

## **USA, here we come**

### **Zaterdag 5 oktober**

De voorpret is alweer begonnen. Nog voordat we elkaar gezien hebben, vliegen de berichten al door de groepsapp. Wie is waar en hoe laat komen we aan. Helemaal niet belangrijk maar we zijn meteen weer een groep. Een groep die samen weer veel gaat leren en veel plezier gaat hebben in de USA. Eerst naar Seattle en dan nog naar Boston. Van links naar rechts op de kaart.

Voor topmarketeers, businessconsultants en ondernemers is er veel te leren en te ervaren in het grote land van de verbeelding. De jaarlijkse trip van deze club is weer begonnen. Vorig jaar India, dit jaar de andere kant van de oceaan.

### **Kom eerst het land maar eens binnen**

Seattle is het nieuwe Silicon Valley wordt gezegd. Alles digitaal, hoofdzakelijk nerds en bankiers die je ziet, kortom de wereld van overmorgen. Bij aankomst moet iedereen door de customs. Niks vreemd mee, gebeurt bij ons net zo goed. Techneuten of niet. De vragen die gesteld worden zijn echter wel een tikkeltje anders. "Zijn de groepsleden met wie je reist, niet veel te oud voor je?" krijgt een van de jongedames te horen. Ze beschouwt het maar als een compliment. "Wat heb je vorig jaar in Indonesië gedaan?" wordt aan een jongeman gevraagd. Als hij klakkeloos vakantie antwoordt, loopt de douanier met hem mee in de rij, zijn paspoort nog steeds in de hand houdend en loopt alle eerdere stempels even met hem door. Onze reisgenoot is echter nog jong en heeft zich voor de reis casual gekleed. Hij is echter ook redelijk briljant en daardoor is het een bankier van formaat. Dat is voor een douanier, die meer getraind heeft op zijn spieren, even een grens over. Dit zijn de nieuwe bankiers, vriend, wen er maar aan. Na twee bochten in de rij te zijn meegelopen, geeft de douaniers het paspoort terug aan onze reiziger. Hij weet inmiddels alle vakantie en zakelijke bestemmingen van onze bankier van de afgelopen tien jaar, zijn professe, voorkeuren, hobby's, juridische achtergrond en de hele genealogie van zijn familie, teruglopend naar Willem van Oranje en wat al niet meer. Inmiddels is het natuurlijk allemaal al lang weer vergeten bij de afdeling customs en vraag je je af hoe zinvol dit is. Je kunt antwoorden wat je wilt, tenslotte. Enfin, volgende keer een jasje aan Jasper, scheelt weer een familiaal kruisverhoor.

### **Ego of gehoorzaamheid**

Omdat er een band is losgeschoten, u kent ze vast wel, van die palen waar een afzetband uit komt die dan weer aan de volgende paal wordt vastgemaakt, lopen er mensen door elkaar heen. Dat is voor een van de heren meer dan hij aankan. "It's gonna be a mess, here," roept hij uit in vertwijfeling. Een jongere collega komt hem te hulp. Een overgetrainde, jonge marinier, waar de spieren zijn jasje uit lijken te willen barsten, kort van stuk en ook kort van stof. "You, come here!" horen wij hem vervaarlijk roepen terwijl hij met zijn vinger angstaanjagend onze kant op priemt. Even heb ik de neiging om mijn ego te volgen en hem arrogant te antwoorden dat wij hier te gast zijn en dat het hier geen concentratiekamp is volgens de folders, maar ik slik mijn trots en ego in omdat ik vermoed dat ik dan de eerste dagen van de trip een ander programma zal volgen. Ik volg zijn wijzende vinger en ga zonder mankeren en zonder verdere consequenties het pad in dat hij aanwijst. Spannender is het eigenlijk niet. Een boeiend welkom, dat wel. Het kan ook anders. Terwijl ik alle vragen beantwoordde die een douaniers mij stelde vanuit zijn hokje, en ik alle vingers van links en rechts moest laten registreren op een soort touchpad, keek hij me even aan en vroeg of ik meer dan tienduizend dollar bij me had. Ik schoot een beetje in de lach en zei dat dat helaas het geval niet was omdat ik anders vanavond graag in de bar een rondje had gegeven, lachte hij mee en zei met een zucht "Yeah, I could have one too" en ik mocht doorlopen.

### **State rule**

Het is dat hij er niet was die avond want dan had hij kunnen bevestigen dat ik ouder dan 21 jaar ben. In de staat Washington, waar we verblijven is het 'State rule' dat je een paspoort bij je hebt als je de kroeg in wilt. Je moet je kunnen legitimeren én kunnen aantonen dat je ouder dan 21 jaar bent.

Nadat wij in het hotel waren aangekomen, besloten we toch nog even een biertje te doen. Hoewel het op onze Nederlandse klok al drie uur 's nachts was en de meesten in het vliegtuig niet hadden geslapen. Hier in Seattle is het dan pas zes uur 's avonds. Hoe eerder je in het ritme van de nieuwe tijd bent, hoe beter besluiten we. Dus snel even alles neerzetten, kop snel onder de kraan en weer op pad. Even later komen we lopend bij de 'Fishmarket', beroemd van de bekende video met de gooiende vissen en het logistieke proces. Ondanks dat het zaterdagavond is, is het zeer rustig en lijken veel zaken al gesloten. We proberen een restaurant waar we uiteraard op z'n Amerikaans worden onthaald, "Wow, great to have you here. Please take a seat and have a wonderful time." Yeah, right, maar niet heus. Geen paspoort, geen drinks, geen eten en verboden toegang. Sate rule, meneertje. Ik zie ook wel dat u de 21 bent gepasseerd maar het is State rule. Kennelijk is de controle op het bezit van een paspoort streng of is de gehoorzaamheid hier groot.

### **Adora**

Uiteindelijk vinden we een tent waar we niet naar ons paspoort worden gevraagd. Adora helpt ons. "Hi, I'm Adora and I'm your host for tonight." Adora gaat nooit in haar hele leven een prijs winnen in schoonheidswedstrijden, maar misschien wel als stand up comedian. Dat maakt de hele avond weer helemaal goed. Om vijf uur 's nachts, local Dutch time, eten we fish and chips, chickenwings en spoelen het weg met 'Old Seattle lager' van vast nog geen drie-en-half procent. Tevreden lopen we terug naar het hotel. Het is ongeveer half negen, de avond begint net maar wij zijn moe en duiken onder de wol. We zijn begonnen! Tot morgen.

### **Zondag 6 oktober**

Dat de Boeing 737 Max overal geparkeerd is, heeft kennelijk niet geleid tot een stop in de bestellingen bij dit enorme bedrijf. Het is negen uur als we aankomen bij Future of Flight', de fabriek van Boeing. We moeten nog een klein halfuurtje wachten voordat de rondleiding door de fabriek begint. Dus gaan we shoppen in de brandshop waar naast de onvermijdelijke modelvliegtuigen een hele winkel is ingericht met allerlei spullen waar uiteraard prominent Boeing op staat. Van potloden, knuffels, kleding, veel kleding zelfs, petten maar ook powerbanken, muizen en Bluetooth speakers tot horloges en zonnebrillen. Kortom alles waar je als gewoon mens niet op zit te wachten. Toch zie ik veel mensen met volle tassen lopen. Terwijl de prijzen vooral niet flauw zijn. En ja, natuurlijk zwicht ik ook voor enkele bedrukte prullaria. Thuis waarschijnlijk linea recta de kast in om er nooit meer uit te komen. Maar op zo'n moment van verbazing hoe groot daar alles is en toch ook wel behoorlijk imposant, lijkt het je absoluut noodzakelijk om een pennetje met het Boeing logo te hebben. Het leven heeft ook nauwelijks nog zin zonder een houten in-elkaar-zet-vliegtuigje en een horloge met logo. Enfin, we hebben een beetje een vakantiegevoel en dan doe je dit soort rare dingen.

