

De ondernemingsraad is onmisbaar

Vandaag belde ik naar een organisatie die de telefoon liet opnemen door een computer. Die computer zei tegen mij: "Om u beter van dienst te kunnen zijn, hebben wij een keuzemenu voor u." Ik weet niet hoe u dat beleeft, maar ik krijg liever een mens van vlees en bloed aan de telefoon. Ik geloof niet, dat die organisatie mij per computer te woord staat om mij beter van dienst te zijn. Zij doet dat omdat ze denkt dat het voor haar goedkoper is. Men heeft niet het oog op mij als unieke persoon met een unieke vraag. Zij heeft vooral het oog op haar mogelijke kostenbesparing.

Dit is nog maar het eerste symptoom dat burgers en consumenten ervaren wanneer zij in contact komen met organisaties en bedrijven. De organisatie zegt wel dat ze klantvriendelijk wil zijn, maar ze is het niet. Vrijwel alle organisaties en bedrijven ontwikkelen voortdurend systemen waaraan de klanten zich moeten aanpassen. "Wat is uw klantnummer?", "Wilt u eerst dit formulier invullen?", "U moet een afspraak maken voordat we uw vraag kunnen behandelen". "Volgens onze regels kunnen we u hierin niet helpen". Deze benaderingen stellen de werkwijze van de organisatie voorop in plaats van de unieke klant.

Burgers en klanten voelen zich te weinig erkend in hun zijn. Dat leidt tot veel onvrede. We leven in één van de rijkste landen van de wereld. We zijn als land heel goed georganiseerd. Waarom dan toch zo veel onvrede? Omdat we doorgeschoten zijn in een technocratische manier van organiseren. Niet de unieke mens met zijn of haar unieke vraag staat voorop, maar de vraag hoe we het zo efficiënt mogelijk kunnen organiseren. Wat er echt toe doet voor individuele mensen raakt uit het zicht. We richten ons liever op klantGROEPEN.

Ondernemingsraden bestaan voor een groot deel uit medewerkers die dagelijks in contact komen met klanten en burgers. Alles wat in de organisatie op de tekentafels theoretisch bedacht wordt komt aan het licht in het contact tussen de medewerker en de individuele klanten. Dan blijkt wat in de praktijk wel en niet werkt. Wat wishfull thinking is en wat voorkomt uit echte belangstelling voor mensen. Veel wat in het hoofd bedacht wordt door het management houdt te weinig rekening met de dagelijkse praktijk van mensen van vlees en bloed in de buitenwereld. Daardoor mislukken intenties van het management.

Hierin ligt de essentiële rol van de ondernemingsraad. De OR-leden kunnen de directie vanuit een grote ervaring met de reële buitenwereld voorlichten welke maatregelen in de praktijk wel en niet werken. Het contact met de buitenwereld is geen bijzaak. Het is de alles bepalende succesfactor van de onderneming. Als ondernemingsraden zich richten op deze praktische ervaring, dan kunnen zij hun directies behoeden voor vele kostbare en ongelukkige fouten. Zij kunnen de organisatie helpen om zich maximaal te richten op datgene waar het om gaat: concrete mensen in de buitenwereld. Voor die mensen is de organisatie in het leven geroepen.