

Hoe verslaan we het systeem?

Hoe kijkt u naar uw eigen organisatie?



Versie: 1.10

Datum: 28 februari 2014

Auteur: Andree de Miranda

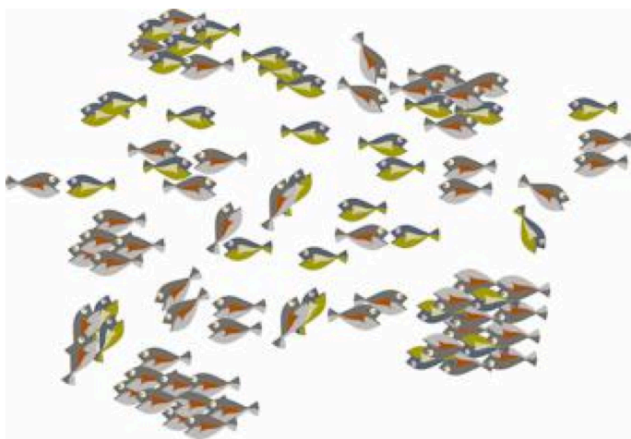
Hoe verslaan we het systeem?

Wanneer heeft u zich voor het laatst verwonderd over regels en procedures in een organisatie, procedures die op geen enkele manier behulpzaam waren in het oplossen van uw probleem? Heeft u zich wel eens geërgerd aan een helpdesk die alles deed behalve u helpen? Geprobeerd een abonnement op te zeggen, waarbij dit maar niet wilde lukken? Heeft u zich wel eens afgevraagd hoe het mogelijk was dat een aanvraag van een simpele vergunning zo lang kon duren?

Hoe groot is de kans dat úw organisatie beter presteert?

Binnen een organisatie gebeuren heel vaak dingen die vanuit de ogen van een klant zeer onlogisch zijn. Een goedwillende medewerker die zijn klant wil helpen wordt vaak tegengewerkt door een veelheid aan regels en procedures. Waar komt deze tegenstrijdigheid toch vandaan?

Wat wij zien is dat organisaties top-down zijn ingericht met functionele hiërarchieën. Ze zijn opgeknipt in functionele specialismen. Het maken van besluiten is gescheiden van het werk. De managers nemen de besluiten en de medewerkers doen het werk. De managers is geleerd dat zij de medewerkers en het budget moeten managen.



Een functioneel ingerichte organisatie

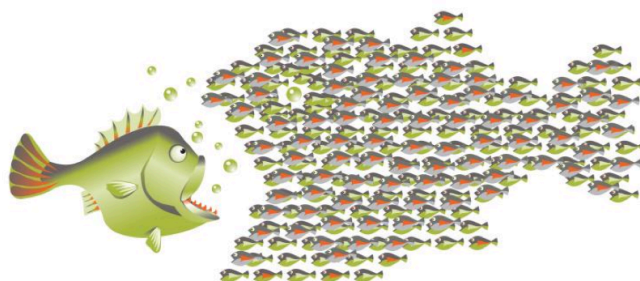
Door deze manier van inrichten worden organisaties in stukjes aangestuurd. Iedere

manager is verantwoordelijk voor zijn eigen stukje en stuurt op een zo goed mogelijk functioneren hiervan.

Dit is ongetwijfeld goed voor dat specifieke onderdeel, maar het geheel, en uiteindelijk de klant, wordt hier vaak niet beter van.

Een andere manier van denken

En hanteert een organisatiefilosofie die haaks staat op deze traditionele manier van inrichten: *het systeemdenken*.



Je bent sterker als je als één systeem werkt!

In plaats van de organisatie in te richten in functionele onderdelen leren wij managers en medewerkers om hun organisatie in te richten vanuit de vraag van de klant. Dat voorkomt veel communicatie problemen en suboplossingen.

Een van onze klanten zegt het als volgt: *"Ik leg nu het nemen van besluiten in de handen van mijn medewerkers, zodat zij ook echt in staat zijn de klanten direct te helpen. En in plaats van sturen op metingen zoals budgetten en targets leer ik mijn medewerkers om zelf hun metingen in te richten op basis van wat onze klant wil."*

Hierdoor wordt er gestuurd op het totale eindresultaat en niet alleen op de resultaten van een afdeling of een onderdeel. We hebben geleerd om onze organisatie te zien als één systeem, waarin alles invloed heeft op alles”.