### **Opvouwbare vleugeltips**

Gelukkig begint de toer en is het shoppen daarmee verplicht afgelopen. Een enthousiaste gids vertelt ons diverse keren dat we toch echt onze mobiel en evt. andere zaken waarmee we foto's kunnen maken in een kluisje bij de ingang moeten parkeren. Dat hadden we al gedaan dus we kunnen rustig blijven zitten kijken naar de video die de toer inleidt. Boeing is groot, het terrein waarop de fabriek staat is met 40 hectare groot, de vliegtuigen zijn groot, de hallen waar ze gemaakt worden zijn groot. Alles is daar groot. Enorm groot. Gelukkig is de kennis van onze gids ook groot. Hij weet veel van Boeing en zelfs de moeilijkste vragen weet hij te beantwoorden. Hij heeft bij woorden die met een b beginnen een aandoenlijk klein spraakgebrekje. Een lief stottertje, zeg maar. Samen met zijn onderkoelde humor maakt hij van de toer een klein feestje. Na afloop kunnen we nog even op het dek kijken naar het vliegveld dat naast de fabrieken ligt. Daar zien we nog net in de verte het nieuwe vliegtuig met de opvouwbare vleugeltips, dat nog definitief geïntroduceerd moet worden. Waarom moeten die vleugeltips kunnen worden opgevouwen, vraag je je af. Omdat dit nieuwe vliegtuig zo

groot is dat het anders niet past aan de gates van de meeste vliegvelden. En dat zou een slecht verkoopargument zijn.

### **Zesduizend nieuwe collega's**

Vlak voor onze neus wordt een dikke vette Antonov weggesleept en een gids die daar toevallig staat, vertelt ons van alles over dit toestel. Onder andere dat dit vliegtuig snel van het asfalt af moet omdat het er anders doorheen zakt. Een mooie bonus van dit bezoek. En heeft Boeing het minder druk door de 737 Max perikelen? Welnee, ze zijn in Seattle alleen al op zoek naar nog zesduizend nieuwe collega's, naast de vijfenveertig duizend mensen die ze daar al hebben. Druk clubje, dat Boeing. De moeite waard om te bezoeken!

### **Seattle Cycling met Greg**

Elke reis maken we een fietstocht door de stad. Ditmaal met Seattle Cycling. Greg doet dit al meer dan achttien jaar vertelt hij ons. Hij is geboren en getogen in Seattle en kent inmiddels elk hoekje en steegje. Greg is niet de allerjongste meer maar aan zijn tanige lijf kun je zien dat hij van fietsen houdt. Hij heeft een klein brilletje waardoor hij prima van zijn kant uit naar de wereld kan kijken. Van ons uit, kijkend naar zijn ogen, maakt het brilletje een grappig effect waardoor het lijkt alsof hij met zijn rechteroog omhoog kijkt en links recht vooruit. Gelukkig merken we er niets van bij het fietsten. En als hij lacht dan doet hij zijn ogen dicht. Misschien wel daarom. Maar Greg is een held en hij weet veel over Seattle te vertellen. Elke vijfhonderd meter stopt hij even zodat niet alleen de groep weer kan hergroeperen, maar vooral zodat hij zijn verhaal kan doen. Bijvoorbeeld over Amazon die een hele wijk heeft geadopteerd om het schoon te houden, die bovendien een honden uitlaatservice heeft voor tienduizend (!) honden van werknemers en die uitlaat op de 'ver-parkte' daken van de diverse wolkenkrabbers die ze bezitten tot het muziekcentrum/-museum van Paul Allen (Microsoft) die idolaat was van Jimmy Hendriks.

### **Amazon city**

Maar die ook uitgebreid weet te vertellen over de wereldexpositie van 1962, waar de Space Needle een fraai overblijfsel van is. De prestigieuze trots van de stad staat inmiddels echter als een verdwaalde pin in het landschap. Nog steeds mooi en best imposant als je er naast staat, maar in de skyline van Seattle valt het een beetje weg bij alle grote wolkenkrabbers. Tot heden mochten die nog niet echt in de buurt van de Sky Needle komen van de lokale welstandscommissie, maar de macht van Jeff Bezos is groot. Hij bouwt met zijn club Amazon een hele wijk om tot een soort Amazon dorp in Seattle. Zijn persoonlijke waarde wordt inmiddels geschat op zo'n 106,8 miljard dollar. Opgebouwd in nog geen vijfendertig jaar. Ook een druk clubje, daar in Seattle. Wereldwijd schijnt Amazon op zoek te zijn naar nog zo'n twintigduizend nieuwe collega's.

### **Duur voor de locals**

Dat lijkt leuk voor de stad Seattle, al die enorme groei en aanwas, maar voor de lokale bevolking die niet werkt bij Amazon, Microsoft of een andere gigant, betekent het alleen maar een grote kostenstijging van het dagelijkse leven. Het gemiddelde jaarinkomen van de bewoners van de wijk 'Amazon' in Seattle is honderdtwintig duizend dollar. Met z'n tweeën zit je ruim boven de Balkenende norm. Maar om zo'n norm lachen ze hier met verbazing. Een gemiddeld 'doorzonnetje' kost hier acht-en-halve ton. Een appartementje van zo'n veertig m<sup>2</sup> gaat weg voor ruim twee-en-halve ton, als je het überhaupt kunt kopen.

### **Home voor de Homeless**

Of het om die reden is, weet ik niet maar in Seattle is de zorg voor de homeless erg goed. Seattle is de negentiende stad in de USA qua grootte, maar de derde stad in hoogte qua aantal homeless people. Donkere stemmen fluisteren dat er een trek naar Seattle is van de homeless van het hele 'North-West'. Zou ik ook doen als ik in die positie zou zijn. Van een gevulde tafel vallen immers vele kruimels.

## **Fles of glas wijn?**

's Avonds gaan we naar een goed restaurant 'Anthony's' at pier 66 aan het Waterfront. Geen Adora deze avond maar wel prima gegeten. Vanmiddag zijn we er nog langsgefietst. Greg liet ons foto's zien van een snelweg die nog geen halfjaar geleden de centrale doorgangsweg was door Seattle. Twee weken geleden zijn de laatste pijlkers van deze snelweg op poten weggehaald en nu was er niets maar dan ook helemaal niets meer van te zien. Een ongelooflijke prestatie.

Na het heerlijke eten nog een afzakkertje in het hotel waar een glas wijn bijna net zoveel kost als een fles. Tsja, wat doe je dan als rechtgeaarde Nederlander? Precies..... en het was nog lang gezellig in de hotelbar.

## **Maandag 7 oktober**

We waren al wat gewend door Boeing en Amazon, maar Microsoft kan er ook wat van. Vandaag gaan we naar de Microsoft campus. Toen we met onze bus de brug overgingen naar het oostelijk deel van Seattle dachten we even dat we per ongeluk een rondje hadden gereden. Weer zagen we die hoge wolkenkrabbers die tegenwoordig de skyline van Seattle vullen. Maar dit was niet de skyline die we inmiddels kenden. We zagen geen Space Needle en ook niet de Smith Tower, die lange tijd de hoogste skyscraper was van het hele Noord-Westen en nu een bescheiden torentje is. Nee, we zagen de Microsoft campus opdoemen. Een stad in een stad. Misschien dat niet alle torens van Microsoft zijn maar veruit de meesten wel. Er werken tenslotte wel zo'n kleine vijftigduizend mensen van de in totaal honderdtwintig duizend mensen die bij deze club werken. Elke keer weer is het moeilijk voor te stellen wat dat eigenlijk betekent, honderdtwintig duizend and still hiring! Wat doen de mensen allemaal, vraag je je dan af. Maar daar gaan we het hier niet over hebben. Wel over een handjevol werknemers van Microsoft. Nederlanders nog wel.

