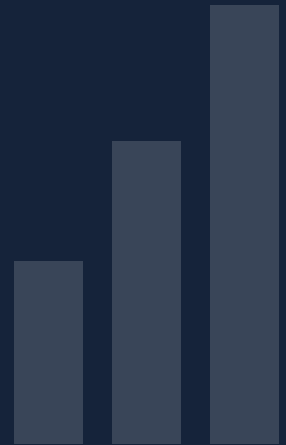


Wat helderheid oplevert



Zeven verbeterkansen voor directies in het MKB. Wat het kost als alles blijft zoals het is, en wat het oplevert als het voor iedereen helder wordt: in geld, voor uw klanten en voor uw mensen.

Het normaal heeft een prijs

In bijna elk bedrijf gaat veel tijd verloren aan zaken die niemand meer opvallen. Afstemming die niet helemaal lukt. Opdrachten die anders worden begrepen. Werk dat opnieuw moet. Het staat op geen enkele begroting, maar u betaalt het elke dag.

Vier vormen van tijdverlies

Overleg

Statusoverleg om op de hoogte te blijven, met te veel mensen en zonder besluit. Medewerkers vinden vaak maar de helft ervan nuttig.

Zoeken en wachten

Informatie die niet op één plek staat. Besluiten die allemaal via één persoon lopen. Werk ligt stil tot iemand antwoord geeft.

Herstelwerk

Iets opnieuw doen of rechtzetten, omdat de opdracht niet duidelijk was of iedereen het op zijn eigen manier doet. De klant merkt het als eerste.

Onderbrekingen

Geen afspraken over deadlines en focustijd. Geconcentreerd werk wordt steeds onderbroken, waardoor veel tijd verloren gaat.

Rekenvoorbeeld: 80 medewerkers, € 50.000 salaris, 15% verloop, 1,5 uur statusoverleg per week

€ 438.000

per jaar aan verloop (€ 227.000) en statusoverleg (€ 211.000). Zoeken, wachten en herstelwerk komen daar nog bij. Dat is ruim € 36.000 voor elke maand dat het blijft zoals het is.

€ 18.900

kost één vertrekkende vakkracht: 38% van een jaarsalaris. Het grootste deel zit in de maanden dat een opvolger nog niet op volle kracht werkt.

13 tot 18%

van de omzet bij de klanten van een accountmanager verdwijnt na diens vertrek.

Loonkosten 1,3 keer het salaris, 44 werkweken. Bronnen: Oxford Economics (2014), Intelligence Group, Shi e.a., Journal of Marketing (2017). Rekenvoorbeelden zijn indicatief.

Alles hangt met alles samen

Wie een organisatie van binnen bekijkt, vindt verbeterpunten op elk terrein. Cultuur, mensen, leiderschap, strategie, processen, klant, sales en ICT. Het lastige is niet dat het er veel zijn. Het lastige is dat ze elkaar versterken.

Cultuur

Mensen en HR

Leiderschap

Organisatie en strategie

Processen

Klant

Marketing en sales

ICT en tools

Drie ketens die ik vaak zie

Doelen niet helder

→

Dubbel werk

→

Herstelwerk

→

Ontevreden klant

Weinig coaching

→

Onzekerheid

→

Alles via de
directeur

→

Directeur kan niet
weg

Ideeën zonder
antwoord

→

Minder
betrokkenheid

→

Goede mensen
vertrekken

→

Kennis en kwaliteit
weg

Waarom losse maatregelen zelden werken

Een training zonder duidelijke doelen verdampt. Meer vrijheid zonder begeleiding geeft onrust. Een nieuw overleg lost een gebrek aan helderheid niet op. Wie één knop omzet, merkt dat het probleem zich ergens anders laat zien. Het vraagt een gerichte aanpak die alles in samenhang beter maakt, met de directie als voorbeeld.

