



BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

Ik kan niemand iets leren...

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 09/2021

KPI's

Ik hoor heel veel mensen over key performance indicatoren (KPI's) praten. Het lijkt soms wel het nieuwe wondermiddel van management: omzet per klant, gemiddelde bezetting van de machine, klanttevredenheid etc.

Wat me is opgevallen, is dat al deze getallen in Excel moeten kunnen. Of, beter nog, rechtstreeks uit de 'business intelligence tool' tot een 'company dashboard' moeten leiden.

Hier een kort pleidooi voor KPI's die niet in Excel kunnen en die zelfs lastig in Word uit te drukken zijn. Toch denk ik dat deze KPI's nog veel belangrijker zijn voor het welslagen van uw organisatie. Wat denkt u van: Teamgeest? Trots zijn op uw bedrijf? Willen werken voor u? Willen werken voor de leidinggevende? Veilig voelen in uw omgeving, zodat u durft te zeggen wat u vindt? Gevoel dat u erbij hoort? Voldoening halen uit uw werk? Als leidinggevende er echt zijn voor de mensen?

Allemaal zachte indicatoren? Dat klopt. Maar zou het niet zo zijn dat als die zachte indicatoren op orde zijn, dat uw dashboard dan vrijwel automatisch de goede getallen aangeeft?

BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

Proberen

Heeft u dat ook wel eens? U heeft een idee om iets te doen: het gesprek aangaan met die lastige collega, een eigen zaak beginnen of een andere auto kopen. En dan? Doet u dat of schiet u in uw denken? Wat zou er gebeuren als u dat deed? Wat zou er gebeuren als u dat niet deed? En als u dat deed, wat zouden de andere mensen daar dan van vinden? Wat zou uw baas, uw vader, uw partner etc. ervan denken als u dat deed?

Ik herken dit patroon ook van mezelf. Ik heb dat vaak kunnen doorbreken door me vast te houden aan de filosofie van de Amerikaanse 'filosoof' Michael Jordan. Nike leende in het verleden zijn motto: Just do it.

Dat pleit wat mij betreft niet voor ongebreideld opportunisme, maar wel voor actie. Jordan zei immers niet: Just think about it!

CONTACT

klik: mail@janwillemjansen.com

klik: www.janwillemjansen.com

bel : +31 6 51 81 83 37

Normen en waarden

Dit thema heeft veel aandacht in bedrijven gekregen: Wat verstaan we onder normen en waarden? Of vaak uitgedrukt in: Hoe gaan we met elkaar om?

Ik heb stellige de indruk dat er vaak één ontbreekt in het lijstje van 5, 6 soms 10 waarden en normen. Volgens Simek dienen die trouwens in zinnen in plaats van woorden te worden opgeschreven, omdat een woord geen actie in zich heeft. Goed gezien.

Dus zie ik zinnen voorbijkomen als: We behandelen een klant als koning zolang hij zich als koning gedraagt. En: Wij streven kwaliteit na in alles wat we doen. Toch staat die ene zin, die ene waarde die als fundament voor de rest dient, er vaak niet bij. Die ene waarde die, als die er niet is als die niet wordt nageleefd, de rest van de waarden en normen eigenlijk in het luchtledige laat hangen. Benieuwd wat die is?

Simpel: wij komen de afspraken die wij met elkaar gemaakt hebben na.

JAN WILLEM JANSEN

