

COLUMN

MICHEL BERNARDS

Senior accountmanager Grootzakelijk,  
Rabobank LvCM



## SWOT, SMART en LEAN in Tanzania

Waar gaat u naar toe, meneer?', vroeg de koffieverkoper op Schiphol, maandagochtend in alle vroegte. Tja, ik ga naar Dar es Salaam en van daaruit naar Songea, een stad in de binnenlanden van Tanzania. 'Aha, Tanzania in Zuid-Amerika', was zijn antwoord. Ehh nee, in Afrika, naast Congo en onder Kenia, aan de Indische Oceaan. Tanzania is blijkbaar niet de meest gebruikelijke bestemming.

Sinds een jaar of drie werk ik naast mijn job als senior accountmanager Grootzakelijk bij de Rabobank, als vrijwilliger bij Agriterra. Een organisatie in Arnhem die coöperaties over heel de wereld bijstaat om hun businessmodellen te versterken met kennis. Dit zijn coöperaties waarin lokale boeren zich verenigen om zo hun bestaan te verbeteren. Er valt vaak nog heel veel te verbeteren. Ik werd gevraagd om een training te verzorgen voor de coöperatieve bank van Wino, een kleine gemeente in het afgelegen zuidwesten van Tanzania. Een bestaand strategisch businessplan diende door de

***'De dagelijkse praktijk van de Tanzaniaanse bankier lijkt verbazend veel op mijn eigen praktijk'***

mensen zelf omgevormd te worden naar een begrijpelijk actieplan voor uitvoeren, evalueren en verbeteren.

Als ervaren bankier had ik wel een idee welke technieken je hiervoor kan gebruiken. Je zet gewoon een situatieanalyse in, gevolgd door een SWOT, waarna je de challenges die daaruit voortkomen vertaalt in een SMART actieplan, welke je met de PDCA-cirkel regelmatig checkt om zo continu verbeteringen door te voeren in je bedrijfsprocessen via de LEAN-methode. Piece of cake, zou je zeggen... Volkomen begrijpelijk keken de mensen ter plaatse daar toch even anders naar. Met voorbeelden uit mijn eigen praktijk (die verbazend veel lijkt op de praktijk van de bankier in Tanzania) werden de ingewikkelde managementmethodes snel begrepen door de zeer gemotiveerde deelnemers. De bestuurders en medewerkers van de bank waren gedreven om met onze hulp hun eigen concrete actieplan op te stellen. Ze formuleerden hun doelstellingen en de stappen om die te realiseren. Het resultaat: een kort en overzichtelijk plan, waarin voor iedere stap concreet omschreven is wie, wat wanneer doet en controleert.

Het mooie resultaat werd gevierd met een heerlijke traditionele lunch. Flats: rijst, stukken van een kip, banaan en HETE pepers op je bord... daar lag voor mij dan weer een uitdaging.