

## Tevreden klanten begint met bevlogen medewerkers

Als bestuur van een organisatie wil je tevreden klanten die jouw producten en diensten verkiezen boven die van de concurrent. Je hebt een visie en daaraan gekoppelde doelen die je met de organisatie waar wilt maken. Je denkt alles ingeregeld te hebben om dit concreet te realiseren. En toch lopen de zaken niet zoals gewenst. Wat dan?

Uit ervaring blijkt dat 2 zaken de grondslag vormen voor een goed werkende organisatie. Als eerste het fundament waarop de werking van een organisatie gebouwd is. Als tweede de mensen die in de uitvoering van het werk individueel of als team de doelen moeten bereiken.

### Het fundament

Een organisatie steunt op 3 pijlers. Afspraken, verantwoordelijkheden en uitvoering.

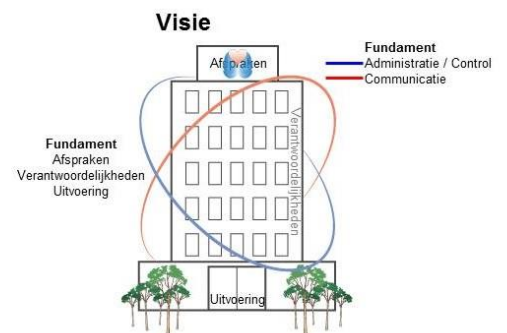
**Afspraken** beginnen bij de visie van het bestuur tot aan het ondersteunende beleid en de inrichting van de control.

**Verantwoordelijkheden** zijn nodig voor de uitvoering van alle processen, de resultaten uit die processen en voor de onderlinge afhankelijkheden tussen die processen.

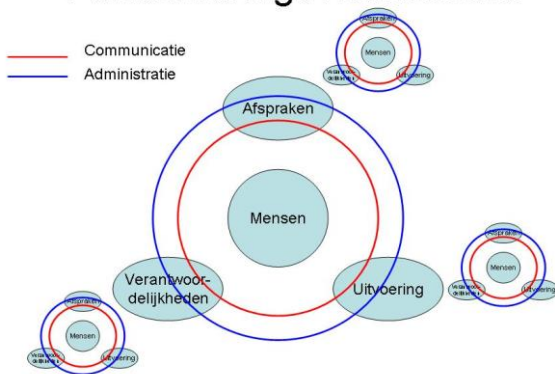
De **uitvoering** gaat over het daadwerkelijk leveren van producten en diensten, de in- en verkoop die hiervoor nodig en alles wat nodig is voor de ondersteunende processen.

Naast deze 3 pijlers zijn er 2 verbindende elementen. Administratie en communicatie.

### Fundament van een organisatie



### Fundament gevisualiseerd

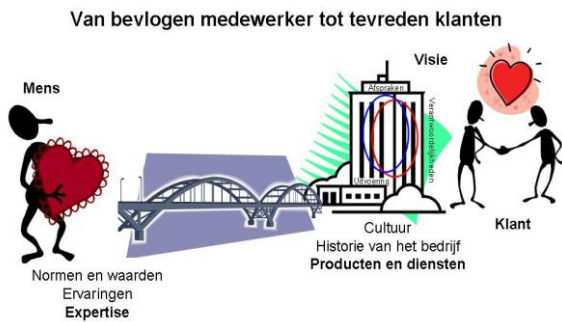


**Administratie** maakt het mogelijk om de overall inrichting van control aan te brengen. De administratie legt verbindingen tussen de gemaakte afspraken, de verantwoordelijken die benoemd zijn en de concrete uitvoering. Een goede administratie geeft een getrouw beeld van de gezondheid van een organisatie.

**Communicatie** dient planmatig ingevoerd te zijn. Het moet duidelijk zijn wie waarover met wie communiceert zodat dit ondersteunend is aan het algemeen besef en de afstemming van de beelden vanuit de 3 pijlers. Goede communicatie voorkomt problemen, slechte communicatie veroorzaakt alleen maar problemen.

## De mensen

Als je als bestuur van een organisatie tevreden klanten wilt die jouw producten en diensten verkiezen boven die van de concurrent dan is het vereist dat je hiervoor de juiste mensen in dienst hebt. Mensen die begrijpen wat de klant wil zonder het te vragen. Mensen die een half woord van de leiding nodig hebben om tot concrete actie over te gaan. Mensen die rekening houden met elkaar en elkaar ook durven aanspreken.



Als organisatie heb je gekozen welke producten of diensten je wilt aanbieden. Historisch gezien heb je een ontwikkeling doorgemaakt die van invloed is op die keuzes. En het is die historie die ook bepalend is voor de cultuur die in jouw organisatie aanwezig is.

De mensen die voor jou gekozen hebben nemen hun specifieke expertise mee. Zij nemen hun eigen ervaring en ontwikkeling mee. En zij hebben in de loop der tijd ook hun eigen normen en waarden bepaald.

Er dient een goede balans te zijn tussen jouw organisatie en de mensen die daarbinnen het werk doen. Wat betreft expertise en producten en diensten die geleverd worden is dat vaak duidelijk aanwijsbaar. Voor ervaringen, normen en waarden aan de kant van mensen versus historie van je bedrijf en cultuur binnen je organisatie is dat meestal wat lastiger. Een goede balans zorgt voor soepel lopende processen en kwalitatief goede producten en diensten.

Een goede balans zorgt er ook voor dat mensen zich veilig voelen, dat ze hun passie voor hun werk houden, dat ze vol trots vertellen over de resultaten van jouw organisatie waaraan zij hun bijdrage geleverd hebben. Daarmee houden ze de bevlogenheid waarmee ze gekozen hebben voor jouw organisatie en zijn zij de beste reclame voor je klanten.

## Wat als er iets fout gaat?

Ook jouw organisatie kent kleine en grote problemen. Kleine problemen worden meestal wel opgelost. Maar met grotere problemen wordt dat lastiger. Vaak zit er dan iets structureel mis in het fundament of tussen de mensen en jouw organisatie.

### Problemen in het fundament van je organisatie (checklist aanpak)

Door het stellen van enkele simpele vragen is het mogelijk om een beeld te vormen in welk onderdeel van het fundament er mogelijk iets niet goed zit. Per onderdeel kan dit verdiept worden, waardoor het werkgebied voor verbetering in kaart gebracht wordt. Hierbij moet je wel rekening houden dat het beantwoorden van simpele vragen niet altijd eenvoudig is.

### Problemen tussen mensen en je organisatie (systemisch denken)

Om dit soort problemen aan het licht te brengen is een geheel andere aanpak noodzakelijk. Problemen die zich ogenschijnlijk voordoen hebben soms een achterliggende diepere oorzaak. Te snel conclusies trekken ligt hier voor de hand, maar bij aanpak van de problemen worden deze dan eerder verergerd dan opgelost.

## Conclusie

Een goed fundament en een goede balans tussen de mensen en je organisatie zijn randvoorwaardelijk om goede producten en diensten te leveren en tevreden klanten te krijgen en te houden. Door goed te zorgen voor de mensen blijven deze bevlogen en houden zij het fundament in stand om dat te doen.