## **Één miljoen per medewerker**

We zijn erop gekleed, business attire. Onze host van deze ochtend is Michael Molendijk, een ervaren tech man die al vijftientig jaar in Amerika woont en werkt. Altijd in de tech. Van Wordperfect (kent u het nog met het 'onderwaterscherm'?) en Visio via nog een paar techy's, uiteindelijk al ruim vijftien jaar bij Microsoft. Hij is een van de directors van Microsoft Services. Zijn team met consultants doet zo'n twaalf procent van de omzet van dit onderdeel. Het onderdeel MS Services doet zo'n zes miljard dollar omzet. Dat is best veel, laten we eerlijk zijn, maar het is maar een kleine bijdrage van het geheel. Microsoft maakt jaarlijks zo'n honderdtwintig miljard dollar omzet! Waar kennen we dat getal ook alweer van? Oh ja, er zijn ook zoveel werknemers. Dat betekent één miljoen dollar omzet per medewerker! Van receptioniste tot directeur en van tuinman tot CEO.

## **Karen**

Over receptioniste gesproken, onze entree was een feestje op zich. Karen, de want dat stond op haar badge, is een dame van respectabele leeftijd. Een grijs, kort en pittig kapsel sierde haar vrolijke gezicht. Op een haast overdreven Amerikaanse manier werden we allemaal met luide stem persoonlijk welkom geheten door Karen, want op basis van ieders paspoort werden badges op naam gemaakt. Een souvenir vertelde Karen ons want we mochten hem houden. Van zoveel overdreven vrolijkheid moesten wij niet alleen gniffelen maar werden eveneens vrolijk. Hoe mooi is dat. Je kunt zeggen wat je wilt van 'the plastic American way' maar het is toch echt veel leuker om met een vrolijk gezicht de wens voor een wonderful day te krijgen dan dat er een chagrijn met tegenzin badges in elkaar prutst. Geef mij dan Karen maar, hoe plastic dan ook.

## **De cloud**

Terug naar Michael die ons vertelt dat hij achteraf verbaasd is over de snelheid van verandering binnen Microsoft. Nadat Steve Ballmer in 2014 het stokje over had gedragen aan Satya Nadella, is er een heel andere wind gaan waaien. Meer transparantie, veel beter onderlinge samenwerking,

minder eilandjes en minder centrale focus op Windows. Tegenwoordig is het toverwoord 'the cloud' en bij MS is dat Azure. MS kijkt nu echt naar buiten en werkt nauw samen met partners, waarvan ze er wereldwijd zo'n zevenhonderdvijftig duizend hebben en met klanten. Het werd tijd, dat wel maar het gebeurt dan ook in een razend tempo. In ongeveer vier à vijf jaar een complete cultuurverandering doorvoeren is voor zo'n grote kolos als MS een enorme prestatie. Het moet ook wel want het businessmodel is compleet veranderd. Van jaarlijks lekker de licenties incasseren naar nieuwe (cloud)producten ontwikkelen en die verkopen met garantie en een opzegtermijn van een dag. Dat betekent investeren in ideeën en dan maar hopen dat het een succes wordt.

Een van die producten is Windows Virtual Desktop (WVP), een nieuw product dat sinds vorige week GA is. General Available betekent dat. Het is al minstens anderhalf geleden geïntroduceerd. Eerst aan een klein clubje klanten en eigen afdelingen, toen werd het 'public', maar nog zonder support en werd er nog wat aan gesleuteld, maar nu is het dan echt 'live'. Pieter Wigleven, ook een Nederlander, heeft dit product/project als productmanager geleid en is behoorlijk trots op zijn baby. Hij legt het ons uit en straalt van zelfvertrouwen dat dit een belangrijk nieuw product gaat worden. Het product zelf is dat je niets anders aan programmatuur hebt dan altijd, maar dat het allemaal niet op je eigen PC staat of op de server van de organisatie, maar dat elke gebruiker eigenlijk een computer in de cloud heeft. Met de meest simpele tablet of telefoon kun je dus de meest geavanceerde zaken doen, want je werkt dus eigenlijk in de cloud.

Handig want waar je ook bent, je kunt altijd werken op je eigen computer (die in de cloud staat). Het is mooi om te zien hoe een reus gekanteld is en zelfs nu nog steeds doorrolt.

### **Shopper!**

Michael heeft nog een verrassing voor ons. Hij neemt ons mee naar de interne Microsoft store waar medewerkers tegen korting software en hardware kunnen kopen voor zichzelf maar ook voor friends and family. Vandaag zijn wij allemaal friend. Via de X-box presentatieruimte en via de racesimulator, waar zelfs Max nog zijn aandacht bij zou moeten houden, gaan we naar de store. Software met 80% korting en hardware aanbiedingen die toch wel leuk zijn. Als Apple mannetje heb ik niet zoveel aan de hardware, hoewel ik een hele leuke muis vind die gewoon Bluetooth is, dus op de Mac past. De Home versie van Office 365 voor een habbekrats, maakt van mij ineens een volledig legaal softwaregebruiker. Hoe mooi is dat.

### **Auto's, altijd leuk**

En dan hebben we pas de ochtend gehad. Vanmiddag weer een mooi bedrijfsbezoek. Dit belooft (weer) een topdag te worden. We gaan naar Lynnwood Honda, een van de grootste Honda dealers in de staat Washington. Een familiebedrijf dat al vier generaties lang een mooie boterham verdient aan carsales, en onderhoud & reparatie. Omdat Honda ook geweldige components heeft én superieure grasmaaiers, zijn die inmiddels ook aan het assortiment toegevoegd. Directeur Erik Nelson, nummer vier in de lijn, is een tanige, scherpe baas. Voor elk van ons ligt er een agenda, visiedocument en een soort van doorkijkje naar de toekomst. Erik heeft Gabe de verantwoordelijke adj. directeur voor de verkoop van nieuwe auto's en Mike die verantwoordelijk is voor de tweedehandsauto verkoop, bij het gesprek gehaald. Met z'n drieën schetsen ze de huidige situatie en een doorloop naar de toekomst. Niet alleen dat zij bezig zijn met de overname van drie andere dealers, maar ook zaken als de opkomst van de elektrische auto, carsharing, private lease en nog diverse andere trends en mogelijkheden.

### **Elke dag weer een wedstrijd**

Het is vooral interessant om te horen dat de verkoop van auto's hier zo enorm anders gaat dan bij ons. Wij bestellen een auto en moeten dan weken en soms maanden wachten voordat we die auto eindelijk hebben. Hier ga je naar de dealer, kiest een auto uit, maakt een proefritje, onderhandelt nog wat, regelt de financiering (want dat doet iedereen), pakt de sleutels aan en rijdt weg. Er staat dan ook voor een paar miljoen aan auto's op de parkeerplaats. Maar ja, ze verkopen er gemiddeld

zo'n tien per dag, elke dag weer, 24/7, jaar in jaar uit. En elke autoverkoper weet dat als je bij het eerste bezoek van een potentiële klant geen auto verkoopt en hij gaat weg, dan ben je die klant verloren. Dus reken maar dat ze je stevig beetpakken als je daar komt. Even rondneuzen bij diverse dealers gebeurt niet meer. Voorbereiden op het internet en vervolgens toeslaan.

