

Ik denk, dus ik besta

Een organisatie lijkt op een familie, maar dat is ze toch net niet. De cultuur lijkt nationalistisch, maar ook dat klopt niet helemaal. De mensen werken er met plezier, maar het is toch echt geen feest. Ze spreken dezelfde taal, maar toch net niet allemaal.

Organisaties, profit en non-profit, bestaan zolang ze in een behoefte kunnen voorzien. Verdwijnt of verandert deze behoefte, dan wordt haar bestaansrecht direct aangetast. Burgers, klanten, patiënten en scholieren hebben dan een andere weg gevonden.

Daarmee zijn organisaties per definitie continu veranderende systemen, die we maar nauwelijks kunnen begrijpen. Het zijn misschien zelfs wel abstracties. Wanneer bestaat een organisatie eigenlijk? Als er mensen in een gebouw werken, die een arbeidscontract hebben met dezelfde juridische entiteit, of als er een organogram is gemaakt, of als er winst wordt gemaakt, of als er een boekhouding bestaat? Wanneer is een organisatie een organisatie? Wanneer bestaat deze?

Hoe zeer we ook ons best doen, een proces is niet tastbaar, cijfers zijn slechts beelden van de werkelijkheid en een team is niet te beschrijven. Alleen het resultaat is wellicht zichtbaar: Een tevreden of ontevreden klant.

Alle modellen en theorieën ten spijt, het zal ons niet lukken een organisatie te beschrijven. Procesbeschrijvingen, boekhouding, balanced scorecard, INK-huis, ISO-model, een businessplan, functiebeschrijvingen, SqEME-vensters. Wat we ook proberen, alles wat wordt opgetekend, is een beperkte modellering van de werkelijkheid. Het is zelfs wel een beetje knullig, dat we zoveel onderzoek doen, modellen ontwikkelen en software toepassen en nog steeds zijn we niet in staat een organisatie te beschrijven.

Waarom stoppen we daar zoveel energie in? Waarom produceren we die maandrapportages, bedrijfsreglementen, procesmodellen, businessplannen en kwaliteitshandboeken? Om de organisatie te besturen? Om te kunnen communiceren? Om onszelf in te dekken tegen wat of wie dan ook?

Er zijn wel redenen om een organisatie te beschrijven, maar niet om daarmee te proberen een perfecte beschrijving te maken en ook niet om de organisatie te besturen. Ook een poging de prestaties te verbeteren door een procesbeschrijving te veranderen zal jammerlijk mislukken.

Wat we wel kunnen doen, is nadenken. Oplossingen vind je door er naar te zoeken. Denk na over een organisatie en haar problemen en begeleid het nadenken. Daarbij moeten we beseffen dat ons menselijk verstand de enige limiet is.

Voor de mens gold: 'Ik denk, dus ik besta' (R. Descartes). Maar wat is het bestaan van een organisatie dan? Een contract, de boekhoudkundig, een procesbeschrijving, een tevreden klant? Dat is toch allemaal veel te beperkt? Een organisatie bestaat pas, als haar leden een gemeenschappelijke denkwijze hebben. Is die denkwijze er niet, dan valt een organisatie als los zand uit elkaar; dan is het beschrijven van processen slechts een leuk spelletje in moderne software, is de boekhouding niet meer dan een toevallig samenraapsel van cijfers, zijn verkoopplannen fantasierijke extrapolaties vanuit het verleden en lijkt het geheel op een stuurloos spookschip, dat wel ronddobbert, maar niet bestaat.

Denken. Een organisatie waarvan de leden nadenken over die organisatie, die bestaat. Denken bindt, denken leidt tot inzicht, denken leidt tot verbetering, denken leidt tot communicatie tussen de leden en een gemeenschappelijk platform van gelijkgestemden. Zie daar, uw organisatie bestaat en gaat bloeien. Tenminste, dat zegt ons beperkte verstand.

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