

Productiviteit

De mate waarin een organisatie productief is. Heel eenvoudig te meten door bijvoorbeeld het aantal voortgebrachte producten per tijdseenheid, het aantal declarabele diensturen per maand, het aantal activiteiten per gemeente, het aantal operaties per operatiekamer, het aantal leerlingen per school, et cetera.

Of is het toch iets ingewikkelder? De bovenstaande voorbeelden geven al aan dat de productiviteit altijd als ratio wordt gemeten: aantal per tijdseenheid bijvoorbeeld. Vervolgens kunnen er allerlei rendementgerelateerde variabelen aan gekoppeld worden, waarmee een mate van energie wordt aangegeven. Anders gezegd: hoeveel hebben we nodig om onze doelen te behalen.

Hoeveel kinderen kunnen we per jaar onderwijzen, hoeveel producten kunnen we met de huidige capaciteit voortbrengen in een maand, of hoe vaak kunnen we de voorraad per jaar vervangen (omloopsnelheid).

Productiviteit is een indicator voor de mate van voortbrenging en we willen die voortbrenging maximaliseren. En daar is de valkuil.

Het maximaliseren van de directe uren, of het aantal uren dat de operatiekamer is bezet, of het aantal producten dat per dag wordt gemaakt, wil nog niet per definitie betekenen, dat die eindproducten ook nog steeds voldoen aan de specificaties (lees: kwaliteit). De Prestatie Indicator productiviteit leidt vaak tot harder werken, meer prestaties per uur, meer aantallen per batch, meer machines, meer uren, meer inkopen, terwijl vooral ook de kwaliteit als tegenhanger in de definitie moet worden meegenomen.

De Balanced Scorecard is niet voor niets door Kaplan en Norton zo genoemd. Als de balans wegvalt, raken de processen uit balans en ontstaat er suboptimalisatie. Suboptimalisatie kost per definitie geld en draagt niet bij tot het behalen van doelen.

Het is te eenvoudig machines langer te laten draaien, medewerkers meer uren te laten maken of meer freelancers in te huren. Vaak wordt vergeten, dat productiviteit moet worden gekoppeld aan een kwaliteitsdoelstelling. Welke prestaties worden verwacht van dat eindproduct, van die chirurg, van die docent, van die ambtenaar. Levert een verhoogde productiviteit ook niet minstens hetzelfde kwalitatieve eindniveau? Of stijgt met de productiviteit ook het aantal klachten, de herbewerkingsuren, de garantiegevallen, de herstel operaties, de fraude zaken, et cetera?

De productiviteit verhogen is een genuanceerd hoogstandje van procesmanagement, dat meestal pas bereikt wordt na veel meten en analyseren. Immers:

1. De producten/diensten moeten aan dezelfde specificaties blijven voldoen. Inboeten aan kwaliteit heeft direct tot gevolg, dat elders in de organisatie bij andere processen problemen ontstaan, die tot inefficiënte leiden (lees: hogere kosten).
2. Een hogere productiviteit betekent meer volume maken, waardoor meer moet worden ingekocht, ingezet, aangestuurd, gecommuniceerd, geleid, geadministreerd, getest, etc.. Het is een vorm van schaal vergroten, dat effect heeft op ieder proces.
3. De productiviteit verhogen moet hand in hand gaan met slimmer werken. De schaalvergroting uit het voorgaande punt, moet gelijk op gaan met het veranderen van processen. Anders is het risico te groot, dat kosten de pan uit rijzen, dat cashflow problemen ontstaan, informatie verkeerd of te laat aankomt, verstarring optreedt door administratie of miscommunicatie, etc.. Met andere woorden:

structuren of processen veranderen per definitie bij een toenemend aantal prestaties per tijdseenheid.

Twee eenvoudige kwaliteitscredo's kunnen hulp bieden bij de beheersing en beoordeling van de productiviteit:

1. Een beslissing heeft altijd invloed op minstens twee processen.

Een besluit tot het verhogen van de productiviteit leidt in ieder geval tot meer inkopen en meer administratie. Om nog maar te zwijgen van een hogere belasting, meer verkopen, meer onderhoud, meer uren, meer facturen, meer verpakken, meer communicatie, et cetera.

2. De dingen in één keer goed doen.

Ook als u in staat bent de productiviteit te verhogen, blijft gelden dat u de dingen in één keer goed moet doen. Herbewerking kost altijd geld en uw eindproduct of dienst wordt er nooit beter van. Laat staan de klanttevredenheid.

We wensen u een hoge productiviteit.

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