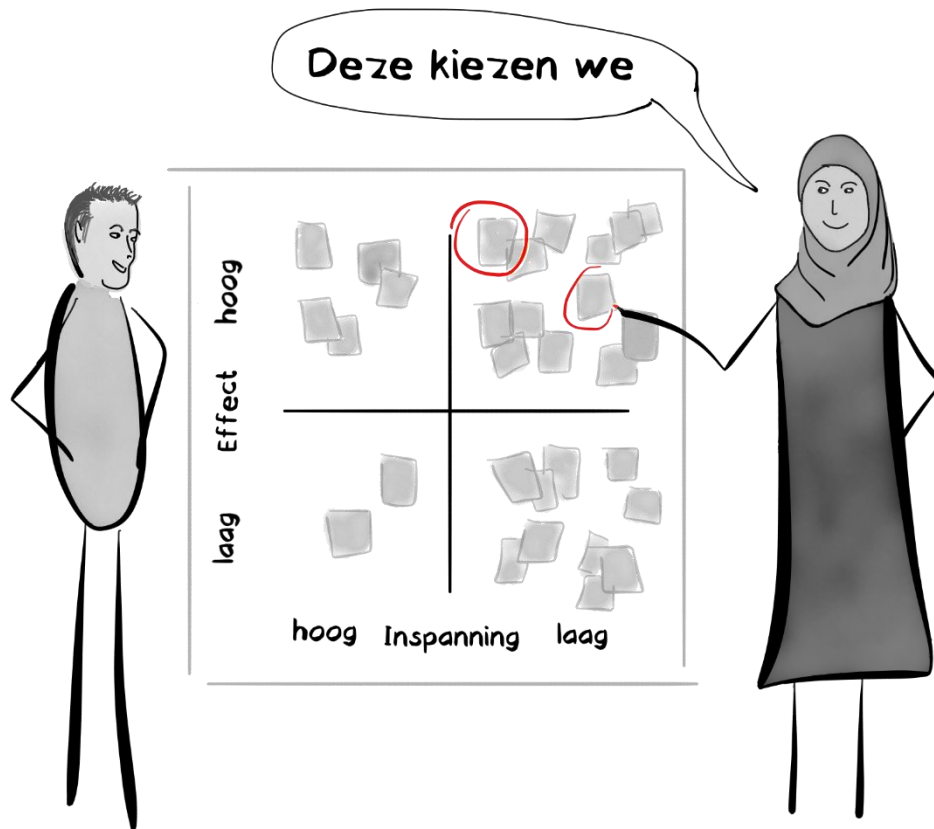


## Impact matrix



Als eigenaren weten waardoor de operationele doelen nog niet worden behaald, is de vervolgstap natuurlijk om te bedenken wat ze daaraan gaan doen. Soms is dat heel simpel en kan een probleem makkelijk worden verholpen, waardoor operationele doelen snel worden behaald. Zo bleek bij een uitzendorganisatie dat de betalingen van klanten niet overeen kwamen met de uitgaven aan uitzendkrachten. Na lang speuren kwamen eigenaren erachter dat niet alle nog te betalen facturen bij de crediteurenafdeling aankwamen. Hierdoor ging nergens een rood lampje branden als klanten nog niet hadden betaald. Uiteindelijk kwamen eigenaren achter de kernoorzaak: in het facturatiesysteem stond het vinkje 'kopie naar crediteurenafdeling' uit.

Dit soort oplossingen zijn heerlijk: ze zijn makkelijk te regelen, goedkoop en kunnen meteen door iedereen worden benut.

Niet alle oplossingen kosten zo weinig inspanning om uit te voeren en hebben zo'n groot effect op het operationele doel. Daarom is het verstandig als eigenaren alle oplossingen die collega's aandragen, in een matrix zetten waarbij ze op de ene as 'inspanning' en de andere 'effect' zetten. Hierdoor kunnen ze makkelijk bepalen welke acties ze als eerste gaan uitvoeren. Het is net als bij het bepalen van operationele doelen voor eigenaren namelijk ook de kunst om te kiezen. Welke ideeën gaan eigenaren dit kwartaal uitvoeren?

Daag als leidinggevende eigenaren uit om realistisch te zijn en liever twee ideeën te kiezen en die ook echt waargemaakt worden, dan vijf die half worden uitgevoerd. Als eigenaren

daarbij ook nog eens kiezen voor ideeën die zo veel mogelijk binnen hun eigen invloed liggen, is de kans op succes het grootst. Naast het uitdagen om te kiezen is het ook aan jou als leidinggevende om eigenaren te helpen de keuzes waar te maken. Als er geld nodig is: zorg dat eigenaren budget hebben. Gebruik je eigen superkrachten en kom enthousiaste eigenaren tegemoet met concrete daden. Je zult zien dat ze zich daardoor gesteund en gewaardeerd voelen door jou: blijkbaar loont het om eigenaarschap te nemen.