

Procedures

Vorig jaar om deze tijd ontving u De Vakantienieuwsbrief, als variant op de normale uitgaven. Die ging toen over het meten en analyseren van het proces 'op-vakantie-gaan'. Er werd beschreven hoe nauwkeurig we de kilometers meten, de route analyseren, de tijd opnemen en de tolgelden tot een minimum proberen te beperken. Allemaal kwaliteitshandelingen om zo snel mogelijk, zo veilig mogelijk en zo goedkoop mogelijk op de juiste plaats van bestemming te komen.

Laten we nu eens naar het verbeterproces kijken. Hoewel de bestemming kan variëren (veranderde klantwensen ten aanzien van de bestemming) is het proces toch buitengewoon goed gestandaardiseerd: Ieder eerste kwartaal begint de brainstorming, gevolgd door de planning en eventueel het daadwerkelijk boeken van de vakantie of het vastleggen in agenda's, waarna de voorbereidingen starten en de uitvoering plaatsvindt. Dus maar vier processtappen!

Na de brainstorming beginnen de voorbereidingen. De tent of caravan was vorig jaar zorgvuldig weggeborgen, met alle onderdelen bij elkaar, zodat we de hele set in één keer compleet hebben. Dat doen we zo grondig en consequent, dat testen (het nog even opzetten op een naburig veldje) bijna niemand meer doet. Hooguit nog steekproefsgewijs als u een nieuwe tent of caravan heeft aangeschaft. U doet dus aan statistiek en kansrekening.

Ook de wat gevorderde reiziger die met het vliegtuig ver weg gaat, heeft zijn rugzak met standaard toebehoren al klaar staan in een kast. Zij volgen precies het zelfde proces.

Op operationeel niveau zitten er natuurlijk wel onregelmatigheden in het proces. De vakantiebestemming ligt misschien in een onbekend land, met wellicht een onbekende valuta, een ander klimaat en een andere taal. Het kan ook zijn, dat het doel van de vakantie verandert, bijvoorbeeld van een stedentrip naar een strandvakantie.

Hoe dan ook, dit weten we handig op te lossen door een kleine checklist:

- Valuta
- Juiste kleding
- Taal
- Eten
- Vaccinaties
- Vervoer

Wat we niet nodig hebben slaan we over, maar blijft wel staan voor volgend jaar. Veel van deze checklijsten liggen op een vaste plek (tegenwoordig digitaal) en kunnen zo tevoorschijn getoverd worden. Ze zijn onze houvast voor een procedure, die maar één keer per jaar voorkomt. Heel handig. En u ziet het, de checklist hoeft niet te worden aangepast bij veranderde klantwensen, want het proces blijft hetzelfde.

Het gezonde verstand en het vakmanschap worden hierbij natuurlijk niet uitgeschakeld. Gedurende het proces wordt precies bijgehouden of er voldoende sokken, onderbroeken en bankpasjes meegaan, want dat aantal staat natuurlijk niet op de checklist. Zou u dat wel doen, dan ontstaat er per bestemming een apart lijstje, waarmee ook het dikke handboeken syndroom ontstaat. Nee, het vakmanschap moet hier worden aangesproken om stapels formulieren te voorkomen.

Het procesmanagement bestaat in dit verhaal dus, zoals het hoort, uit een aantal processtappen op managementniveau (brainstorming, planning, voorbereiding, uitvoering), die stuk voor stuk worden bestuurd via de juiste informatie. Vervolgens

kunnen de medewerkers (alle leden van het gezelschap) met behulp van eenvoudige documenten en wat vakmanschap zorgen voor een goed eindresultaat.

Nu willen we dit proces verbeteren. Blijkbaar was de vakantie van het vorige jaar niet goed genoeg, en al was deze het wel, dan moet de volgende vakantie toch nog beter worden. De concurrentie zit immers ook niet stil. (Een interessant vraagstuk: Wil de klant een goede vakantie hebben voor de eigen gemoedsrust, of moeten we aan onze vakantie status ontleen in het sociale verkeer, als we weer terug zijn in Nederland? Of zit misschien onze eigen emotie in de weg en willen we daarom steeds meer, beter, rustiger, spectaculairder, etc.*)

Procesverbetering vindt niet plaats door de procedure verder uit te schrijven. Een uitbreiding van de checklist zou wel tot een verbetering kunnen leiden, maar over het algemeen zet dat waarschijnlijk toch geen zoden aan de dijk. Ook het opnieuw of anders beschrijven van het managementproces zal niet tot verbeteringen leiden.

Procesverbetering vindt plaats door eerst als team goed na te denken over de eindcriteria en de metingen die we vorig jaar hebben gedaan (de kosten, de afstand, de verbrandingsgraad, de ziekte, het eten, de cultuur, etc.). Waaraan dient het eindresultaat te voldoen, opdat we het gevoel hebben, dat we een goede, betere vakantie hebben gehad, waarover we thuis kunnen vertellen?

Vervolgens moet via brainstorming door het team nagedacht worden over variaties en alternatieven. Op welke wijze kunnen de verbeteringen worden gerealiseerd: Ander land, ander vervoer, dichterbij, verder weg, etc.?

Als we de verbeteropties hebben gedefinieerd volgt het lezen over deze opties: De eindbestemming, het klimaat, we gaan naar een reisbureau, tellen onze euro's, praten met vrienden. Met andere woorden, doen een proefopzet. Op basis van de nieuwe criteria en de daaruit volgende verbeteropties, voeren we eerst een meting uit. Een toets, om te bepalen of het plan zou kunnen gaan werken. Indien we vinden dat er een significante kans op verbetering is en dit hebben gestaafd met metingen, dan voeren we de verbetering door en borgen deze in het proces.

Valt het u op. Nergens documentatie! Er worden geen processen beschreven, geen handboek gemaakt en geen formulieren ontwikkeld. Het is ons eigen vakmanschap, onze ervaring in combinatie met een geheugensteuntje en goed teamwerk dat tot verbeteringen leidt. Verder is er veel tijd nodig. Bijna een half jaar. Ook dat komt overeen met verbeteringen in bedrijfsprocessen.

Procesverbetering is geen kwestie van even snel en huppekee. Procesverbetering vraagt meting, analyse, planning, teamwork en *ambitie!* De wil om iets te bereiken. De wil om een prestatie neer te zetten zonder fouten. En die wil is hoog, heel hoog, als u op vakantie gaat. Ons advies voor als u naar uw werk gaat: Doe net of u op vakantie gaat, dan wordt uw werk ook steeds leuker.

Wij wensen u een fijne vakantie!

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