### **Rob de kampioen**

We krijgen een rondleiding door het hele gebouw. Misschien geen Microsoft maar toch een garagebedrijf van 132 medewerkers. We maken kennis met de beste Honda monteur van Amerika. Rob Dijkstra is door telkens te winnen op de wedstrijden op lokaal, State en daarna Amerika breed niveau, nu dus de beste Honda mechanic van Amerika. De grote wereld wedstrijd bij Honda in Japan heeft hij niet gewonnen. Wel staat hij in de top 10 van de wereld. Hoe cool! Zijn naam doet Nederlandse roots vermoeden en dat is ook zo. Zelf is Rob nog nooit in Nederland geweest. Natuurlijk hebben we hem uitgenodigd maar of hij daadwerkelijk komt is nog maar de vraag.

We sluiten af en rijden voldaan terug naar het hotel. Even opknappen en dan naar het restaurant "Wild Ginger". Prima oosters eten maar mindere service. Met een vol buikje nog even een afzakkertje aan de bar en dan onder de wol. Morgen weer een dag en de jetlag begint toch heel voorzichtig door te komen. Dus toch maar op tijd het mandje in. Dus tot morgen maar weer.

### **Dinsdag 8 oktober**

Vandaag gelukkig niet al te vroeg opstaan. Op het programma staat een bezoek aan North Coast Moving and Storage Company, agent from Allied Van. Een hele mond vol voor een medium sized company. We zijn te gast bij Stuart Morrow, eigenaar sinds 2007. Omdat we iets te vroeg zijn, zien we hem aankomen met een container coffee from Starbucks. Een groot kartonnen pak zoals je die ook wel voor (goedkope) wijn in de supermarkt kunt vinden. Alles is hier groot dus ook de mogelijkheid om veel koffie mee te nemen. Onze groep kan er ruimschoots elk een grote beker koffie van nemen. Stuart heeft ook een zak donuts meegenomen. Grote, zoete, extra gesuikerde caloriebommen. Uit beleefdheid zorgen we dat in elk geval minstens de helft van het aantal donuts meegenomen wordt. Op een onbewaakt moment frommel ik die wel in mijn tas.

### **Hardwerkende ondernemer**

Er is geen grote vergaderzaal dus zitten we in een kring in de loods tussen de houten kratten waarin alle spullen van zijn klanten zijn opgeslagen. Het is vandaag best koud en dus ook in de loods. De koffie helpt een beetje maar helaas maar voor even. Niet ver van waar wij zitten worden houten kratten gemaakt of gerepareerd. En dat is te horen ook. Ondanks de Spartaanse omstandigheden luisteren we geboeid naar het verhaal van Stuart. Geen grote billion dollar company waar we ons telkens weer vergapen aan de enormiteit, maar een hardwerkende ondernemer zonder een staff voor elke denkbare functies, geen honden uitlaatservice, geen honderden shuttlebussen, eigen woonwijken of prestigieuze projecten als de Spheres in Seattle. Wel een assistente die onvervangbaar is en twee salesmensen on the road en een stuk of tien truckers die het moving part van de onderneming voor hun rekening nemen.

### **Succes straal je uit**

North Coast, zoals we het dan maar afkorten, is geen groot bedrijf maar wel een interessant bedrijf omdat Stuart graag wil uitbreiden. Hij vertelt ons hoe hij dat ziet en wij mogen daar wat van vinden. Stuart kan echter maar moeilijk loskomen van zijn eigen ideeën. Zijn schoonzoon is architect en die heeft samen met hem al besproken hoe ze gaan uitbreiden. Natuurlijk zou het raar zijn als hij ineens tot een geheel nieuw inzicht zou komen door een paar wijsneuzen uit Nederland maar een 'peak outside the box' proberen we wel te bieden. Als hij uiteindelijk zijn rol als perfect leader aflegt, denkt hij toch na over mogelijke alternatieven. Het werkt echter nog beter als je hem even apart neemt en vraagt of het alternatief werkelijk een alternatief zou kunnen zijn. Dat geldt ook voor veel ondernemers in ons land maar hier past het beter bij de cultuur. Succes straal je uit, ook als je het

niet hebt. Ongetwijfeld kan Stuart er goed van leven maar als we met een paar reisgenoten onderling een paar rekensommetjes maken, lijkt hij nog niet echt op weg om de volgende Jeff Bezos te worden. Maar ja, geldt dat niet voor ons allemaal?

### **Employee of the month**

In de hal hangt een prominent bord met daarop 'employee of the month'. Als we het voor het eerst zien, doen we er een beetje lacherig over. Als we Stuart ernaar vragen, vertelt hij ons dat dit is voortgekomen uit de contacten die hij heeft met de andere CEO's van agenten van Allied Van. Hij is een van de kleinere agenten van deze nation wide, grote speler. Driemaal per jaar zijn er bijeenkomsten met de diverse CEO's die bij Allied Van zijn aangesloten. Hij leert er veel van, geeft hij aan. O.a. dit dus. De criteria om iemand tot beste medewerker van de maand te benoemen zijn niet sales bepaald. Juist niet zelfs. Het gaat erom wie wat extra's heeft gedaan, iets dat net dat beetje meer is dan je moet doen. En het wordt beloond met honderd dollar. Voor twaalfhonderd dollar op jaarbasis heeft Stuart zijn mensen extra gemotiveerd. Toen er eens een maand niemand was die voor de titel in aanmerking kwam, heeft hij de naam van een bekende filmster op het plaatje laten zetten. Dat maakte de meute weer wakker. Jaarlijks is er natuurlijk de medewerker van het jaar. Wat die krijgt weet ik niet maar Stuart gaf aan dat ze daar echt wel een feestje van maken. Een soort Kerstborrel maar dan veel gespierder.

### **Dikke vriendschap**

Zo anders dan de gigant Microsoft of Amazon maar minstens zo interessant. En laten we eerlijk zijn, dichter bij onszelf. We beloven elkaar trouw, houden contact, beloven dat als we ooit een moving of storage vraagstuk hebben dat we Stuart bellen en Stuart komt naar Nederland en dan gaan samen eten. Kortom, in grote vriendschap gaan we uit elkaar. Succes Stuart, het was koud maar leuk!

Hij zwaait ons persoonlijk uit, geeft nog een paar aanwijzingen aan de chauffeur en houdt zijn stroopwafels en het op naam gestelde 'Certificate of Sincere Appreciation' stevig vast. Welke het belangrijkste van die twee is, weet ik niet. Maakt niet uit, hij mag ze allebei houden. Wij gaan op weg naar onze volgende afspraak, een advocatenkantoor. Altijd handig om te kennen in de USA. Voor je het weet word je gesued.

### **Ryan, Swanson & Cleveland**

Het is nog steeds dinsdag 8 oktober en we zijn net weg bij North Coast Moving en Storage en gaan op weg naar Ryan, Swanson & Cleveland. Een midsize advocatenkantoor in hartje Seattle. Een heel andere omgeving. Grote ontvangsthal, liften naar ruim veertig verdiepingen en overal fraaie luxe. Op de 34e verdieping zit Ryan, Swanson & Cleveland (RSC). We worden hartelijk ontvangen door James M. Shaker en Jason Miller. James is een kleine gedrongen man met een groot charisma. Op de manchetten van zijn overhemd staan zijn initialen JMS. Zijn manchetknopen lijken van goud of hebben in elk geval die kleur. Jason is de marketingman van de firma en even later volgen Christine en Dave. Christine is net als James partner en Dave is managing director. Tenslotte schuift ook Hans aan bij de lunch die ons wordt aangeboden. We zitten aan een grote ovale vergadertafel waar we allemaal aan passen, leren stoelen en een pracht uitzicht over de Waterfront van Seattle.

