

De vinkjescultuur

Vanmorgen fietste ik door mijn woonplaats Enschede. Enschede is een stad met ambitie, en uit alle mogelijkheden om die ambitie invulling te geven is er gekozen voor een sportieve variant: Enschede wil graag Fietsstad 2020 worden. En dat zullen

we weten. Er is een website, er is een flyer en op straat treffen we hier en daar de logo's in de vorm van een fietsstuur. Zo ook bij het station, zodat zojuist gearriveerde bezoekers en inwoners direct weten waar Enschede voor staat: onderaan de trappen staat Enschede Fietsstad 2020. Naast een bordje 'verboden voor rijwielen', maar dat



terzijde. Een ambitie is mooi, maar je maakt m pas waar als je je gedrag er op aanpast. Tekeningen van fietsstuurtes op de straat geven de ambitie weer, maar als je in een fietsritje van netto 15 minuten minimaal 5 minuten moet wachten voor diverse stoplichten – speciaal voor fietsers, dat dan weer wel – voel je je als fietser nog niet echt begrepen. Het plaatje is er al; nu de inhoud nog.

In sommige organisaties tref ik dezelfde tweedeling aan. Op papier is alles in orde, maar in de praktijk blijkt er iets anders aan de hand. Voorbeeld: de directie van een bedrijf had wat uit te leggen aan de aandeelhouders over het hoge ziekteverzuim. 7,6 %, tegen een branchegemiddelde van 4,8%. De directie nam haar taak zeer serieus en kon na een jaar vol trots een daling naar 4,7% rapporteren. Ze nam een verdiend schouderklopje in ontvangst. Intussen bleek in de organisatie dat het verzuim tgv ziekte onverminderd hoog was, maar de registratie was veranderd: in een aantal gevallen was er geen 'ziekteverzuim' maar 'bijzonder verlof' geregistreerd. Dat drukte de cijfers, maar loste het ware probleem natuurlijk niet op.

“Vinkjescultuur” noem ik dat. Uit korte rapportages – liefst op één A4tje – blijkt dat aan de doelstellingen is voldaan; achter elke regel een mooi groen vinkje. Maar tillen we die rapportage op en kijken we wat er onder zit, dan blijkt het vaak niet meer dan schone schijn. En daar schieten we uiteindelijk helemaal niets mee op.



Is het altijd erg? Nee. Een jochie van 10 komt er wat mij betreft mee weg als hij alle rommel onder zijn bed veegt, en dan met een stralend gezicht verkondigt dat zijn kamer opgeruimd is. Maar ga eens een rondje golfen met iemand die zijn 'GVB in één dag' heeft gehaald en u snapt precies waarom een score op een papiertje niet altijd voldoet.



Waar het om medewerkers gaat mogen we de inhoud nooit verwaarlozen. Investeer daadwerkelijk in de duurzame inzetbaarheid van je mensen, zodat hun verzuim in de realiteit vermindert. Laat ze sporten, praten, pauzes nemen en werken op ergonomische stoelen; op termijn werkt dat echt beter dan een verkapte registratie. En voer veel en goede gesprekken met medewerkers. Vraag ze naar hun ambities, help ze die realiseren en geef op jouw beurt ook jouw uitdagingen aan ze mee. Spreek uit wat je van elkaar mag verwachten en spreek elkaar daar ook op aan. Dát is de kern van personeelsmanagement, en dat gaat veel verder dan één keer per jaar een formuliertje invullen waarop iedereen gemiddeld scoort, en zo aan de

resultaatverplichting op het vlak van functioneringsgesprekken voldoen.

Noem de dingen bij hun naam. Saneren van het personeelsbestand is veel meer dan alleen een kostenbesparing. Er zijn heel veel goede aanleidingen voor een sanering, maar door uitsluitend op cijfers te rapporteren doe je onrecht aan de inhoud, aan de boodschap, aan je verantwoordelijkheid als manager of directeur.

En zo is het ook in Fietsstad Enschede. Ik zie uit naar een 2020 waar fietsen daadwerkelijk tot de norm is verheven. Waar fietsers ongehinderd hun weg kunnen vervolgen, veilig kunnen oversteken, voldoende rustpunten en stallingsmogelijkheden hebben en de weg fluitend af kunnen leggen. Met altijd de wind in de rug graag.