Verander het systeem

En& leert u dat het goedkoper is om het systeem te veranderen dan de mensen. We geven handenvol geld uit om cultuur te veranderen, om mensen zich anders te laten gedragen. Maar ze doen het niet omdat hun gedrag wordt gestuurd door het systeem waarin ze werkzaam zijn.

Van de uiteindelijke geleverde prestaties komt 95% op het conto van de inrichting van het systeem en maar 5% is toe te schrijven aan de inbreng van individuele medewerkers. Zij zijn afhankelijk van het systeem waarin ze werkzaam zijn, dat hen wel of niet toelaat om de klant direct goed te helpen.

Samen met de medewerkers en managers werkt En& aan het verbeteren van de 95% - *het systeem*.

En& zal de medewerkers en managers meenemen naar hun eigen werkvloer. Daar leren zij het organisatiesysteem zodanig te bestuderen dat ze zelf zien wat de problemen zijn die door de huidige manier van werken veroorzaakt worden. Ook leren zij welke logica en gedachtegangen achter het huidige systeem schuil gaan.

Alleen door het zelf te ervaren worden huidige denkpatronen ter discussie gesteld en zo nodig bijgesteld. Dit is de enige garantie dat de organisatie leert en ook in de toekomst in staat is het verbeterproces continu voort te zetten.

Veel dingen die En& haar klanten leert lijken een kwestie van gezond verstand en dat zijn ze ook. Maar het gat tussen gezond verstand en gezond handelen in de werkpraktijk is groot.

Common sense, maar geen common practice

Kijk bijvoorbeeld eens naar de vragen die uw organisatie binnenkomen. Ervaringscijfers leren dat binnen dienstverlenende organisaties maar 40% van alle vragen waardevragen zijn, nieuwe vragen naar de diensten van uw organisatie. Dit betekent dat 60% van de vragen die klanten uw organisatie stellen vragen zijn die u niet wilt hebben. Wat zijn dit voor vragen? Bijvoorbeeld klachten of onduidelijkheden die veroorzaakt zijn omdat uw eigen organisatie iets *niet* of *niet goed* heeft gedaan.

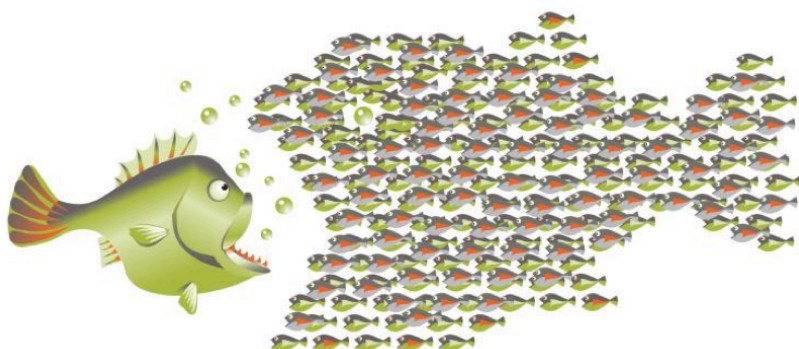
Veel bedrijven richten hele afdelingen op om deze vragen af te handelen. Als u de organisatie echter goed inricht komen deze vragen niet meer voor en heeft u veel meer tijd over voor het werk dat er toe doet, dat een positief verschil maakt voor uw klant.

WE CAN'T SOLVE PROBLEMS BY USING THE SAME KIND OF THINKING WE USED WHEN WE CREATED THEM
ALBERT EINSTEIN

Bereid zijn anders te denken

Bent u bereid anders te denken, denken in systemen? Dan leren wij u en uw medewerkers de gezamenlijke prestatie zó te organiseren dat klanten en medewerkers daar blij van worden. Met als gevolg **en** blijde klanten **en** toenemend werkplezier **en** dalende kosten.

En&, waarom kiezen?



En& specialismen en producten

En& helpt bedrijven in uiteenlopende sectoren op een nieuwe manier te kijken naar de organisatie van hun werk. Kenmerkend is daarbij dat wij een holistische kijk hanteren: hoe wordt uw organisatie als geheel beter, sneller en goedkoper. Dat lijkt een voor de hand liggend uitgangspunt maar is het niet. In de praktijk sturen nagenoeg alle organisaties op verbetering van onderdelen en wel zodanig dat dit de gemeenschappelijke prestatie ongemerkt beschadigt.

En& Systeemdenken in bedrijf

Wilhelminalaan 43
3701 BG Zeist
Nederland

Tel: 06-26 010 860

E-mail: info@enen.nu

Internet: <http://www.waaromkiezen.nl/>