

Hoe kwaliteit van samenwerking in een organisatie eenvoudig meten

04 april 2018, 00:00

Pascal Pollet

Iedereen beseft dat een goede samenwerking in een organisatie essentieel is om resultaten te boeken. Maar hoe meet je de kwaliteit van de samenwerking in een organisatie?

Stel je eens een organisatie voor waarin de samenwerking mank loopt. Elke medewerker of afdeling zal het werk zo organiseren dat het voor zichzelf optimaal is, zonder rekening te houden met de collega's. Dit leidt typisch tot extra werk of problemen voor de volgende stap. Hiervan zijn er veel voorbeelden: de verkoopafdeling houdt geen rekening met de productie en verkoopt producten die moeilijk maakbaar zijn, de aankoopafdeling kiest voor de goedkoopste leverancier, maar dit resulteert in kwaliteitsproblemen voor de productie, productie produceert in grote loten om omsteltijden te reduceren, maar dit leidt tot lange levertijden waardoor de verkoop het moeilijk heeft.

In een organisatie met een gebrekkige samenwerking is er vaak ook weinig vertrouwen, wat typisch leidt tot extra controlestappen en dubbel werk. Daarnaast zullen de medewerkers niet snel geneigd zijn om elkaar te helpen wanneer de ene het wat drukker heeft. Het is immers ieder voor zich.

Doorlooptijd

Wat is hiervan het meest tastbare gevolg? Lange doorlooptijden voor de klant! De doorlooptijd is dan ook een uitstekende maat om de kwaliteit van de samenwerking te meten. Medewerkers en afdelingen die goed samenwerken zullen elkaar wel helpen als één van hen even overladen is met werk. Doordat men bijspringt om de ander uit de nood te helpen, zullen de wachttijden voor de klant dalen. Als men goed samenwerkt, zal men zijn werk zo organiseren dat het voor de ander ook gemakkelijk wordt. Zo zal men bijvoorbeeld het materiaal meteen op de juiste manier stapelen, zodat de volgende afdeling het materiaal niet hoeft om te stapelen wat weer tijd spaart. In organisaties met een goede samenwerking zal het vertrouwen in elkaars kunnen ook groter zijn, waardoor je onnodige controles kan afbouwen, wat ook de doorlooptijd weer ten goede komt.

Kosten

Maar kunnen we de kwaliteit van de samenwerking ook niet meten aan de hand van de kosten? Als medewerkers goed samenwerken, dan moet de totale kost toch ook lager zijn? De totale kost zal inderdaad lager zijn, maar er is echter een fundamenteel verschil tussen een focus op kost en een focus op doorlooptijd. Doorlooptijden kan je gemakkelijk meten. Kosten kan je niet meten, die kan je enkel maar berekenen. Die berekeningen worden typisch vereenvoudigd tot een optelsom van de kosten van de verschillende afdelingen. Door hierop te focussen zet je de afdelingen er toe aan om enkel de eigen kosten te reduceren, maar dit leidt dan typisch weer tot een slechtere samenwerking. Door de focus te leggen op de doorlooptijd vermijd je dergelijke suboptimalisaties. Het grootste gedeelte van de doorlooptijd zit immers in de wachttijden tussen de afdelingen. Door de focus te leggen op de doorlooptijd zet je de medewerkers dus aan om de grensoverschrijdende samenwerking te verbeteren.

QRM

De quick response manufacturing (QRM)-strategie richt zich op het verbeteren van de samenwerking door te focussen op de doorlooptijd. QRM biedt heel wat praktische inzichten en tools om de doorlooptijden in uw organisatie te verkorten.

*Wilt u meer weten over QRM? Op **19 en 20 juni** vindt de QRM World Conference plaats in Eindhoven. Deze conferentie omvat onder meer een reeks hands-on workshops en getuigenissen van bedrijven die met QRM succes wisten te boeken. Op 21 juni kunnen er verschillende QRM-bedrijven worden bezocht. Voorafgaand aan de conferentie geeft Rajan Suri, de bedenker van QRM, op 18 juni een masterclass over QRM.*

(Bron foto: Dreamstime)

Auteurs



Pascal Pollet