat het een eer is om de titel te mogen voeren. Register-Experts moeten trots zijn en blijven op hun titel. Dit betekent o.a. dat het niveau en de wijze waarop de opleidingen gegeven worden besproken moeten worden met de branchebesturen, stakeholders en opleidingsinstellingen. Het wordt leuk als we het intern goed gepositioneerd hebben. Kracht van binnenuit, daar begint het bij. Er zijn verschillende ideeën en eerst moeten alle neuzen dezelfde kant

op. En belangrijk: we moeten niet alleen maar zeggen, maar ook doen.

Of het nou is met vrienden, met mijn honden, mijn man of mijn eigen team, als we allen het gevoel hebben dat we samen iets bereikt hebben, dan ben ik heel gelukkig. Ik ben iemand die er blij van wordt om energie in alles en iedereen te krijgen. Vooral als mensen die energie gebruiken en inzetten om zaken ten goede te veranderen. En als de mensen om mij heen vrolijk worden, ergens voor gaan en trots worden, dan kan mijn dag niet meer stuk.” <

NIVRE

Nederlands Instituut Van Register Experts