Waar ik in geloof

Kwaliteit is nooit klaar

Alleen een bedrijf dat zich blijvend op kwaliteit richt, wordt en blijft succesvol. Voor zijn klanten en voor zijn mensen.

Helder voor iedereen

Directie, medewerkers en klanten verdienen allemaal duidelijkheid. Iedere rol heeft daarbij iets anders nodig.

Transparant in beide richtingen

De directie deelt doelen en zorgen. Medewerkers mogen alles zeggen, en elke vraag krijgt antwoord.

Wie het werk doet, weet hoe het beter kan

De beste ideeën voor verbetering komen van de werkvloer. Ze moeten alleen een kans krijgen.

Waar de winst ligt

Herkent u een of meer van deze zeven? Dan ligt daar winst, in tijd, geld, kwaliteit en werkplezier.

1	Doelen WAT U ZIET De doelen zitten in het hoofd van de directeur. Teams werken hard, maar niet altijd aan hetzelfde.	KANSEN Focus, minder dubbel werk, en mensen die weten waarom hun werk ertoe doet.
2	Beslissingen WAT U ZIET Alles loopt via de directeur. Besluiten wachten, en de directeur kan niet weg.	KANSEN Snellere besluiten, eigenaarschap, en een bedrijf dat ook draait als u er niet bent.
3	Overleg WAT U ZIET Maandag overleg, dinsdag overleg. Veel bijpraten, weinig besluiten.	KANSEN Bij 80 medewerkers levert een half uur minder overleg per week ongeveer € 70.000 per jaar op.
4	Werkwijze WAT U ZIET Iedereen doet het op zijn eigen manier. De kwaliteit hangt af van wie de klant treft. Kennis zit in hoofden.	KANSEN Dezelfde kwaliteit voor elke klant, minder herstelwerk, en medewerkers die meedenken over verbetering.
5	Opdrachten WAT U ZIET Iedereen onthoudt iets anders van een opdracht. Pas bij de oplevering blijkt het misverstand.	KANSEN Werk dat in één keer goed is. Minder frustratie aan beide kanten.
6	Ontwikkeling WAT U ZIET Feedback komt één keer per jaar. Talent groeit niet, of groeit weg.	KANSEN 63% van de vertrekkers zegt dat hun werkgever het vertrek had kunnen voorkomen.
7	Klant WAT DE KLANT ZIET Of er kennis is over de situatie van de klant, hangt af van de medewerker die hij spreekt.	KANSEN Als klanten voelen dat ze persoonlijk benaderd worden, is de kans groot dat ze blijven en meer orders plaatsen.

Bron: Effectory, vertrekonderzoek, via HRMorgen (2025).

Meer dan een besparing

Helderheid begint als een kostenkwestie, maar de grootste winst zit vaak ergens anders: bij klanten die blijven, mensen die met plezier werken en een directie die weer tijd heeft voor wat echt belangrijk is.

In geld

- Minder verloop
- Minder overleg
- Minder zoeken, wachten en herstelwerk
- Nieuwe collega's sneller productief

Voor de klant

- Dezelfde kwaliteit, wie hen ook helpt
- Sneller antwoord
- Vaste gezichten
- Meer herhaalaankopen

Voor uw mensen

- Weten wat er verwacht wordt
- Ruimte en vertrouwen
- Gehoord worden
- Groei en werkplezier

Voor de directie

- Minder brandjes
- Tijd voor koers en klanten
- Vier weken weg kunnen
- Grip zonder controle

Wat onderzoek laat zien

Teams met de hoogste betrokkenheid vergeleken met de laagste, gemiddeld over 183.806 teams wereldwijd.

78%

minder
verzuim

21–51%

minder verloop

32%

minder
kwaliteitsfouten

10%

hogere
klantloyaliteit

23%

hogere
winst

Wat ik niet beloof. Dit zijn verschillen tussen de best en slechtst betrokken teams, geen garantie voor uw bedrijf. Daarom meet ik vooraf, na drie maanden en aan het eind, in uw eigen organisatie. U ziet de uitkomst zwart op wit, ook als die tegenvalt.