### **Mond tot mond toch nog steeds het beste**

We stellen ons allemaal voor en James lijkt oprecht geïnteresseerd in wie we zijn. Ook hecht hij er waarde aan dat de firma goed wordt neergezet door Dave en later ook nog door Jason. RSC is een middelgroot kantoor met zo'n zeventig medewerkers waarvan ruim zestig als advocaat. Een aantal verdiepingen hoger zit nog een advocatenkantoor maar dan een kantoor van een hele grote landelijke firma. Er lijkt een gezonde rivaliteit te bestaan als Christine uitlegt waarom hele grote zaken naar hele grote kantoren gaan. De legal cost zijn bij hele grote zaken veel minder belangrijk dan bij kleinere zaken. RSC is een kantoor met oprechte aandacht voor de klant, voor de omgeving en dat bovendien voor een redelijke prijs werkt. Klanten komen voornamelijk via mond tot mond en

sinds Jason twaalf geleden de firma kwam vertellen waarom en hoe ze met marketing moesten omgaan, zijn de prominente gezichten van de firma regelmatig op pad voor spreekbeurten en schrijven ze columns. Al twaalf jaar hebben ze dagelijks tien seconden spots op de nationale radio, waarbij nationaal hier de staat Washington betekent. RSC is inmiddels een bekende firma voor jong en oud in Seattle. Door alle communicatie activiteiten en niet onbelangrijk, ze bestaan al ruim honderd jaar. Laten we eerlijk zijn, dat helpt.

### **Op de loer liggen doen ze niet**

We bespreken hun werk en werkwijze en ze willen graag onze mening daarover horen. Het is prachtig om te zien hoe zo'n studietour twee kanten op kan werken. Wij leren wat, zij leren wat. Natuurlijk willen we weten of ook zij op de loer liggen op elk kruispunt om bij ongelukken meteen met een visitekaartje in de hand naar voren te springen, nog voordat de eventuele hulp troepen arriveren, zich niet bekommerend om de menselijke schade. Dat doen ze dus niet. Dat is een aparte categorie advocaten, waar zij niet bij horen. Wel bespreken we waarom dat hier in de US wel kan en in Europa niet. Een van de genoemde redenen is dat wij onze zorg voor uitgevallen mensen zo goed geregeld hebben van overheidswege, dat grote schadevergoedingen niet noodzakelijk zijn om door te kunnen leven. Of dat altijd zo zal blijven wordt wederzijds betwijfeld.

### **Best friends**

Nadat we ook nog Artificial Intelligence (AI) in de rechtspraak hebben besproken en hun visie en verwachtingen daarover hebben gehoord, nemen we afscheid met de belofte dat als we ooit legal advice nodig hebben in de North West, we allereerst aanbellen bij RSC. Tuurlijk, doen we en jullie zijn natuurlijk altijd welkom in The Netherlands. Heerlijke beleefdheden. Best friends forever.

### **Retailmiddag**

Nog steeds 8 oktober en we zijn nu toch al in town dus vanmiddag is een retailmiddag. Niet echt georganiseerd maar wel met een paar aanraders. Amazon Go, Starbucks Reserve Roastery en Nike's Flagship store. We gaan in groepjes en pakken Uber als vervoer. Sneller, flexibeler en goedkoper. Eerst naar de Fishmarket voor de act met gooierende vissen. Inmiddels is het een toeristenattractie. Om de zoveel tijd wordt er met veel gejoel en bombarie met grote zalm en gejoeld. Kundig, dat zeker en bovendien heel amusant. Die zalmen zijn echte wilde zalm en worden hier voor de kust gevangen. Verser dan vers. Als we meer tijd hadden gehad, had ik zo maar eens overstag kunnen gaan. Toch nog een keer terugkomen dus.

We lopen door naar de eerste Starbucks ever. Er staat een lange rij met allemaal toeristen die naar binnen willen. Die rij valt nog mee, weet de dame aan de deur ons te vertellen. Normaal is die veel langer. Toch maar niet, vinden wij. In de roastery zal er misschien nog wel meer keus in koffie zijn, verwachten we. En daar gaan we straks ook nog naar toe. Dan eerst maar naar Amazon Go.

### **Amazon Go, what a way to go**

Van tevoren zijn we geadviseerd om een Amazon account aan te maken en om de app te downloaden als je dat nog niet gedaan had. Ik heb dat inderdaad gedaan omdat ik me graag wil verbazen hoe het nu echt gaat: binnenlopen via een QR code van de app en vervolgens je telefoon opbergen en shoppen. Gewoon spullen pakken en meenemen. Geen kassa, geen personeel (behalve een jongedame die er toevallig was om de voorraad bij te vullen). Het is zo onwerkelijk dat je het gevoel krijgt dat je winkeldiefstal pleegt. Ik heb om het uit te proberen diverse producten opgepakt, teruggezet, toch nog een keer gepakt en uiteindelijk in mijn tas gedaan. In totaal koop ik vijf items. Ik heb eigenlijk niets nodig maar voor het experiment verwen ik mezelf graag even met een o.a. een 'Coca Cola Zero Cherry'. En inderdaad, ik loop gewoon door de poortjes naar buiten met de 'gekochte' spullen, ook al voelt het anders. Voor het eerst in mijn leven kan ik haast niet wachten totdat ik de afrekening in de app zie verschijnen. Na even zenuwachtig heen en weer dribbelen voor de deur van Amazon Go, want daar is internet, komt dan de receipt. Het klopt! Geen van de spullen die ik heb opgepakt en weer neergezet, staan op de bon. Alleen datgene wat ik gepakt heb. Wat een



technologie! Geef ik daar nou mijn privacy mee op? Misschien, maar niet meer dan dat ik bij Albert mijn boodschappen online bestel en laat bezorgen. Koop ik meer dan ik van plan was? Misschien deze keer wel omdat ik wilde proberen maar ik zie mensen heel doelbewust binnengaan en even snel en doelgericht een product pakken en vertrekken. Kortom, het is een prima service waarvan ik denk dat die snel overal al worden toegepast. Nu alleen nog kleine boodschappen, misschien ooit nog eens auto's, wie weet.

### **Nike**

Op de route naar het hotel, ligt de Nike Flagship Store. Een van ons is toe aan nieuwe hardloop schoenen en een andere reisgenoot heeft sportbroeken nodig. Ik zou graag willen dat ik ook sportkleding of -schoenen versleten had, maar daarvoor moet je ze kennelijk eerst gebruiken..... Eerlijk gezegd valt me het Flagship element een beetje tegen. Het is een grote winkel, dat wel maar van een Flagship store verwacht je meer dan een grote winkel. Spannende snufjes, noviteiten, allerlei experience mogelijkheden en in elk geval kundig, geïnteresseerd en enthousiast personeel. Zo komen ze niet bij mij over. Misschien omdat ik er niet als een klant uitzie, maar toch. Ik zie bij de beide reisgenoten die wel wat kopen dat ze prima worden geholpen maar ik voel geen 'Flagship-fire'. Van mijn dochter moest ik uitkijken naar Yeezy's en volgens mij zijn die van Adidas, dus ik zat sowieso al verkeerd. Die zijn bij ons onbetaalbaar heb ik begrepen en misschien hier wat beter te doen. We zullen zien. Het wordt tijd voor een kop koffie.

