



# Visie

Veel ondernemers en dus ondernemingen kijken in eerste instantie naar hun primare product(en), de omzet daarin en de kosten. Alles moet in het algemeen geoptimaliseerd worden en terecht, want de concurrentie is altijd aanwezig en we moeten in deze concurrentieverhoudingen bijna altijd rekening houden met de hele wereld. Arbeidskosten spelen dan een grote en soms zelfs doorslaggevende rol, zie maar het aantal bedrijven dat de productie verplaatst naar goedkope arbeidslanden. Dit gebeurt in toenemende mate ook voor administratieve arbeid. Wat blijft er uiteindelijk in ons eigen land dan over. In mijn visie de denkkracht, innovatie en kwaliteit door synergie van iedereen in een organisatie. Veel van deze kracht komt voort uit mensen die op een kantoor of kantoorachtige omgeving moeten werken. In mijn vorige column ging ik al in op de manier waarop met deze werkrachten toch dikwijls wordt omgegaan. In de dagelijkse strijd om te overleven, ook soms (helaas) intern, wordt de mens snel vergeten en wordt het product de hoofdzaak.

Wat men vergeet is wel dat de mens geen machine is, maar gevoelig is voor zijn/haar omgeving en daar sterk door wordt beïnvloed. Alleen de mens heeft een groot voordeel dat in die situaties soms een nadeel kan zijn. Een machine heeft duidelijke parameters waaronder het kan werken. Bijvoorbeeld als het te warm is, stopt een computer, probeer dit maar eens door met een laptop in de volle zon in de zomer buiten te gaan werken. Dus worden computer ruimten waar belangrijke servers staan voorzien van allerlei klimaat regelingen. De mens echter kan door zich aan te passen lang ook bij slechte omstandigheden redelijk tot schijnbaar goed functioneren. Dit is echter schijn. Veel onderzoeken naar ongelukken bij bijvoorbeeld vliegtuigen, treinen en in het auto verkeer, geven naast natuurlijk puur technische redenen dikwijls de menselijke factor aan. Als je dan een ergonomist zijn visie daarover laat geven, dan blijkt in meerderheid van de gevallen de menselijke factor terug te voeren is op werkomstandigheden die geen rekening (meer) hielden met de beperkingen van het menselijke systeem. In de dagelijkse gekte worden deze beperkingen niet meegenomen. Mensen die dicht bij zichzelf staan en die merken dat zijn

benadeeld worden door omstandigheden die goed en optimaal functioneren blokkeren worden dikwijls afgetekend als zeurpieten. En dan gaan ze naar een andere werkgever. Juist deze mensen zou men moeten koesteren, zij zijn dikwijls de originele en zorgvuldige denkers. Succesvolle ondernemingen zijn in meerderheid die ondernemingen die oog hebben voor de menselijke factor. Dit zijn ondernemingen die in hun management visie hebben en inzien dat de mens uiteindelijk het werk moet doen en de denkkracht moet leveren.

In Rotterdam staat een prachtig voorbeeld van een dergelijke visie. Iedereen kent denk ik wel het van Nelle gebouw, terecht een monument van de moderne tijd. Ik rij er vele malen per maand per trein langs en wat je ziet is een open gebouw, met veel glas. De bouwer die dit pand in de eerste helft van de vorige eeuw neerzette had visie. Want zo concludeerde hij, als hij zelf in de werkomgeving moest functioneren waaronder zijn medewerkers en vooral –sters hun werk moesten doen, in kleine bedompte ruimten zonder licht in de oude binnenstad van Rotterdam, dan zou dat niet lukken. Ik kan van hen dus ook geen optimale productie en kwaliteit verwachten, hoe sterk zij zich ook inspanden. Hij bouwde een zeker voor die tijd revolutionair pand. En wat bleek, de productie ging met vele 10-talle procenten omhoog, de kwaliteit steeg, het trok medewerkers aan die ook visie hadden want zij voelden zich gehoord. In de Nederlandse kantoor geschiedenis van de laatste 50 jaar zijn organisaties die een vergelijkbare visie hadden schaars, maar iedereen kijkt naar die organisaties. In de 70-er jaren was er het kantoor van Centraal Beheer in Apeldoorn die een andere weg in sloeg. Nog steeds wordt in binnen en vooral buitenlandse literatuur dit gebouw aangehaald. Recent natuurlijk Interpolis. Dar hoeft ik niets meer over te zeggen denk ik. Ik ben benieuwd wie we voor het begin van deze eeuw over een aantal jaren zullen noemen. U?

*Maarten van 't Hof*  
 Directeur Vanthof & Partners, Barendrecht  
 www.npartners.nl