Bron: Gallup, The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes, Q12 meta-analyse, 11e editie (2024). Verloop: 21% bij organisaties met hoog verloop, 51% bij laag verloop.

Hoe helder is uw organisatie?

Tien vragen. Beantwoord ze eerlijk, en liefst niet alleen. Laat ook twee of drie medewerkers ze invullen en vergelijk de antwoorden. Het verschil zegt vaak meer dan de score.

- | | | |
|-----------|--|--|
| 1 | Kan elke medewerker de drie belangrijkste doelen van dit jaar noemen? | ja ☐ nee ☐ |
| 2 | Weet elke medewerker welke beslissingen hij zelf mag nemen? | ja ☐ nee ☐ |
| 3 | Kan uw bedrijf vier weken zonder u, zonder dat het hapert? | ja ☐ nee ☐ |
| 4 | Leveren de meeste overleggen een besluit op, en niet alleen een update? | ja ☐ nee ☐ |
| 5 | Zijn de belangrijkste werkprocessen vastgelegd, actueel en in gebruik? | ja ☐ nee ☐ |
| 6 | Krijgt een verbeteridee van een medewerker binnen een week antwoord? | ja ☐ nee ☐ |
| 7 | Heeft elke medewerker minstens eens per maand een persoonlijk gesprek met zijn leidinggevende? | ja ☐ nee ☐ |
| 8 | Krijgt een klant dezelfde kwaliteit, wie hem ook helpt? | ja ☐ nee ☐ |
| 9 | Komt klantfeedback binnen een week bij het team dat het aangaat? | ja ☐ nee ☐ |
| 10 | Weet u hoeveel uur per week uw mensen kwijt zijn aan overleg, zoeken en herstelwerk? | ja ☐ nee ☐ |

8 tot 10 keer ja

Een heldere basis. De winst zit in het onderhouden en verbeteren, in een vast ritme.

4 tot 7 keer ja

Een deel staat. Bij de vragen met nee gaat dagelijks tijd en energie verloren.

0 tot 3 keer ja

Veel zit in hoofden. Hier is de meeste winst te halen, vaak sneller dan u verwacht.

Hoe helder is het bij u echt?

Een zelftest geeft een eerste beeld. Maar wat medewerkers, managers en klanten ervaren, ziet u pas als u het hen vraagt. En of het beschreven werk ook het werk is dat gedaan wordt, ziet u pas als iemand gaat kijken.

Een kosteloze, vrijblijvende inventarisatie

Volledig online: een gesprek van 45 minuten en een vragenlijst van 20 minuten. U ontvangt een rapport over hoe helder de onderwerpen uit dit document bij u zijn ingericht. Waar het goed gaat, waar het knelt, hoeveel kansen er voor verbetering liggen en wat het u nu kost. Daarna beslist u of u verder wilt.

Begeleiding die blijft werken

Ik help directies en hun teams om het zelf te doen, zodat het blijft staan als ik weg ben. Ik geef het voorbeeld en draag het daarna over.

Bewezen methodieken

Gebouwd op jaren onderzoek en praktijk in leiderschap, betrokkenheid, kwaliteit en procesverbetering, vertaald naar wat werkt in het MKB.

Eerlijk en meetbaar

Vooraf meten, achteraf meten. U ziet de uitkomst zwart op wit, ook als die tegenvalt.

Dichtbij en menselijk

Zoals in een goed familiebedrijf. Met aandacht voor de mens achter de functie, ook als het privé tegenzit.



Kan uw bedrijf vier weken zonder u?

Laten we het er een keer over hebben. In 30 minuten kijken we naar uw situatie en uw cijfers. Of we daarna samen verder gaan, bepaalt u.

Johan Joldersma · johan@improfity.com · 06-53251666 · improfity.com

Maak het HELDER en kwaliteit volgt vanzelf.