

Alleen door standaardisatie kan een professional excelleren

Diederik Hommes

Lean management, business process redesign, kwaliteitsmanagement en nog meer van die managementtermen: een professional kan er zo maar naar van worden. Dat soort concepten beknootten toch immers de vrije ruimte van de professional, die zich moet gaan houden aan vastgelegde processen, formats, checklists en andere ongein? Het wordt zo vast efficiënter, maar er niet leuker op. Je eigen 'winkel' hebben, zelf kunnen beslissen wat wel en niet moet gebeuren, je eigen tijd inrichten juist om kwaliteit te kunnen leveren, het verdampt allemaal als de lean green beltters zijn langs geweest. Vanuit het management een andere bekende verzuchting: ze willen niet veranderen, ze houden vast aan eigen hobby's, ze vinden hun eigen normen belangrijker dan het beleid van de organisatie. En elke standaard die we formuleren, wordt onderuit gehaald met het argument dat hun werk altijd maatwerk moet zijn. Dat wil de klant immers!

Hoe verenigen wij die twee werelden?

Het is Real Madrid – Atletico Madrid in 2013, de stadsderby. Vrije trap. De bal ligt op 23 meter, links van het midden vanuit de aanvaller. Ronaldo staat zoals gewoonlijk achter de bal, neemt drie passen en schiet de bal met een stevige curve van rechts naar links, eerst stijgend en na de muur dalend precies in de linker kruising. De boomlange keeper Courtois kan er met geen mogelijkheid bij. Doelpunt. Manchester United-Chelsea, een paar jaar eerder. De bal ligt op ongeveer dezelfde plek, Ronaldo neemt weer drie stappen en met een ziedend schot, zonder grote curve, maar weer sterk dalend, schiet hij de bal in de rechter kruising. Weer raak.

Wie op YouTube tientallen vrije trappen van Ronaldo bekijkt, ziet dat hij maar twee varianten heeft ontwikkeld, namelijk die ik hier heb beschreven. En toch vliegen ze er elke keer in. En als de bal aan de rechterkant ligt, meer geschikt voor een linkspoot, laat hij het werk meestal over aan een teamgenoot. Wat kunnen we van deze topprofessional leren? In ieder geval dat hij heel veel heeft geoefend op de perfecte trap, in combinatie met een boel talent en persoonlijkheid. Maar ook dat hij de vrije trap helemaal heeft gestandaardiseerd, in twee versies. Zelfde aanloop, zelfde voetbeweging, zelfde curve, elke keer weer. Hij hoeft de standaard alleen maar aan te passen voor de variatie (afstand, wind, opstelling muurtje en keeper, luchtdruk), daar zit het maatwerk. Het is een ijzersterke standaard, die zich heeft bewezen en die door de jaren heen ingesleten en verbeterd is. En daardoor kan hij excelleren: door op basis van ervaring de standaard aan te passen aan de situatie. Had hij geen standaard gehad, dan was elk schot weer uniek. En hoe goed iemand ook kan voetballen, het doel wordt dan veel minder gevonden.

Kortom, standaardaanpakken, formats, protocollen helpen de professional enorm als ze maar op basis van bewezen aanpakken zijn geformuleerd, door de professional zelf en met het doel van de organisatie en de klant voor ogen. En als ze permanent worden onderhouden en verbeterd. Indien elke professional de Ronaldo-methode omarmt en het management ze daarin stimuleert, dan geven we de professional alle ruimte om standaarden te ontwikkelen die excelleren mogelijk maken. En voor je het weet, zijn zij de pleitbezorgers van al dat managementlingo.