### **Starbucks**

Daarvoor moeten we naar Starbucks Reserve Roastery. Een must als je Starbucks leuk vindt. Vanmiddag hebben we al de eerste Starbucks ooit bezocht. Vlak bij de Fishmarket. Gestart in 1971 en vijftig jaar later een wereldwijde keten. Het blijft indrukwekkend al die enorme bedrijven die dat in relatief korte tijd hebben gerealiseerd. De roastery is inderdaad groot en er is inderdaad veel keus. Een van ons bestelt een zogenaamde Flight. Geen idee wat het is maar het klinkt goed. Kost wel een paar dollar maar goed, het zal dan ook wel bijzonder zijn. En dat is het. Even later komt er een tray met drie potten koffie en zes mokjes. Bij elke koffiepote ligt een kaartje om welke koffie het gaat. Een uitgebreide proeverij dus. Ook leuk en er zit zelfs een lekkere variant tussen. Maar goed dat je eerst even kon proeven.

Tijd om verder te gaan. We zijn maar krap tien minuten van het hotel af. Te voet. Dat doen we dus. Het eten is vrij en de plannen worden gemaakt. Ik haak even af vanavond. De hele middag heb ik al een onbestemd gevoel dus ik ga alvast op mijn gemak mijn koffer pakken, beetje schrijven, email checken en als ik het red nog even een Netflixje doen. Die zit op het systeem. Morgen moeten we idioot vroeg opstaan. Om vijf uur 's morgens rijdt het busje ons al naar de airport, omdat we om ongeveer half acht al vliegen. Dus Netflix zal wel niet meer lukken. We zullen zien. Ik ga ergens een yoghurtje scoren en dan naar boven.

### **Woensdag 9 oktober**

Om vier uur opstaan zal nooit mijn hobby worden. Vandaag moet het omdat we vroeg vliegen naar Boston. Om kwart over zeven boarden betekent uiterlijk kwart voor zes inchecken en dat betekent om ongeveer vijf uur in de bus op weg naar het vliegveld. Op de vlucht raken we bovendien drie uur kwijt. Het blijft een apart fenomeen, al die tijdzones. Natuurlijk, ik snap het best maar het blijft toch vreemd dat je ineens zomaar uren kwijt bent. Eigenlijk vliegen we dus sneller dan de tijd. Tenminste als je naar het oosten vliegt en dat doen we. Van de ene kant van Amerika naar de andere kant in ongeveer vijf uur. Op de heenweg kregen we er uren bij. Negen uur erbij toen we naar Seattle vlogen. Negen uur die je nogmaals mag doen, alsof je een herkansing krijgt. Was dat maar waar, dan zou naar het westen vliegen vast enorm populair zijn. Het blijft grappig als je over de dagreis heengaat, "Hoi schat, het is vandaag bij jullie al morgen voor ons, terwijl het hier gisteren is voor jullie."

## **TV pizza's**

We worden opgehaald door Caesar en zijn compaan. Het regent een beetje maar niet genoeg om te willen schuilen en de auto's staan niet ver op de parkeerplaats. Caesar is een mannetjesputter en bumperklevers is kennelijk een van zijn hobbies. Of dat helpt in de snelheid betwijfel ik maar we zijn wel snel bij ons hotel. Ondertussen zien we het enorme verschil in bouwstijl tussen Seattle en Boston. Boston is Europees en als je even vergist zou je zo in Londen kunnen zijn, soms zelfs een beetje in Amsterdam. Maar we zijn in Boston en we gaan leuke dingen doen. Eerst maar even een hapje eten. In het vliegtuig hebben we al gegeten dus we kiezen voor een quick bite. Onder het hotel zit een pizzeria 'Uno'. Prima, Uno dus, lekker makkelijk en we worden niet nat. Enigszins gewaarschuwd door de receptie bestellen we pizza's voor minder dan de helft de groep. Dat blijkt uiteindelijk ruim voldoende en de rest gaat mee in een doggybag want we hebben microwave op de kamers. Ik pas, maar er zijn liefhebbers voor een afterbite vanavond. Ze zijn dan ook wel lekker, die pizza's van Uno. Wat minder is in deze tent is dat er zo'n tien TV's hangen. Op geen enkele plek in het restaurant kun je de TV schermen ontlopen. En dus ontkom je er niet aan dat je toch af en toe met een half oog naar de lokale baseball wedstrijd kijkt, of naar een interview over de perikelen van de impeachment van Trump. Natafelen doen we dan ook maar niet. We gaan naar een andere 'show'.

## **Cheers**

Vlakbij is namelijk het originele 'Cheers' café. Je weet wel van Sam, Norm, Cliff, Diane en Carla. Als je niet weet waar het over gaat, heb je nog een lang leven voor je. Als je het niet méér weet, speelt er een ander verhaal. Enfin, leuk om er te zijn maar uiteindelijk blijkt het dat de opnames van deze populaire serie die van 1982 tot 1993 speelde, niet eens hier zijn opgenomen. Het hele café is destijds nagebouwd in een studio. Als je door je wimpers kijkt, herken je de set maar als je nog bij volle bewustzijn bent is dat een stuk moeilijker. Hoe dan ook, het is kennelijk toch een trekpleister want de tent zit vol. Met enig geduld lukt het uiteindelijk om aan de bar te zitten. Natuurlijk zit ik op de plaats van Norm. En als ik me dat niet meer zou kunnen herinneren, hoef ik slechts te kijken naar het koperen plaatje dat voor mij op de bar is bevestigd waarop zijn naam staat. Er wordt vooral niets aan de verbeelding overgelaten. Gelukkig is er wel een uitgebreide giftshop met de gebruikelijke prullaria. We zouden toch eens zonder een derde sleutelhanger met opdruk naar huis gaan. The all American way, hoezee.

Na één emmer bier ben ik wel klaar en ga terug naar het hotel. Waarom moet alles hier zo groot zijn? Gewoon een fluitje bier kennen ze hier niet. Misschien iets om te introduceren? Is vast verstandig in het kader van obesitas reductie. Eigenlijk zouden we makkelijk kunnen teruglopen alleen realiseren we ons dat niet. We zijn nog niet echt ingeburgerd, tenslotte. Effe Uberen, dus. Inmiddels is het hier een uur of twaalf maar bioritmisch is het nog maar een uur of negen. Toch ben ik wel weer even klaar voor vandaag. Snel maar het lokale ritme oppakken. Morgen weer een dag.

## **Donderdag 10 oktober**

Jetlag? Nooit van gehoord. Het gaat prima. Van de ene tijdzone in de andere. Tot heden nog niet echt problemen ondervonden. Houwen zo. Komt goed uit want vandaag gaan we naar Embr Labs. Wie zegt u? Inderdaad, een startup die net de stap naar het volgende level gaat maken. Zij hebben in 2014 meegedaan aan een hakathon die ging over temperatuur. Als slimme MIT studenten wonnen zij de eerste prijs en dachten vervolgens: fijn, dank je wel en laten we lekker doorgaan met ons studentenleventje. Maar dat liep anders. Het device dat zij in die korte tijd hadden gemaakt om je lichaamstemperatuur of in elke geval de beleving ervan te beïnvloeden, had honderden mailtjes tot gevolg. Enkele zelfs van investeerders. Om een lang maar boeiend verhaal toch kort te maken, met een paar studenten zijn ze Embr Labs begonnen om het device dat ze hadden bedacht en rudimentair hadden vormgegeven, verder te ontwikkelen. Funding in eerste instantie door vrienden en familie, later van professionele investeerders. Natuurlijk duurde het langer dan gepland, maar daarmee hebben ze wel goed wetenschappelijk onderzoek kunnen doen. Momenteel zitten ze financieel wel oké met een grote investeerder die er wel brood in ziet. Snap ik best. Ze hebben sinds

