

Een boek over het belang van regelgeving

Wie zegt dat rege

'Regels zijn een levenselixer. Als regels in verbinding staan met wie jij wilt zijn, wat het team wil zijn en waar het bedrijf voor staat, dan zorgen regels voor plezier. Dan maken ze het leven tot een spel, zoals het bedoeld is.' Regels zijn dus leuk, leg dat maar eens uit.

Door Evelien van Herwaarden

Er zit natuurlijk wel wat in. Want wat gebeurt er als er geen regels zijn of als mensen zich er niet aan houden? Dat wordt een chaos. Sterker nog, beweert Michiel Arens in het boek 'Rules are Fun', mensen hebben behoefte aan regels. Zet 22 spelers op een sportveld en ze zullen vragen wat de regels zijn. Hetzelfde geldt voor nieuwe werknemers of invalkrachten in uw bedrijf. Eén van de eerste dingen waar ze naar vragen zijn richtlijnen en afspraken. Hoe werkt het hier? Regels geven duidelijkheid en zorgen ervoor dat het werk kan doorgaan en de klanten tevreden blijven. Met heldere afspraken is de kans groter dat mensen doen wat ze moeten doen. En als het lekker loopt, neemt het werkplezier toe.

Stenen tijdperk

Arens is directeur van softwareontwikkelaar Mavim. De software die zijn bedrijf maakt,

sluit aan op de visie die hij ontwikkelde in de jaren dat hij als organisatieadviseur werkte. In de kern komt die visie erop neer dat spelen en organiseren heel dicht bij elkaar liggen. Eigenlijk speel je in een organisatie met elkaar een spel. Je spreekt een aantal regels af, je weet welk doel je wilt bereiken en vervolgens kan het spel gespeeld worden. En een spel spelen is leuk. Helaas zijn veel mensen en bedrijven dit gevoel kwijtgeraakt, met ontevreden of niet functionerende medewerkers tot gevolg. De resultaten worden er ook niet beter op. Hier kunnen verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen. Mensen zijn bijvoorbeeld niet meer verbonden met het oorspronkelijke doel van de organisatie.

Soms ligt de oorzaak in de regels zelf, ze zijn niet duidelijk of ze sluiten niet meer aan bij de huidige omstandigheden. Of er is een bureaucratische ambtenarij ont-

staan, waarin een teveel aan regels verstikkend werkt.

Tevens constateert Arens dat het automatiseren van regelgeving nog in de kinderschoenen staat. Hij spreekt zelfs over het stenen tijdperk. Bedrijven die de regels en procedures vastleggen op kleitabletten, net als de Farao's. Hij doelt op de niet 'levende' systemen van proces- of taakbeschrijvingen. Een momentopname van een overeengekomen stand van zaken, vastgelegd als een losstaand stuk proza wat eens in de zoveel tijd herschreven wordt. Arens vindt dat niet oké. Je hebt volgens hem een systeem nodig dat recht doet aan de samenhang tussen de verschillende regels, een systeem dat 'levend' is en waarin mensen kennis met elkaar kunnen delen. Het vastleggen van regels en normen is geen doel op zich. Het gaat erom dat die regels en normen in de organisatie leven en tot het juiste resultaat en vooral tot werkplezier leiden.

Breng de bal in het spel

In theorie klinkt dat mooi, ietwat idealistisch misschien. We bellen Arens op met de vraag wat een willekeurige kwaliteitsmanager of -functionaris hiermee kan. Regels en normen worden in de organisatie immers niet altijd als 'fun' ervaren. 'Het is inderdaad lastig', zegt hij, 'als je ondervindt dat deze visie niet gedragen wordt in jouw organisatie. Het gevaar is dat jij tot de eigenaar van de regels en de normen wordt gemaakt, terwijl het van iedereen



Michiel Arens, directeur van softwareontwikkelaar Mavim en auteur van 'Rules are Fun'.



Is niet leuk zijn?

moet zijn. Het kan ook zijn dat je in een organisatie werkt waar certificering meer als doel dan als middel wordt gezien. Soms is het handig om dat even zo te laten en je taken uit te voeren tot je met resultaten kunt komen. Maar uiteindelijk wil je natuurlijk meer.' Arens heeft daarvoor wel een aantal adviezen. 'Als je er de tijd voor neemt, kun je waarschijnlijk meer bereiken dan je dacht. Je kunt de verkenners op locatie zijn. Kwaliteitsmanagers verzamelen enorm veel informatie in de organisatie. Dat zijn soms feiten die bij het management helemaal niet bekend zijn. Die informatie kun je op een gegeven moment met respect gaan terugkoppelen, waardoor je mensen helpt om tot nieuwe inzichten te komen. Wat betreft de externe normen denk ik dat het heel belangrijk is om deze te koppelen aan je interne bedrijfsdoelstellingen. Ook daarvoor moet je soms wat tijd uittrekken. Niet overal is het gemeenschappelijke doel even duidelijk. Soms verliezen organisaties hun oorspronkelijke doel uit het oog. Maar zodra er een koppeling is naar dat bovenliggende doel raken mensen vanzelf meer geïnteresseerd in de kwaliteitsnormen. Maak ook een menselijke functie van je baan! Het gaat om de menselijke maat van kwaliteitsmanagement, om de verbeteringen die je samen kunt realiseren en niet om de normen en certificaten op zich.'

Maar wanneer wordt het nou echt leuk met al die regels? Arens: 'Het wordt pas

echt leuk als in een bedrijf het spel gespeeld wordt. Als mensen lekker werken en als de resultaten aansluiten bij je doel. Dan ontstaat er werkplezier. Regels vormen daarbij een belangrijke randvoorwaarde. Zonder regels kun je geen spel spelen. Om in de metafoor van het spel te blijven, soms krijg je als kwaliteitsmanager de bal en sta je in je eentje een balletje te trappen. Maar het is een teamsport. Zorg dus dat je als kwaliteitsmanager niet alleen, ergens langs de zijlijn staat. Probeer de bal weer in het spel te brengen en zeg:

hee, ik kan niet in mijn eentje ballen, laten we dit samen doen!' **Q**

Het door Michiel Arens geschreven boek 'Rules are Fun' is verkrijgbaar via de website www.rulesarefun.com. Hier is ook meer informatie te vinden over de speciale workshops rond dit thema.

Exclusief voor abonnees: Win een exemplaar!

Stuur vóór 12 oktober a.s. een e-mail naar redactie@kwaliteit-in-bedrijf.nl waarin u in één enkele zin uitlegt waarom u een gratis exemplaar van dit boek zou moeten krijgen. Vergeet daarbij niet uw adresgegevens te vermelden. Onder de inzenders trekken we tien winnaars, die het boek thuisgestuurd krijgen.



Over de uitslag van deze actie kan niet worden gecorrespondeerd.

Boekenactie