

# Advies

*Kijk eerlijk in de spiegel als het eens fout gaat. Fouten zijn kansen, zonder fouten kan niemand leren. Gebruik fouten om uw organisatie continu te verbeteren.*



Ir. Wim Tuijp MBA, directeur Tuman BedrijfsAdvies (TBA)

## Ondernemer, naar wie wijst u als het eens fout gaat?

**E**lke ondernemer wordt geconfronteerd met dingen die fout gaan of minder goed dan bedoeld. Vaak gebeurt dit onverwacht en is snelle actie geboden, zeker als er klanten bij betrokken zijn. Omdat er vele invalshoeken tot actie mogelijk zijn kan er makkelijk verwarring optreden. Logisch is fouten te behandelen als probleem met oorzaken en oplossingen. Het werken met vaste spelregels als ISO9001 kan effectief maar in de praktijk nog wel eens te bureaucratisch zijn. Emoties spelen een rol omdat niemand zijn naam graag aan fouten verbindt. Dit artikel gaat in op de rol van de ondernemer zelf.

### Hoe reageren als het eens fout gaat?

Om bij fouten de oorzaken buiten onszelf te zoeken is een menselijke afweerreactie. Van nature willen mensen dingen goed doen. Fouten ontstaan vaak door een niet voorziene

samenloop van omstandigheden. Het is belangrijk dat de verantwoordelijkheden duidelijk zijn zodra er een fout ontstaat in een product, dienst of bedrijfsproces. Ook als de fout of de oorzaak ervan niet snel naar één verantwoordelijke is te herleiden. In wat grotere bedrijven leidt dit makkelijk tot zwarte pietten waarmee kostbare tijd en energie verloren gaat. De besteedde aandacht, capaciteit en materialen dragen niet bij aan de omzet maar resulteren in faalkosten waarmee de bedrijfswinst direct daalt. De beste en goedkoopste oplossing ontstaat in een klant- en oplossingsgerichte bedrijfscultuur. Een ondernemer bereikt dit alleen door zelf het juiste voorbeeld te geven en niet naar anderen te wijzen alvorens zichzelf verantwoordelijk te achten. Een goede ondernemer weet dat hij voor alles in zijn bedrijf altijd zelf de eerst verantwoordelijke is. Als enige heeft hij de macht alle bedrijfsprocessen in te richten op het voorkomen en zo nodig herstellen van fouten. Daarom wijzen er zelfs in het geval dat hij terecht naar anderen wijst, altijd nog drie vingers naar hemzelf. Hij doet er dan goed aan eens eerlijk in de spiegel te kijken en los van emoties bij zichzelf te rade te gaan. Hij dient zich regelmatig af te vragen of hij het zelfcorrigerend vermogen van zijn organisatie wel optimaal inzet en aanstuurt.

### Wat doen om de schade te beperken?

De kwaliteit van zijn reactie toont de professionaliteit van een ondernemer. Verkeerde reacties zijn boos worden en medewerkers of zelfs klanten de schuld te geven. Buiten het feit dat dit niets oplost leidt het vrijwel onmiddellijk tot stagnatie in de samenwerking. Beter is zo snel mogelijk een heldere diagnose te maken en vast te stellen aan welke eisen mogelijke oplossingen moeten voldoen. Een systematische probleemaanpak en eerlijke communicatie brengt al snel de beste oplossing in beeld.

Na implementatie hiervan kan men de vrijgekomen energie steken in het voorkomen van herhaling.

### Hoe ervoor zorgen van fouten te leren?

Fouten zijn een ideaal leermiddel om bedrijfsprocessen op een hoger niveau te brengen. Elke fout kan daarom gezien worden als een kans, bijvoorbeeld om de zorg voor de klant eens extra onder diens aandacht te brengen. Dit doet zich voor bij het terugroepen van levensmiddelen met een risico. De ondernemer laat dan zien hoe serieus hij zijn kwaliteitszorg invult. Als alles altijd foutloos verloopt blijft deze essentiële zorg grotendeels aan het zicht van de klant onttrokken. Een optimale reactie bij een incidentele fout kan zo tot meer klantwaardering leiden dan dat de prestaties altijd foutloos zijn. Dit lukt alleen als de ondernemer zichzelf als de eerst verantwoordelijke beschouwt voor de kwaliteit en de verbetering van zijn bedrijf en dit in de hele organisatie inbedt, bewaakt en continu ontwikkelt.



Tuman helpt ondernemers aan betere bedrijfsresultaten en meer concurrentiekracht door praktisch advies dat werkt. Tuman versnelt probleemoplossing, kansbenutting, prestatieverbetering en bedrijfsontwikkeling in technische bedrijven. Interesse in een vrijblijvend gesprek? Bel 06 44 748 327, mail [wtuijp@tuman.nl](mailto:wtuijp@tuman.nl) of kijk op [www.tuman.nl](http://www.tuman.nl).