

## Meten

Het is weer zomer. U bent vast op vakantie geweest of u gaat nog. Veel Nederlanders gaan met de auto naar Zuid Frankrijk of Spanje en dat is een ritueel, dat we bijna allemaal wel kennen en vaak ondergaan hebben. Het zit ons bijna in de genen. We zullen er eens door een kwaliteitsbril naar kijken.

De spanning is vaak enige weken van te voren al te voelen (verandermanagement). Uiteindelijk wordt een camping of hotel geboekt en kunnen de voorbereidingen beginnen (projectmanagement). Tot eindelijk het grote moment is aangebroken en de familie zich in de auto opvouwt om te vertrekken naar een verre vakantiebestemming.

Meestal begint deze reis naar het einddoel (prestatie management) met een bijzonder belangrijke handeling. Een handeling waar de hele familie de bestuurder collectief aan helpt herinneren. Belangrijker dan het paspoort of de tentharingen is namelijk het op nul zetten van de kilometerteller, want we willen natuurlijk precies weten, wat de afstand tot aan het reisdoel is (meten). Het irriteert zelfs al als deze handeling pas aan het einde van de straat wordt gedaan (onnauwkeurigheid van data). Deze afstand en ook de route zijn overigens van te voren op diverse verjaardagen al uitvoerig bediscussieerd (preventieve maatregel). Er mag geen fout worden gemaakt (Zero Defects): Bij Brussel opletten, Lyon rechtdoor, laat je niet afleiden door de periferie van Parijs. Ook in de auto wordt de kaart regelmatig ter hand genomen (kwaliteitscontrole).

Verder worden de tolkosten goed in de gaten gehouden (Check). Sommige vakantiegangers zorgen zelfs voor gepast tolgeld, want stel je voor, dat je daar nu juist stil komt te staan. Dat kost tijd (procesmanagement).

Het gaat nog verder. Zelfs de hoeveelheden eten en drinken worden van te voren goed ingeschat en afgemeten: 10 cola, 3 water, 20 broodjes en een paar komkommers en marsen (personeelsmanagement). Uiteraard is deze tas zorgvuldig tussen de benen van de rijder gepositioneerd, anders kan je er op de rijsweg niet bij (procesmanagement).

U merkt, dit proces is uitermate zorgvuldig berekend en gebudgetteerd. Het proces mag niet haperen. Het gaat zelfs nog verder. U past allerlei management- en motivatietechnieken toe om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Rustpauzes worden zorgvuldig gepland (meten). Worden de inzittenden onrustig, dan beginnen we met zinloze spelletjes, die alleen in deze situatie toch leuk blijken te zijn. Een enkeling zet tegenwoordig een DVD op. Hierbij let u er zelfs op, dat u de spelletjes en onderwerpen een beetje gelijkmatig over de hele reis verspreidt, want anders wordt het een kansloze rit en kunt u beter bij Brussel al omkeren (meten van gedrag).

U motiveert, leidt de aandacht af en bent soms streng. Zelfs de pauzes (de indirecte uren) worden zorgvuldig gecontroleerd en gemanaged: even eten, drinken, plassen en natuurlijk even met een bal spelen of andere lichaamsbeweging inpassen, maar binnen 20 minuten moet het circus wel weer rijden, want anders gaat er teveel tijd verloren (meten, procesmanagement).

De boodschap is duidelijk. Dit is een bijzonder goed geplande en uitermate doelgerichte actie, die jaar na jaar scherper wordt ingezet (continu verbeteren). Alles wordt gemeten (Prestatie Indicatoren) en zorgvuldig gecontroleerd. Management van hoog niveau: Plan-Do-Check-Act. U maakt de cirkel helemaal rond.

Het gaat verder, maar daarvoor moeten we even terug in de tijd. Terug naar de tijd zonder mobiele telefoons en internet. Weet u het nog? Franse francs of peseta's verzamelen en deze in één of andere onduidelijke telefooncel werpen. Met een beetje

geluk ontstond er een krakerige verbinding met het thuisfront. Terwijl het apparaat de peseta's in hoog tempo opslurpte, moest u in korte tijd in ieder geval de belangrijkste boodschap overbrengen: 'Veilig aangekomen en op tijd!', riep u als eerste zin enigszins luid door de hoorn. Uw Key Performance Indicators om de aandeelhouders thuis te informeren en gerust te stellen! Vervolgens luisterde u geconcentreerd naar een teken van herkenning aan de andere kant. U hield de adem in en hoorde ver weg: 'Mooi, fijne vakantie!' Deze korte rapportage was het enige, dat uw aandeelhouders thuis echt wilden horen om de komende weken rustig te kunnen slapen. U had alles voorbereid en zorgvuldig de PI's en KPI's gemeten om het doel, een geslaagde vakantie, te realiseren.

Deze zorgvuldig ontwikkelde strategie, die ieder jaar wordt verfijnd (Deming cirkel), moest leiden tot een goede vakantie. De procesrisico's werden maximaal afgedekt en zorgvuldig gemanaged. De uitvoering vereiste betrokkenheid, motivatie, doorzettingsvermogen en middelen. Alles was afgestemd op het vervolmaken van de missie: een prettige vakantie, die nu eindelijk kon beginnen.

U denkt misschien: 'Leuk verhaal'. Maar in organisaties gaat het vaak niet veel anders. Het is dan alleen wel veel moeilijker de motivatie te realiseren en de juiste gegevens boven tafel te krijgen. Meten en analyseren is een vak. Soms heel moeilijk met heel ingewikkelde, statistische analyses, soms echter heel gemakkelijk met een stopwatch en een potlood. Hoe dan ook, u moet wel het doel kennen. Is het doel niet bekend, dan is meten zinloos. Wat is uw doel?

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](mailto:info@patagonia-bv.com)  
Skype : Patagonia-Jeroen  
Website : [www.patagonia-bv.com](http://www.patagonia-bv.com)

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