

# Wat de zorg kan leren van... McDonald's

22 februari 2022



De broers McDonald [richtten in 1940](#) het eerste McDonald's restaurant op. De bekendheid nam toe toen zij in 1948 hun innovatieve Speedee Service System ontwikkelden. Een lopende bandsysteem om met hoge snelheid en constante kwaliteit frietjes, hamburgers en milkshakes klaar te maken. Een revolutie in een tijd waarin je bij de concurrent vaak lang op je eten moest wachten en ook nog eens veel meer betaalde. Handelsreiziger Ray Kroc opperde om meer restaurants te openen en de rest is geschiedenis. Inmiddels zijn er bijna 40.000 McDonald's-vestigingen wereldwijd met een gezamenlijke jaaromzet van 85 miljard dollar.

## **Self service kiosk**

Ik ben erg onder de indruk van de self service kiosks van McDonald's. Ik kan mij nog de tijd herinneren dat je lang in de rij moest staan. Als je dan aan de beurt was, moest je in no time beslissen wat je wilde eten. Dat viel niet mee met al die menu's en extra's. En dat er inmiddels ook weer een flinke rij achter je stond, hielp niet echt. Tegenwoordig kun middels een groot touch screen uitgebreid met het gezin het hele menu doornemen en personaliseren. En als een van je kinderen zich toch nog bedenkt, dan pas je het gewoon aan, zonder de druk van een lange rij achter je. Daarna kun je gelijk betalen en er zelfs voor kiezen om de maaltijd naar je tafel te laten brengen. Wat een service!

Maar het heeft [ook voordelen](#) voor McDonald's. Er zijn minder mensen achter de kassa nodig. En bovendien is gebleken dat het meehelpt de omzet te verhogen. Bijvoorbeeld door slimme suggesties te doen die bij drukte achter de kassa vaak vergeten worden. En ik kan me voorstellen dat het ook helpt dat je nu zonder schaamte, zonder dat iedereen het ziet, je menu

kan supersizen en nog die extra milkshake kan bestellen. Slim hoor!

## Verduurzaming McDonald's

Maar McDonald's doet veel meer slimme dingen. Ik sprak daarover met Jeroen Dekkers. Hij is als supply chain manager bij McDonald's Nederland onder andere verantwoordelijk voor alle inkoop in Nederland. Dekkers vertelde continu bezig te zijn met verduurzaming. Belangrijk uitgangspunt voor hem is dat hij niet wil wachten tot alles wettelijk verplicht is en 100 procent uitgekristalliseerd is: hij wil daar juist op vooruit lopen. Zo voorkom je dat alles op het laatste moment onder hoge druk moet worden gerealiseerd en kun je mogelijk enigszins beleid mede bepalen. Nadeel is dat je nooit 100 procent zeker weet hoe de toekomstige wetgeving er uitziet en je dus altijd moet afwegen tussen afwachten en actie ondernemen.

Eén duurzaamheidsproject ging over het verrijken van de afvalstroom. Na een eerste analyse bleken er 21 verschillende verpakkingen te worden gebruikt. Het was ondoenlijk die op een goede manier te scheiden. Het resultaat was een vervuilde afvalstroom die niet hergebruikt kon worden en dus moest worden verbrand.

Door in gesprek te gaan met verpakkingsleveranciers en afvalverwerkers, was Dekkers in staat het aantal verpakkingen terug te brengen met vijf. Deze verpakkingen waren wel duurder dan de oorspronkelijke verpakkingen. Maar ze maakten ook een betere scheiding mogelijk, waardoor de afvalstroom meer waard werd voor de afvalverwerker en zo de extra kosten compenseerde. Bovendien bleek er een van tevoren niet verwachte meevaller te zijn: een belastingvoordeel vanwege de milieuvriendelijkheid van dit project. En het feit dat er minder verpakkingen verbrand hoeven te worden is natuurlijk sowieso een geweldig resultaat. Win-win-win!

## McDonald's praat met stakeholders

Hoe pakken ze dit soort projecten nu aan bij McDonald's? Vooral door met stakeholders in gesprek te gaan en te zoeken naar mensen met eenzelfde *Just do it*-mindset. Het is namelijk zoveel krachtiger als mensen vanuit eigen overtuiging meedoen dan wanneer ze het wordt opgelegd. Deze manier van werken is niet altijd even eenvoudig en ook zeker geen garantie voor succes. Dekkers schat in dat ongeveer twee van de tien projecten waar ze aan werken ook slaagt. McDonald's NL wedt daarom nooit op één paard.

Resultaten kunnen soms een financieel en duurzaam succes zijn zoals het project hierboven, maar kunnen soms ook gewoon plezier en een wow-factor opleveren. Een voorbeeld van het laatste is een idee dat een paar jaar geleden ontstond toen door tegenvallende oogsten de beschikbaarheid van sla in het gedrang kwam. Ze lieten het zelfs invliegen uit de VS.

Een zoektocht naar een alternatief leidde naar een Nederlands bedrijf dat 365 dagen per jaar sla uit kassen kon leveren. Uiteindelijk bleek dit wel duurder, maar door de aandacht van de pers en ook het hoofdkantoor in de VS, zorgde dat voor een enorme boost bij het personeel en [gingen ze hiermee door](#). Daarnaast was dit natuurlijk ook duurzamer dan het laten invliegen uit de VS.

## Lessen voor de zorg

Ik zie een paar mooie lessen voor de zorg. Ten eerste dat als je met een project begint voordat het 100% procent uitgekristalliseerd is, je onverwachte meevallers kunt krijgen. We zijn in de zorg vaak koning in het bedenken van verwachte tegenvallers, maar deze onverwachte meevallers kunnen een project juist tot een succes maken.

Ik moest gelijk denken aan mijn ervaringen bij DiSofa Online Therapie. Een startup die [100 procent online](#) Basis-GGZ levert. Toen [we daarmee begonnen](#), hadden we er bijvoorbeeld nooit rekening mee gehouden dat we daardoor heel gemakkelijk zorg in de avonden konden leveren. Hoe? Doordat onze behandelaren overal ter wereld wonen en dat het in de VS tijdens werktijden hier avond is. Dit is voor veel van onze cliënten erg prettig en een reden om juist voor DiSofa te kiezen.

## Just do it

Een andere mooie les vind ik het zoeken naar gelijkgestemden met dezelfde Just do it-mindset. Ik heb dat [zelf ervaren](#) met een project in het gezondheidscentrum waar ik bestuurder was. We deden onderzoek naar het effect van Medangel, een device om bewaartemperatuur te monitoren. Een van de farmacotherapeutisch consulenten was daar zo enthousiast over, dat zij dit met veel energie tussen het gewone werk door deed. Gewoon, omdat zij het belang zag, het leuk vond en daar energie van kreeg.

Tot slot wil ik ook de self service kiosks nogmaals benadrukken. Zoek naar win-win! We zijn zo vaak geneigd om te denken dat extra kwaliteit meer geld kost en meer service een stap harder vereist. Met de self service kiosks zie je dat het zowel voor de klant als voor McDonald's een win oplevert. Dat kan in uw dagelijkse praktijk ook! Kijk [hier voor wat](#) inspiratie.

*Bedankt Jeroen Dekkers, Head of Supply Chain at McDonalds, voor het leuke en uitgebreide gesprek wat we hierover hadden!*