



Richard Engelfriet maakt gehakt van complexiteit

'Het wordt pas complex als alles met alles samenhangt'

Het actuariaal? Heel complex! Onzin, zegt Richard Engelfriet. De zelfverklaarde *myth buster* stelt al jarenlang claims aan de kaak en prikt ballonnen door.

Zo ook dat van alles en nog wat complex is en nog complexer wordt. "Veel dingen die helemaal niet ingewikkeld zijn, worden ingewikkeld gemaakt."

Technologische ontwikkelingen en globalisering zorgen ervoor dat de wereld steeds complexer wordt. Zomaar een boude bewering van een universiteit waarvoor geen enkel bewijs is, schrijft Richard Engelfriet op zijn website. Wie dit soort dingen zegt, behoort volgens hem tot de complexiteitsbrigade.

Natuurlijk zijn er talrijke voorbeelden die dergelijke stellingen onderbouwen. Maar voor het tegendeel is ook meer dan voldoende bewijs te vinden. Zo was vijftig jaar geleden een weekendje Zagreb een ingewikkelde en langdurige expeditie. En de was doen, je huis verkopen, een kind krijgen en 83 jaar worden, het is allemaal veel gemakkelijker geworden.

Niettemin is de complexiteit bezig met een serieuze opmars in het hedendaags jargon. Zoals patiënten én scholen met een complexe problematiek. En de wijkagent die een steeds complexere taak krijgt. Het is dagvoorzitter, schrijver en politiek commentator Richard Engelfriet allemaal een gruwel, vertelt hij in zijn gezellige voormalige textielarbeiderswoning, vlak achter het hippe stationsgebied van Tilburg, de 'lelekste' stad van Nederland waar hij zo trots op is. Lang, slank, met een gezicht waaruit je elk moment een grap verwacht, die er dit keer niet komt.

"Complexiteit wordt veel misbruikt. Veel dingen die helemaal niet ingewikkeld zijn, worden ingewikkeld gemaakt. Maar het wordt pas complex als alles met alles samenhangt. Zoals bij een CO₂-vrije energiewinning. De opbrengsten uit zon en wind zijn instabiel en andere bronnen zijn een-twee-drie niet voorradig. Bovendien bestaat er discussie over. Alles haakt in elkaar en heeft gevolgen. Je kunt heel moeilijk voorspellen wat een besluit nu voor gevolgen heeft over vijftien jaar. Dát is complex."

Discussie, mensen en hun meningen vormen mede de complexiteit?

"Ja, als mensen hun mening gaan geven, worden dingen vanzelf complex terwijl ze dat in de basis helemaal niet zijn. In mijn nieuwe boek dat ik aan het schrijven ben over bullshit, noem ik dat de bullshitfactor."



**RICHARD ENGELFRIET:
"ALS JE ROEPT DAT
HET COMPLEX IS,
GEEF JE JEZELF STATUS."**



Zo zijn verzekeringen en pensioenen helemaal niet complex. Ik zet geld apart dat wordt belegd en dat ik op een gegeven moment terugkrijg. Natuurlijk, pensioenen en verzekeringspremies kunnen wél lastig of moeilijk te berekenen zijn. Net als mijn dochter Suus van elf het moeilijk vindt om een band te plakken. Maar dat is niet complex. Complexe verzekeringsproducten zijn dus bullshit.

COMPLEXITEIT WORDT VEEL MISBRUIKT

Neem nou de voorwaarden en algemene begripsbepalingen. Ik vraag dan altijd wat daar eigenlijk staat. Dat noem ik de koffieautomatencheck. Je krijgt dan altijd simpele antwoorden in koffieautomatentaal. Nou, als die bepalingen daar op neerkomen, concludeer ik daarna, zijn ze niet complex. We praten elkaar alleen maar aan dat het complex is. Al die bepalingen zijn voorbeelden van volkomen gebruikelijke niet-complexe afspraken die we ingewikkeld opschrijven.

Complexiteit, bijvoorbeeld bij pensioenen, ontstaat wél als de maatschappij erbij komt. Bijvoorbeeld als je de pensioenen van de gepensioneerden wilt verhogen omdat we het sneu vinden dat ze er jarenlang niks bijkrijgen. Die verhoging kan weer nadelige gevolgen hebben voor de jongere generaties. Da's ingewikkeld. Maar vanuit het perspectief van een actuaaris vind ik pensioenen en verzekeringen op zich geen complex probleem."

Actuarissen maken gebruik van statistiek en wiskundige modellen, die door buitenstaanders vaak als complex worden ervaren.

"Dat mensen een product niet snappen, maakt het misschien moeilijk, maar nog niet complex. Daarom vind ik de financiële bijsluiters een enorme stap in de goede richting. Net als dat alle teksten van de rijksoverheid moeten voldoen aan taalniveau B1. We weten immers dat ook hoogopgeleide mensen die wel goed zijn in tekst eveneens bij B1 beter snappen wat ze moeten doen. Maar dat heeft allemaal niets te maken met complexiteit."

Vanwaar de populariteit van complex?

"Als je roept dat het complex is, geef je jezelf status. Er is, ook bij actuarissen, sprake van dikdoenerij. Als je simpel praat, wat best moeilijk is, ben je te simpel. Dat zal de kritiek van actuarissen op mij ook zijn. Engelfriet stelt het te simpel. In werkelijkheid tast ik hun status aan."