afgelopen najaar al meer dan vierduizend devices verkocht, die ze Embr Wave noemen. Na de presentatie gaan we in twee groepen uiteen om zowel de distributiemogelijkheden te bespreken en anderzijds de internationalisering. Van dat laatste hebben ze nog weinig kaas gegeten. Jake, de VP marketing, lijkt zich alleen nog maar bezig te hebben gehouden met de communicatiekant. We zien wel zijn ogen een beetje gaan schitteren als we het hebben over in internationalisering maar enig inzicht hoe dat zou moeten, lijkt te ontbreken. Europa is nog heel ver weg voor deze jonge club. We geven wat inzicht over de Europese markt en daardoor gaan bij enkele deelnemers eveneens de ogen schitteren. Wie weet groeit er nog wel een iets fraais uit dit bezoek. We zullen zien. Voorlopig is het nog te klein en is men bezig met de Wave 2.0 die wat ergonomischer moet worden en waar mogelijk nog wat functies bij komen. Halverwege volgend jaar moet die klaar zijn. Ondertussen moeten ze waarschijnlijk nog wat oude voorraad kwijt want wij krijgen de mogelijkheid om een Embr Wave te kopen. Cash. Zonder bon. Natuurlijk voor een vette discount en dan zijn wij Nederlanders meteen wakker. De halve kantoorvoorraad verwisselt ter plekke van eigenaar. Sommigen van ons moet nog wel snel even naar de ATM maar die is gelukkig dichtbij. Ondergetekende is inmiddels ook de gelukkige eigenaar van een Embr wave. En eerlijk is eerlijk, het werkt echt. Het geeft een koele sensatie wanneer gewenst en dat geldt eveneens voor de warme stand. Bediening is kinderlijk eenvoudig via de app of via het apparaatje zelf. Vraag me niet hoe het apparaat precies werkt (kijk maar op hun site) maar het werkt. Zoals het een doorstartende startup betaamt was het aangenaam chaotisch en bovendien moesten er ineens nog zoveel andere dingen gedaan worden door de jonge COO, CEO en hun VP's. De afgesproken lunch kwam daardoor te vervallen en het limiteerde ons bezoek, maar wij hadden inmiddels de buit binnen: een prima bezoek en natuurlijk de Embr Waves.

Dan maar alvast naar CIC, ons volgende bezoek. CIC staat voor Cambridge Innovation Centre. Een concept dat ontstaan is doordat enkele young and eager MIT studenten een onderkomen zochten voor hun wereldbestormende ideeën. Het bleek dat er geen mogelijkheid was in die tijd om een beperkte ruimte voor beperkte tijd te huren. Alles was 'long lease'. We spreken over ongeveer twintig jaar geleden maar tegenwoordig is nog steeds niet veel beter. Behalve bij CIC. Daar kun je voor een zelfs een maand een kleine ruimte huren, inclusief alle faciliteiten die je nu eenmaal op kantoor nodig hebt. Ze zijn vooral niet de goedkoopste maar wel de meest complete. Maar wat hen echt interessant maakt is dat ze zeer actief het onderling contact tussen de huurders stimuleren én tussen het bedrijfsleven en de startups. Dat doen ze door middel van het zogenaamde VentureCafé. Dat is een wekelijkse bijeenkomst waar honderden deelnemers komen voor interessante workshops en seminars die werkelijk de moeite waard zijn om te bezoeken. Free drinks en goede sprekers, wat wil je nog meer? Wij zijn ook uitgenodigd om deel te nemen. Het is donderdag en dat is de dag van het VentureCafé. Iedereen kan overal aan deelnemen en de meeste van ons doen dat ook. Het is al bijna zeven uur als we vertrekken.

### **Music-night**

Nog steeds 10 oktober. De avond is vrij dus sommigen gaan op pad met een Uber en een klein clubje gaat naar een muziekkavond die is aangeraden door een nichtje van een van de reisgenoten. Dat nichtje woont met man Eddy en zoon in Boston en komt ons met hun auto ophalen. Julie en Eddy zijn ons hosten voor vanavond. We gaan naar de Lizzard Lounge waar een muziekkavond is met de lokale muzikanten van Boston die jammen met een coverband. De baas van de band is Dino en die is vanavond zelfs jarig. What a party. We gaan naar een soort van underground kelder van het restaurant Lizzard Lounge. Een beetje roodachtig licht en grote versleten Perzische tapijten op de betonnen vloer. Er is geen podium er is gewoon een gedeelte van de grote kelder bedoeld als plaats voor de artiesten. Overal draden en muziekbboxen met knopjes. Een stuk of tien kleine ronde tafeltjes met elk twee of soms drie stoelen. Een laag plafond en in de hoek een bar. Achterin een beetje smoezelige toiletten maar niet vies. Gedempt licht en iedereen loopt een beetje door elkaar met draden, microfoons en voetpedalen voor de elektrische gitaren.

### **Covers for a friend**

Wij kunnen gewoon wat te eten bestellen en dat eten we op aan de kleine tafeltjes. Het is een soort van free seating en alles loopt een beetje door elkaar, alhoewel de jongedame achter de bar alles goed in de gaten houdt. Dan neemt Dino het woord. Hij heeft overigens vandaag zijn bloemetjes kostuum uit de kast heeft gehaald met daaronder echte skiffle schoenen. Prachtig. De avond staat in het teken van een in Pakistan ontvoerde en helaas overleden muzikant en fotojournalist die veel met deze mensen heeft samen gewerkt. De band is een coverband en ze spelen lekker nummers van bekende artiesten. Bruce Springsteen komt voorbij maar ook Marvin Gaye en John Lennon. Imagine wordt fantastisch gezongen door een donkere dame met heel veel krullend haar en bovendien een stem die wereldberoemd zou moeten zijn. Geweldig!

### **Goed en slecht**

Bijna elk nummer wordt gezongen door een ander lokale artiest. Dino kent ze allemaal en weet van iedereen wel wat te vertellen. Veel van hen zijn genomineerd voor prestigieuze, Bostonse prijzen en sommigen zijn inderdaad echt heel goed. Er zit echter ook een dame bij die toch nog wel veel moet leren. Ze springt stevig terwijl ze zingt en dat komt de zuiverheid niet ten goede. Een beetje extra zangles en les in performance lijkt zinvol, hoewel mijn advies zou zijn om er geen beroep van te maken. Een andere dame, die er uitziet als Anita van het kantoor daarentegen, kan dan misschien wel een styliste gebruiken maar op haar stem zou menig bekende artiest jaloers zijn. Haar man is eveneens niet bij een stylist langsgestaan maar ook hij heeft een hele fraaie stem.

### **Supersolo's**

De sologitarist heeft solo's in zijn vingers die niet onderdoen voor de meest beroemde solo's van grote jongens. Heerlijk wat een virtuoos plezier en dat op ongeveer een halve meter van ons af. Gewoon lekker pielen op die gitaar. Over grote jongens gesproken, in de tweede set van songs pakt een strakke rockchick de sologitaar en gaat daar toch mee te keer! Mijn hemel wat kan die meid spelen. Minstens zo goed als onze vriend van de eerste set. Haar medegitarist is echter master of the gitaruniverse. Die speelt met dat apparaat alsof die er mee geboren is en er sindsdien nooit meer van los is gekomen. Een feestje!

### **Squirrel Flower**

De kers op de taart is het laatste nummer. Een jonge meid die zich Squirrel Flower noemt en die net een nieuw album heeft uitgebracht. Ze is er omdat het Dino's verjaardag is maar staat niet op de setlijst. Dino weet haar over te halen en in haar eentje speelt ze op zijn gitaar, zonder verdere begeleiding, een nummer van Bruce Springsteen, 'Tougher than the rest'. Zelfs als ik het nu opschrijf, krijg ik kippenvel. Met haar ijle, loepzuivere stem en zichzelf eenvoudig maar ruim voldoende begeleidend op de gitaar, zingt ze het nummer alsof ze het zelf heeft geschreven en nog steeds het gevoel kan oproepen dat het nummer nodig heeft. Het merendeel van de aanwezigen zijn muzikanten waarvan de meesten zelf ook hebben opgetreden, en het lijkt erop alsof ze allemaal hun meerdere in dit jonge meisje erkennen. Na de laatste tonen volgt terecht een gejoel en gejuich. Ze verdient het. Squirrel Flower, ze is kennelijk ook op Spotify te beluisteren. Ik ga daar eens kijken of de rest ook zo goed is.

