

Voor een goede samenwerking binnen organisaties zijn basisafspraken noodzakelijk, gevoed vanuit de theorie. Ongeacht of het zich nu afspeelt op het niveau van het individu, het team of de hele organisatie. Veel belangrijker nog: het gaat vooral om mensen! Mensen uit verschillende culturele en maatschappelijke achtergronden, met verschillende mens- en maatschappijbeelden. Tussen die mensen moeten afspraken worden gemaakt over de 'samenwerking'. Met als uiteindelijk resultaat: efficiënt, resultaatgericht en plezierig kunnen samenwerken.

Bij de selectieprocedure hoort de functieomschrijving, met daarin opgenomen de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en welke rol je binnen de organisatie gaat vervullen. Daarnaast worden er afspraken gemaakt over de beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals geregeld in de CAO. En na het volgen van een inwerkprogramma, kan men echt aan het werk. Waar te weinig aandacht aan wordt besteed, is of de medewerker wel binnen de cultuur van de organisatie past. Onderschrijft hij de visie en kernwaarden van de organisatie en wil hij werkelijk participeren? Samenwerken is meer dan het eens zijn over de overeenkomst, de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en welke beloning daar tegenover staat!

Organisaties zijn voortdurend in beweging. Dit geeft naast de 'going business' een constante druk op organisaties en hun medewerkers. En dan te weten dat we in 'Regelland' leven, waar medewerkers in zorginstellingen volgens een recent onderzoek uren per dag besteden aan registreren en controleren. In veel gevallen komt dan de onderlinge samenwerking onder druk te staan. Dan wordt de kracht van de 'echte samenwerking' zichtbaar op de proef gesteld. Onder de druk van de veranderingen worden de afspraken en procedure als excuus ge-

De participatieve samenwerking

bruikt om niet mee te werken aan de veranderingen. In het proces van veranderen is het aanlopen tegen weerstanden vrijwel altijd een vast gegeven. Managementtheorieën en organisatiemodellen bieden managers steun bij het managen van veranderingen. Maar als medewerkers zich niet meer betrokken voelen en niet meer trots zijn op hun eigen organisatie, dragen zij ook niet meer bij aan het zoeken naar oplossingen en wordt de onmacht en dus de weerstand alleen maar groter.

Natuurlijk is het belangrijk dat missie, visie en kernwaarden worden vertaald naar concrete doelstellingen, maar hoe zitten we daar dan als mens in? Want dat bepaalt uiteindelijk de bevoegenheid en emotie waarmee wij onze collega's en cliënten tegemoet treden. En kiezen we dan voor de regeltjes of willen wij onszelf serieus de vraag stellen 'waarvan wordt mijn cliënt/klant en collega nu blij? Voor de duidelijkheid, dit is geen oproep tot ongehoorzaam en eigengereid gedrag, maar toch, waar gaat het in de dienstverlening nu echt om? Samenwerken is participeren binnen alle geledingen van de organisatie. Het geeft voldoening en arbeidssatisfactie als je met trots kunt zeggen: "Al die veranderingen vielen niet mee, maar het resultaat van de samenwerking mag er zijn" en last but not least "de cliënten en gasten zijn tevreden". Zou het niet mooi zijn als we 'de participatiemaatschappij' in onze zorgorganisaties kunnen vertalen in 'participatieve samenwerking'? Maar dan ook a.u.b. met daarin een stukje eigen regelcapaciteit!

Rob Janssen, mede-eigenaar JRM Food & Facilities

door: *Rob Janssen*



Foodservice Consultant Society International (FCSI) is een wereldwijde toonaangevende vereniging van foodservice- en hospitalityconsultants. Met ruim 1.450 leden in 45 landen is de vereniging een wereldwijd platform voor de belangrijkste onafhankelijke consultants. In elke editie van Food Hospitality geeft een Nederlandse FCSI-consultant zijn visie op een actueel thema. Deze maand: Rob Janssen.