Ik zou het dan ook leuk vinden om van actuarissen die het niet met mij eens zijn te horen wat zij dan wel zo complex vinden. Dan ga ik de uitdaging aan om het eenvoudiger te maken. Kom maar op: info@richardengelfriet.nl."

ONDERKANT ZAK

'Onderkant zak is bovenkant bak', antwoordde de loodgieter eens op de vraag van cabaretier Theo Maassen hoe de hoogte van een op te hangen wastafel werd bepaald zonder meetlint. Engelfriet refereert eraan. "Dat snappen we allemaal, als je man bent. Maar met deze taal word je natuurlijk geen directeur, beleidsmedewerker of wethouder."

Dan is het belangrijk om de kaders goed te stellen, in dialoog met de stakeholders de uitdagingen in kaart te brengen en dergelijke. Zo houd je ook mensen aan boord en krijg je geen ruzie. Dat is de tweede reden dat complex populair is. Want als ik concreet zeg dat we dit en dat gaan doen, komt er weerstand.

Zo bewees ik bij een advocatenkantoor dat wilde gaan bloggen dat je met B1-taal best jurisprudentie uiteen kunt zetten. Vervolgens gingen de advocaten tegensputeren. (met een aardappel in de keel) 'Ik weet nou niet of dit aansluit bij de sfeer en uitstraling van ons kantoor en het imago dat we nastreven. Maar bedankt, heel interessant, veel van geleerd, bla, bla, bla.' En ze deden er verder niks mee.

De derde reden waarom mensen graag bullshit gebruiken en dingen complex noemen is dat ze vervolgens niks hoeven te veranderen. Zo kunnen we zwerfafval deels oplossen met statiegeld. Coca-Cola heeft echter jarenlang statiegeld op flesjes tegengehouden omdat het een complex probleem is. Overal zit btw op, maar als het gaat om kerosine is het ineens complex. Dagbladbezorgers beter betalen zodat er meer animo voor komt? Heel complex. Vervolgens emmer je er nog een uurtje over door en hoef je verder niks meer te doen. Complexiteit is een rookgordijn om niks te hoeven veranderen."

COMPLEXITEIT IS EEN ROOKGORDIJN OM NIKS TE HOEVEN VERANDEREN

Waarom zou iemand dan bullshit en complexiteit afzweren?

"Omdat het gigantisch veel tijd bespaart als je niet complex praat en handelt. Het maakt je leven een stuk simpeler."

Wat zou je actuarissen adviseren?

"Doe wat vaker de koffieautomatentoets. Stel daar met elkaar over een product de vraag hoe je dit zou uitleggen aan mijn moeder of de buurvrouw. Schrijf het antwoord daarna op als uitgangspunt."

Maak – ten tweede – voor jezelf een keuze of je al dan niet aan bullshit wilt meedoen. Dat laatste is moeilijker, gezien de gevolgen. Bijvoorbeeld simpeler schrijven waartegen weerstand is. Of de lastpак uithangen tijdens oeverloze vergaderingen over vage onderwerpen."

Zoals?

"Over de *Why* van de organisatie. Een anekdotische bewering van 'managementgoeroe' Simon Sinek. Al die managementverhalen ontbeert het aan bewijs dat ze werken; dat bedrijven die deze theorieën hanteren succesvoller zijn dan bedrijven die dat niet doen. Niettemin moeten allerlei ondernemingen ineens *The Why* gaan belijden en wordt er eindeloos over gezwetst, zoals vroeger over het mission statement. Het eindigt altijd in kreten waarmee we niks kunnen. We zijn een excellent bedrijf dat de klant centraal stelt en de medewerkers als belangrijkste kapitaal ziet. Maar het échte gesprek gaat over lastige situaties. Als – in jouw voorbeeld – de *Why* van een verpleeghuis is om zijn bewoners een fijne laatste levensfase te geven, laat ze dan honden bezitten, lekkere wijn drinken en een schilderij tegen de muur spijkeren. Maar ja, dát kan dan niet."

Wat is je drijfveer?

"Niet de illusie dat ik de wereld kan veranderen. Ik wil wél de andere kant laten zien, mensen de ogen openen en ze helpen om bijvoorbeeld bullshitvrij te leven. Bovendien vind ik het intellectueel leuk om het tegendeel te bewijzen als bijvoorbeeld iedereen roept dat de samenleving steeds complexer wordt of veranderingen steeds sneller gaan."

Wat is je favoriete sprookje?

"De nieuwe kleren van de keizer." ■



Richard Engelfriet (1977) is in 2000 cum laude afgestudeerd in de Arbeid- en Sociale Zekerheidswetenschappen aan de Universiteit van Tilburg. Sindsdien is hij een veel gevraagd gespreksleider en dagvoorzitter op congressen en geeft hij presentaties en lezingen. Engelfriet schreef onder meer de boeken 'De Succesillusie', 'Hoe vang ik een rat?' en 'Zo simpel kan het zijn', dat dertig simpele oplossingen bevat voor lastige problemen. Verder schrijft Engelfriet columns voor onder meer het Algemeen Dagblad, Brabants Dagblad, managementsite.nl, nu.nl, b2bcontact.nl en deondernemer.nl. Hij is commentator voor BNR Nieuwsradio.