

Stempels

Geef een man een uniform met strepen, een mooie glimmende pet en een krachtig stempelapparaat en hij groeit. Hij betekent iets. De macht zit in zijn stempelapparaat, zijn aanzien in het uniform. Zijn pak doet ons sidderen van angst, zijn stempel is de verlossing. Zet hij geen stempel dan wordt ons de toegang ontzegd, stempelt hij wel, dan mogen we verder. Het stempel zetten, voelt als gratie verlenen.

Vertaald naar taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is het zijn taak een document te toetsen, het is zijn verantwoordelijkheid de echtheid en juistheid vast te stellen en hij heeft de bevoegdheid een goedkeurende stempel te plaatsen als alles in orde is.

Deze introductie roept ongetwijfeld visioenen op van arme, warme landen in de derde wereld, waar een douanier zichzelf moet waarmaken. Dit beeld past natuurlijk niet bij een geciviliseerde, uiterst moderne samenleving als de onze,toch? Paarse krokodil.

Waarom herkennen we de paarse krokodil dan zo goed? Zonder enige introductie of verdere uitleg weet iedereen onmiddellijk wat hier met de woorden 'paarse krokodil' wordt bedoeld. We weten direct waar het over gaat. Dat zegt meer over ons, ons gedrag en onze organisatievormen, dan over de betreffende commercial. Een commercial die zo sterk herkenbaar is, dat we er alleen maar van onthouden dat er ergens paarse krokodillen staan en formulieren moeten worden ingevuld.

We doen verwoede pogingen verantwoordelijkheden laag in organisaties te leggen. Precies volgens de leerboeken willen we dat medewerkers zelfstandig worden en eigen beslissingen nemen, maar helaas, ze begrijpen er niets van. Medewerkers willen maar niet inzien wat belangrijk is, wat de juiste prioriteiten zijn en hoe ze hun vak moeten uitoefenen. Sufferds. Je moet ze blijven controleren. Controle op controle, 100% controles, ingangscntroles, uitgangscntroles, een handtekening van de boekhouder, toestemming van de manager en een controle systeem bij de voordeur. We zijn gek op controleren. Niks derde wereld, we zitten er middenin.

We denken dat de kwaliteit verbetert door te controleren. Immers, zo kunnen toch fouten uit een proces worden gehaald? Helaas, dit is een fatale en totale denkfout. Minder hard rijden op de weg bereik je niet door flitsapparaten te plaatsen, maar door het gaspedaal los te laten. Flitspalen vormen slechts een heel dure meetmethode, waarmee wordt vastgelegd hoeveel procent van de automobilisten te hard rijdt. Bovendien is het een leuke inkomstengenerator voor de overheid, maar het leidt niet tot procesverbetering. Controles uitvoeren leidt tot statistiek en dat is prima, maar daarmee is het verhaal niet af.

Om tot procesverbeteringen te komen zijn mensen nodig, die nadenken over hoe fouten in een proces ontstaan en hoe die vervolgens kunnen worden voorkomen. Controlemechanismen, stempels en handtekeningen verbeteren uw processen niet. Sterker, ze hebben een averechts effect. Ze leiden tot inefficiënties, verkeerde beoordelingen, frustratie en creatieve oplossingen (lees: fraude). Processen worden er juist niet 'lean' van.

De moraal van dit verhaal: Ga de strijd aan met de man met de stempel. De stempelaar is onze grootste vijand als het gaat om het verbeteren van prestaties. Het wrange is dat in ieder van ons een beetje een stempelaar zit. We willen ons werk goed doen, maar zijn afhankelijk van anderen in het team. Dus ontstaat het spel van controle en gecontroleerd worden. Het is een onderwerp in iedere organisatie. Daarvoor is een reis naar de derde wereld echt niet nodig.

Nog los van het feit dat het één van de moeilijkste onderdelen van procesmanagement is en het negatieve effect van controles ons tegennatuurlijk voorkomt, zijn we ook nog zwak. De mens is zwak. Een stempel geeft macht en dat voelt lekker. Het geeft een schijn zekerheid en het gevoel dat we iets bijdragen. Niets is minder waar.

De ideale organisatie heeft geen stempelaars. In de ideale organisatie loopt alles perfect, doordat er geen fouten worden geïntroduceerd. Zo'n organisatie bestaat natuurlijk niet. Mensen en machines maken nu eenmaal fouten. Daarom moeten we inderdaad op een slimme manier controles uitvoeren, maar verwacht niet dat uw organisatie zich alleen daardoor verbetert.

Een eenvoudige tip om de strijd aan te gaan: Zoek de stempels in uw organisatie en vraag u af wat er wordt gestempeld en waarom. Waarschijnlijk ligt een bron van fouten vóór dit punt in het proces. Het proces kan op dat punt vervolgens structureel worden verbeterd... door de stempelaar en zijn collega's wel te verstaan en niet door de controlerende manager. Stempelen moet idealiter overbodig worden, maar omdat de ideale wereld niet bestaat, is de acceptatie van deze eindeloze strijd het hoogst haalbare op weg naar 'lean' processen en de betere prestaties. Wens uw concurrenten veel stempels.

Met vriendelijke groeten,

Patagonia
Voor rendementsverbetering en kwaliteitsmanagement.

Contactgegevens

Bezoekadres:
Baanhoek 184
3361 GN Sliedrecht

Telefoon : 078-6209935
Fax : 078-6209936
E-mail : info@patagonia-bv.com
Skype : Patagonia-Jeroen
Website : www.patagonia-bv.com

Postadres:
Patagonia Consultants B.V.
Boshoek 7
3332 KA Zwijndrecht