Daarmee eindigt de avond en terwijl alle muzikanten afscheid van elkaar nemen, blijven ze heel aanspreekbaar voor het beperkte publiek. Achteraf voelde het als een grote jamsessie van muzikale vrienden uit Boston. Veel publiciteit vooraf zal het niet hebben gehad want als er vijftig mensen publiek was, was het ruim geteld. Maar wat een heerlijke avond. Thanks Julie en Eddy, dat jullie ons hiermee naar toe hebben genomen.

Ik wil de magie nog even vasthouden en ga direct naar boven. Ik heb Squirrel Flower gedeeltelijk op de dictafon van mijn mobiel opgenomen. Nog even luisteren en dan onder de wol. Al die verschillende tijdszones gaan je toch niet in de koude kleren zitten. Morgen alweer de laatste dag.

### **11 oktober, de laatste dag**

Vandaag is het Harvard Day. "[Dr. Prashant Yadav](#) is Director of HealthCare Delivery Research at the University of Michigan's William Davidson Institute and a faculty at the Ross School of Business and the School of Public Health at the University of Michigan." Je vraagt je haast af, wat is hij eigenlijk niet? Wat hij in elk geval wel is, is dat hij een uiterst aimabel, rustig man is. Hij is speciaal voor ons overgevlagen uit Washington en natuurlijk heeft hij er een paar bezoeken aan vastgeknoopt. Wat hij bovendien ook nog eens is, is 'a leading expert on pharmaceutical and healthcare supply chains in developing countries.' En daarover hebben we het met hem. Of eigenlijk, hij met ons.

### **Nog even wachten op een enorme markt**

In de derdewereldlanden leven zo'n zes miljard mensen op de 'bottom of the Pyramid'. In de komende twintig jaar zal een groot deel daarvan zich ontwikkelen tot een soort van middenklasse. Dat is een enorme nieuwe markt voor misschien in eerste instantie de eerste en tweede levensbehoeften, maar langzamerhand zal dat groeien tot een middenklassen die wat serieuzer kan en zal gaan consumeren. Wat een markt! Maar hoe bereik je die? En met name hoe overkom je the last mile. Hij neemt ons mee in de kleine problematieken die grote gevolgen kunnen hebben. Maar ook in de slimme creativiteit die zo handig gebruik maakt van het goede begrip en kennis van de lokale cultuur. Wij hangen aan zijn lippen en eten ondertussen de luxe lunch die we geserveerd krijgen in de 'Harvard Faculty Club & Loeb House', een uiterst prestigieus paviljoen op het grote Harvard terrein.

### **De linkervoet van John Harvard**

Natuurlijk hebben we eerst even rondgelopen op het terrein en hebben we allemaal foto's van onszelf voor, naast of op het bronzen standbeeld van John Harvard door Daniel Chester French. En altijd de hand op zijn linkervoet. Dat brengt geluk hebben al duizenden mensen gedacht, want dat is het enige gedeelte van het standbeeld dat glanst alsof het net gepoetst is. We zullen zien.

### **Lunchbox**

Prashant Yadav heeft tot voor kort gewerkt bij de BillandMelindaGates Foundation. Een club die zo'n vijftig miljard te verspijkeren heeft. In Seattle zijn we langs het kantoor gefietst en nu spreken we een van de voormalig belangrijke adviseurs van Bill and Melinda. Hij geeft een voorbeeld van een uiteindelijk zeer succesvol project dat kon groeien door de steun van de foundation. Hij geeft eerlijk toe dat hij in eerste instantie negatief over het project geadviseerd had. Dat Bill and Melinda toch hebben gesteund en dat het een knettergroot succes is geworden. Er is zelfs een (geromantiseerde) film over gemaakt: Lunchbox. Een systeem van lunch bezorging in Mumbai, India, dat volledig gebruikmaakt van de diepe kennis van de cultuur. Mooie voorbeelden die zijn basistheorie over de derdewereld onderstrepen. Er is ontzettend veel te doen in die landen, zowel in de vorm van steun (maar dan wel aangepast aan de cultuur) als puur zakelijk. Ken uw markt! Is dan wel een voorwaarde, maar die geldt overal. Prashant Yadav is een groot denker en dat moet ook wel als in een van de prestigieuze denktanks van Amerika zit ([Center for Global Development](#)) en ook nog eens een Affiliate Professor of Technology and Operations Management at INSEAD bent. Kortom, een masterclass die ik niet had willen missen.

### **Regen**

's Middags zijn we vrij om zelf Boston nog wat te ontdekken. De meesten van ons blijven op het terrein van Harvard, dat is toch zo groot en er hangt een apart sfeertje. Een 'ons kent ons' sfeertje, half dorps en half studentikoos arrogant. Helaas is het gaan regenen en wie heeft er natuurlijk weer geen jas aan? Precies, niet blij dus en zodra we een van de Harvard Coop's ingaan (winkeltjes waar je meuk met opdruk kunt kopen. Precies, net als bij Boeing, Cheers, enz.) koop ik toch een paraplu. De regen maakt het weliswaar iets minder maar spoelt niet het sfeertje weg. Teruglopen naar hotel is echter een stapje te veel. Dan maar een ouderwetse taxi. Na al die Ubers geeft het een ouderwets

gevoel om te onderhandelen over de prijs. De meter of een zwarte prijs? Dat laatste dan maar. Natuurlijk worden we voor de helft opgelicht maar zo dragen wij ook ons steentje bij aan America first.

### **Next year**

Vanavond is het slotdiner vlak bij ons hotel. Een groot restaurant, goed eten maar wel in een stevig tempo. We laten ons niet gek maken en nemen de week nog eens door, drinken een mooie wijn én onthullen de bestemming voor volgend jaar. Na al het plastic en glitter van America gaan we weer naar het oosten. Niet iedereen herkent de rode vlag met de grote gele ster direct: Vietnam, het land van de oorlog in de zestiger jaren, het land van Noord en Zuid, van Ho chi Minh en Saigon. Maar ook van agent Orange en de beroemdste foto van het vluchtende meisje.

Vietnam is een van de snelst groeiende economieën in die regio. Nederland is daar goed vertegenwoordigd en dat gaan we ook bekijken. Hoe bouw je een land weer op dat verdeeld is, dat beschadigd en veroordeeld is? Waar de oorlog diepe littekens heeft getrokken, maar wat ook prachtig is en waar de veerkracht weer hervonden is. We gaan het zien en we gaan het horen. Same time, new place.

De laatste dag van het programma zit erop. Morgenochtend nog de mogelijkheid om even te shoppen of de Boston trail te lopen en dan het vliegtuig in. Weer zes uur inleveren. Proberen om te slapen omdat we anders de hele volgende week een jetlag hebben.

Het was mooi, het was interessant en het was gezellig. We hebben geleerd, gelachen en gedronken. Gelopen, gefeest en gepraat. Dank aan alle mooie organisaties waar we zijn geweest, dank aan alle reisgenoten en dank aan onze partners die ons weer hebben laten gaan. En natuurlijk mijn dank aan alle lezers. Tijd om terug te gaan het reguliere leven in.

Tot volgend jaar!  
Robbert