

De relatie tussen Communicatie en IT

De samenwerking met Josh van de IT afdeling wilde maar niet vlotten. Dorette, van de afdeling Communicatie, was vaak genoeg in gesprek met hem voor advies en hulp bij haar werk op het intranet, het inzetten van apps en bij de statistieken rond social media. Josh was haar contactpersoon bij IT maar ze vond hem maar een nerd. Hij interpreteerde alles in het kader van de digitale transformatie van de organisatie, maar kon of wilde niet meedenken over hoe je ook intern [bereik, Interactie, engagement en sentiment](#) meet. Terwijl hun afdelingen uiteindelijk hetzelfde wilden: de collega's in hun organisatie productief en tevreden houden.

Zo gebeurde het al een paar keer, dat Dorettes verzoeken om hulp niets bruikbaar opleverden en Dorette uiteindelijk hulp aan haar zwager vroeg. Die was altijd bereid zich even te verdiepen in andermans werk en hielp haar dan, met Dorettes wachtwoorden, aan de oplossing van haar probleem. Maar zo hoort het natuurlijk niet, dat wist Dorette ook wel.

Op reis

Na een aantal maanden hard werken dat jaar brak de vakantieperiode aan. Dorette en haar man gingen een drietal weken rugzakreizen door Suriname. Een heel avontuur en zeker niet comfortabel. De laatste paar dagen van hun vakantie zouden ze dan ook doorbrengen op Curaçao. Nog even uitrusten aan het strand voor ze weer naar Nederland en hun fulltime banen terug zouden gaan.

Op vliegveld Zanderij was het druk op de dag dat ze doorreisden naar Willemstad op Curaçao. In de hal bij de gate had Dorette een goede wiferverbinding en haalde ze voor het eerst in drie weken de i-Pad, die ze van haar werk ook privé mocht gebruiken, tevoorschijn. Ze checkte zowel haar privé als zakelijke mailboxen. Er was wel het een en ander gebeurd, in Nederland, maar er was gelukkig geen reden tot snelle actie van haar kant. Ook maakte ze even van het moment gebruik om de foto's uit haar smartphone alvast veilig op de i-Pad te zetten.

De reis naar Willemstad liep voorspoedig, net als de korte busreis naar hun appartementje in de Jan Thiel baai. Pas een heerlijke comfortabele dag later, nadat de rugzak en tassen waren uitgepakt en gelucht, ontdekte Dorette dat ze haar i-Pad kwijt was. Hij moest wel gestolen zijn op een van de twee luchthavens.

I-pad gestolen

Een lichte paniek overmande Dorette. Ze belde naar een collega op kantoor, want ze wist het directe nummer van de afdeling Personeelszaken niet. Haar collega vond het een beter idee om Dorette eerst door te verbinden met de IT afdeling, want die konden de i-Pad misschien voor haar blokkeren, nu hij in verkeerde handen was.

Dorette kreeg Josh aan de lijn. Ze vertelde hem waar ze was en van haar probleem. Eerst vroeg hij waarom ze de i-Pad eigenlijk meegenomen had op reis in een gebied waar toch meestal geen internet is. Ja, daar had hij gelijk in. Dorette verdedigde zich door te beweren dat als er dan iets aan de hand was geweest, ze misschien vanuit het buitenland haar collega's had kunnen helpen. En bovendien gebruikte ze de iPad ook privé. Maar, moest ze toegeven, er was inderdaad meestal geen internet geweest, zodat het ding toch voornamelijk werkeloos in haar rugzak had gezeten. En nu was ze hem kwijt.

IT in de bres

Josh kwam haar te hulp. Hij zag er wel een uitdaging in. Vanuit Nederland kon hij de i-Pad blokkeren, met behulp van haar wachtwoord en nog wat codes en aanwijzingen van Dorette. Over een paar dagen zou ze weer terug op kantoor zijn en dan zouden ze samen verder kijken.

Hoewel de Caribische zon heerlijk was en ze wilde genieten van haar laatste vakantiedagen, voelde Dorette haar schuldgevoel sudderen en maakte ze zich zorgen over alle daarmee verdwenen documenten en foto's,

Op de maandag daarop, na het reisverslag aan de koffie met haar directe collega's, toog Dorette naar Josh van IT. Hij maakte tijd voor haar vrij. De i-Pads van het werk waren helaas niet verzekerd, omdat de verzekering nog duurder was dan af en toe een i-Pad vervangen. Maar het was Josh gelukt de hare op afstand te blokkeren. Degene die hem nu had, kon hem niet opstarten en kon in ieder geval niet bij de inhoud.

Maar Josh had nog iets gedaan: hij had een boodschap mee weten te sturen voor op het beginscherm: een korte mededeling dat deze i-Pad van Dorette is, en dat zij te bereiken is op + 31 6 etcetera, en haar emailadres.

'Slim!', vond Dorette opgetogen, 'dus er is een kansje dat we contact met de dief krijgen'. Josh achtte de kans klein, want zo iemand geeft zich natuurlijk niet prijs, maar je weet het nooit.

Josh ingeving werkte..... enkele dagen later. Dorette werd benaderd via email. Ene Samantha vroeg haar in het Engels of 'Dear Dorette' zo vriendelijk wilde zijn haar de inlogcode van de i-Pad, die zij op Zanderij had 'gevonden', te geven.

