



BELGISCHE FRIETEN

Toen ik aan het begin van de zomervakantie bij de lokale frituur in de lange rij stond, vroeg ik me zoals elke keer af waarom de verwerking van de bestellingen op zo'n speciale – en volgens mij inefficiënte – manier verloopt. Omdat onze frituur tot over de gemeentegrenzen heen bekend staat voor zijn uitstekende frieten en de doorsnee Belg redelijk veel frieten consumeert, is de frituur al lang geen eenmanszaak meer: er werken drie personen in de 'front-office', en één of twee in de 'back-office'.

In de back-office worden de aardappelen verwerkt tot (nog rauwe) frieten en de voorraden bijkomende consumpties (vlees, sauzen, drank) opgevuld. Achter de toonbank (in de front-office) is de grote baas constant grote hoeveelheden frieten aan het bakken. Twee dames staan in voor het opnemen van de bestellingen, het frituren van andere snacks, het afrekenen en het inpakken van de bestellingen. Om uit te leggen waar het probleem ligt, zal ik eerst uitleggen hoe hun 'order-to-delivery' proces er precies uitziet.

De eerste medewerkster staat in voor het opnemen van de bestelling en het frituren van alle bijlagen. Je staat eerst in een lange rij om te bestellen (geloof me, de rij is er altijd!). Als je dan eindelijk aan de toonbank staat, krijg je een bon met je bestelling uitgeprint en een tweede bon wordt doorgeschoven naar de volgende medewerkster, maar betalen doe je aan de (enige echte) kassa nog niet.

In de tweede rij staan de klanten op hun bestelling te wachten. Deze rij is veel langer dan de eerste, hier zit dus de echte bottleneck: de bazin neemt de bon met je bestelling in ontvangst (die zichzelf ook naast zich heeft liggen), rekent af met behulp van een selfmade kassa van bakjes in een la, vult de potjes voor de frieten en verzamelt de andere lekkernijen en de drank.

Toen ik er dus in de rij stond, aan het begin van de zomer, heb ik me voorgenomen om eens gewoon te vragen wat eigenlijk de reden is dat ze pas aan het einde afrekenen, wat volgens mij tot grotere wachttijden voor de klant leidt. De dame aan de kassa heeft immers veel minder werk en bovendien de kassa ter

beschikking. Die dag was het echter veel te druk om het te vragen. Na nog enkele dikmakende bezoeken aan de frituur heb ik eindelijk eens een rustiger moment gevonden om mijn vraag te stellen.

Ze vonden mijn vraag grappig (dat komen ze vermoedelijk niet elke dag tegen), maar ook interessant, want ze zijn onmiddellijk begonnen erover te discussiëren. Het eerste antwoord was dat er veel klanten zijn die nog iets willen bijbestellen, terwijl hun bestelling samengesteld wordt. Om eerlijk te zijn zou het me niet verwonderen als iemand *eten* bijbestelt, nadat hij of zij zo lang moest wachten tussen de frietgeuren, maar hier wordt alleen maar drank of saus bijbesteld.

Vooruitziend had ik enkele keren tevoren in de gaten gehouden hoeveel mensen er werkelijk nog iets bijbestellen. Wat blijkt? Mijn kort onderzoek toont aan dat maar hooguit een vijftal procent ervan gebruik maakt! Je ziet dat je er grondig naast kan zitten als je de efficiëntie van processen alleen op basis van buikgevoel beoordeelt. In dit geval is de impact misschien niet zó groot, maar ik zie regelmatig dat ook in grote bedrijven processen op basis van het buikgevoel geëvalueerd worden.

Trouwens, toen mijn bestelling eindelijk werd samengesteld, zei de bazin tegen me dat misschien een andere reden de hygiëne is: diegene die de bestelling opneemt, neemt met haar hand het vlees en dergelijke uit de toonbank om ze te frituren. Zijzelf (de bazin) komt niet rechtstreeks met het eten in contact en kan dus beter afrekenen.

Ze heeft dus bijkomende verklaringen gezocht voor hun manier van werken. Het is duidelijk dat ze er niet echt bij stilstaan waarom ze werken zoals ze werken.

Wat kunnen we ervan leren? Misschien vooral dat een frietjeszaak in Vlaanderen ook zonder efficiënte processen rendeert. Indien er iets verandert houd ik u zeker op de hoogte.

Dr. Friederike Schröder-Pander is werkzaam bij Vlerick Leuven Gent Management School.