Een gotspe

'Een gotspe!' vond Dorette. 'Die durft! En ze vervolgte, zittend bij Josh' bureau: 'Nee, die code gaan we niet geven, ik wil mijn i-Pad gewoon terug', 'ónze i-Pad', verbeterde ze zich.

Dorette en Josh overlegden. Nu de i-Pad niet verzekerd was, zou Dorette misschien wel een rekening krijgen. En ze had intussen al op haar kop gekregen, van Personeelszaken, omdat ze niet goed genoeg had gezorgd voor de spullen van de zaak.

Dus Dorette wilde de i-Pad, of in ieder geval de bestanden graag terug. Staan die niet in de cloud? Josh liet haar zien wat hij met veel creativiteit en doorzetten terug had weten te halen. Bijna alle documenten waarmee Dorette werkte, waren gered. Gelukkig.

Maar bleek niet alles *in de cloud* te staan. Op de een of andere manier had Dorette haar privé en vakantiefoto's kennelijk 'lokaal' opgeslagen, want daar kon hij niet bij. Hoe handig Josh ook was, die foto's kreeg hij niet boven water.

Omdat Samantha haar naam onder het bericht had gezet, zochten Josh en Dorette Samantha uit Paramaribo op de social media. Dat bleek niet erg in gewikkeld. Ze vonden haar, 17 jaar, op Facebook. Een mooi, donker meisje, met lange gelakte nagels op heel veel selfies – duidelijk een puber. Dorette besloot met haar in gesprek te gaan via Facebooks Messenger. Messenger is meer een medium voor pubers dan email, dacht Dorette, dat zou misschien vertrouwen wekken.

Het werd een rare correspondentie. Hier zat Dorette te praten met de dief van haar i-Pad. Want dat ze de i-Pad 'gevonden' had op de luchthaven van Paramaribo, daar geloofde Dorette geen snars van. Het meisje was daar geweest om haar vader af te halen van een zakenreis. Zelf had ze geen andere laptop meer, want die van haar was een maand eerder gepikt. Dus ze vond eigenlijk, dat ze er een

soort recht op had om 'deze mee te nemen'. Zo had ze dus een soort 'wereldwijd uitruilsysteem' gestart, vulde Dorette aan. Nu moest Dorette er maar weer een van een ander 'vinden' of 'meenemen'? vroeg ze. Daar kwam geen antwoord op.

Vindersloon

Dorette overlegde met Josh over het idee om Samantha geld te bieden, zodat zij de i-Pad dan naar Nederland kon versturen. Josh vond het een gek idee, maar gezien het type dat Samantha leek, het proberen waard.

Zeker twee weken was Dorette nu al aan het corresponderen met Samantha, inmiddels via de nieuwe i-Pad van haar werk waarop de geredde documenten stonden.

Samantha bleek zelf geen bankrekening te hebben en haar vader wilde ze er niet bij betrekken. Ze wilde het ook niet via vrienden spelen. Dorette bood aan de uitwisseling van geld en i-Pad via haar laatste hotel in Paramaribo te regelen. Dan zou ze daar vragen of iemand het pakje wilde ontvangen en het geld aan de brenger te overhandigen. Samantha vond dat wel een aardig idee, maar het lukte Dorette vervolgens niet de medewerking van het hotel te krijgen. En dan waren er nog de onderhandelingen met Samantha zelf over de hoogte van het 'vindersloon' plus portiekosten. Dat verliep ook niet makkelijk.

Zo'n 6 weken na haar thuiskomst van haar vakantie reis verpakte Dorette 50 euro contant in een envelop, met een sticker voor het retourpakket met de i-Pad. Ze deed er een heel vriendelijk (té vriendelijk) briefje bij, in de hoop dat Samantha de i-Pad zoals beloofd naar Nederland zou versturen.

Een rijkere relatie

Maar je raad het al. Daarna werd het stil. Dorette was haar i-Pad en 50 euro kwijt. Ze realiseerde zich dat ze het moest doen met de reprimande van Personeelszaken voor het verlies van de i-Pad, en met de weinige foto's die haar man tijdens de reis had genomen.

Maar Dorette was ook rijker geworden: vanaf dit incident beschouwde ze Josh als haar 'partner in crime' en verliep de samenwerking tussen Communicatie en IT geweldig. Ze was altijd welkom voor een praatje en een supportverzoek en alle verkregen statistieken analyseerde ze samen met Josh.

Zo zie je maar weer.... Zo leidt verlies aan de ene kant van de wereld tot een betere samenwerking aan de andere kant.

Herkenbaar? Ook zoiets meegemaakt? Hoe pak jij zoiets aan? Het is mijn bedoeling om de lezer uit te dagen en te reflecteren op zijn/haar eigen praktijk. Reacties zijn dan ook zeer welkom!

Disclaimer

De verhalen die ik schrijf zijn fictieve verhalen. Ze zijn het product van mijn belevenissen én mijn fantasie. Namen, karakters, plaatsen, bedrijven, gebeurtenissen, ze zijn door mij op een fictieve manier gebruikt. Elke overeenkomst die je denkt te zien met bestaande personen, plaatsen, bedrijven en gebeurtenissen is dus puur toeval.

Mirjam Soeterbroek
©Mimproviser – oktober 2021