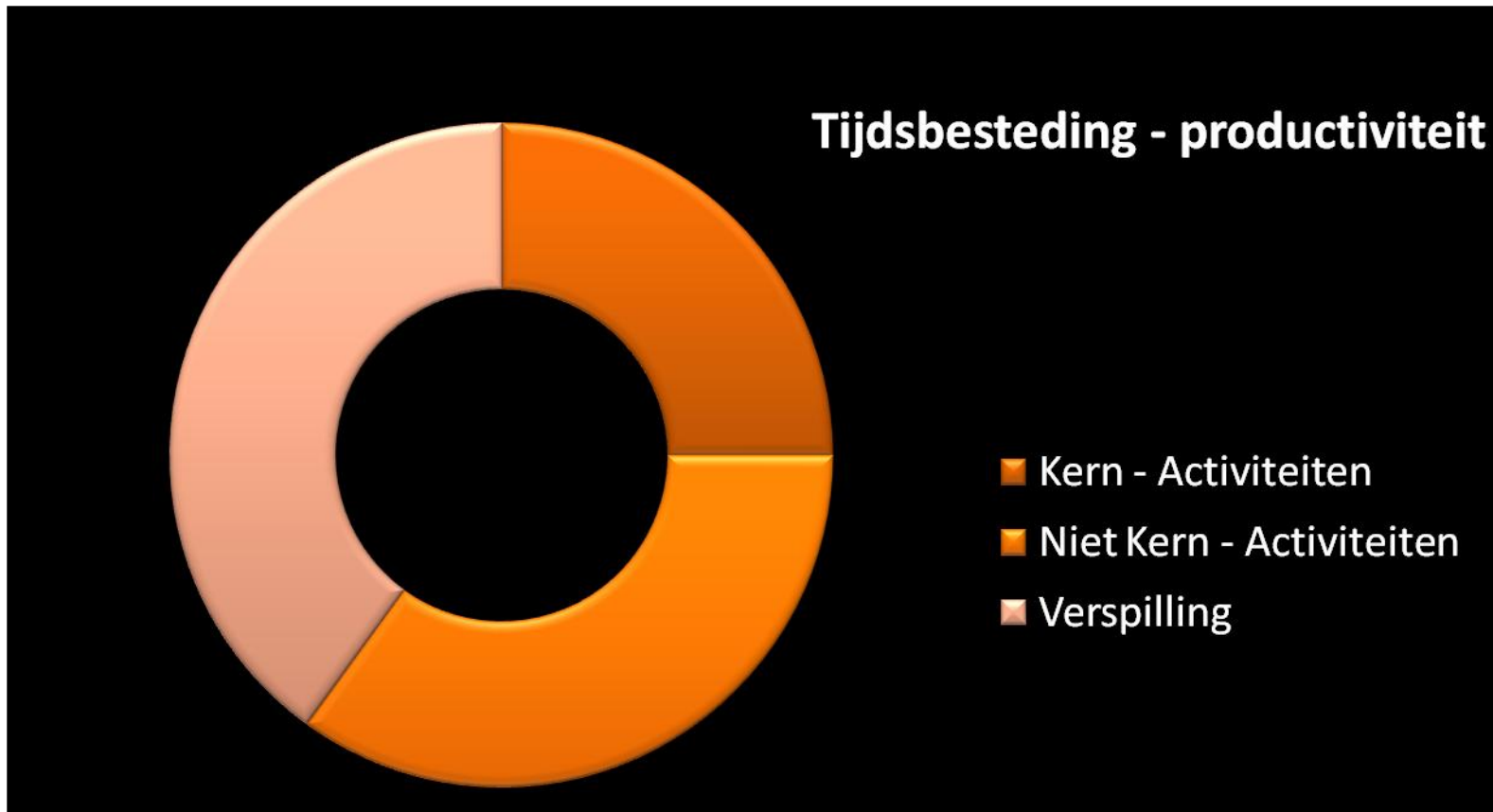


# We doen niets waarvoor de klant niet zou willen betalen!



# Gewenste resultaten

- Klanten de hoogste kwaliteit, betrouwbaarheid tegen de laagste kosten.
- Medewerkers zingeving, veiligheid en een eerlijke behandeling.
- Flexibiliteit om op de markt te kunnen reageren.

Wat zijn de eisen van de klant?

# Aandachtsgebieden

## Lange termijn ontwikkeling

- Bijvoorbeeld: Veiligstellen van de resultaten voor de klant
- Betrouwbaarheid levering en productie verbeteren

## Standaardisatie

- Procesbeheersing, standaard operating procedures
- ITIL-achtge vast bewegingsvormen in indelingen

## Rol manager

- Coachen, doceren, rolmodel en gangmaker
- Scherp op de lerende organisatie

## Prestatie management

- Ambitieuze doelen in de organisatie van boven ingebracht
- Resultaten bewaken, meetbaar en accountability invoeren

## Flexibiliteit

- Specialisten inzetten en externe techniek toepassen.
- Inspelen op klantvraag en behoefte, kennis en kunde bieden

## Organisatie ontwikkeling beheersen

- Anticiperen, plannen en doelen realiseren
- Veranderingen borgen, status evalueren PDAC

# Kijken door 5 brilletjes

## Klanten

(geen stuur)

- Doen we alleen dat waarvoor de klant wil betalen.
- Wat zijn de eisen van de klant

## Procesefficiency

(Gemotiveerd, geen effect)

- Kortste tijd en betrouwbaarste verwerking.
- Verspilling, inflexibiliteiten en variabelen in controle.

## Prestatiemanagement

(Stuurwiel voor team ontbreekt)

- Input en resultaat per medewerkers in kaart.
- Continue verbetermogelijkheden in beheer.
- Afspraken over tijden en producten duidelijk.

## Houding en gedrag

(Wel theorie geen uitvoering)

- Mensen werken samen, hebben gedeelde waarden.
- Betrekken en delen hoe we ermee omgaan.

## Organisatie en vaardigheden

(Geen consistentie/borging)

- Klantvraag bepaald capaciteitsbehoefte en reikwijdte controle.
- Rollen en verantwoordelijkheden passen in klantvraag.

(... ontbreken is het risico als ...)

# Hoe is dit uit te voeren



Proces efficiency	Issues Strategie Prioriteiten	Wat zijn de behoeften en eisen vd klant	End-End in kaart Efficiency beoordelen	Optimaal ontwerp Lang en Middel termijn processen	Plannen, doen standardiseren	PDAC en rest-punten inventariseren
Prestatie Management	Randvoorwaarden Team en rollen vaststellen		Doelen en prestatie toezicht, actieplannen analyseren	KPI's en doelen stellen, opnemen in beoordelingscyclus	Uitrollen, toepassen en meten	Metten en blijven sturen, aanpassen van de KPI's Minder is meer!
Organisatie Vaardigheden	Reikwijdte Informeren Stakeholders		Analyseren organisatie vaardigheid. Cultuur en zwaartepunten	Wat is er nodig? Hoe houden we dat vast, hoe krijgen we dat?	Trainen. Toepassen. Doelgericht blijven	Uitdagen en stimuleren in de hele club, blijvend betrekken van stakeholders
Houding en gedrag	Introductie Trainen Follow-ups		Ambitienivo en betrokkenheid, betrekken, en verbinden	Wat zijn de uitgangspunten, en onze waarden, cultuur en sturing.	Dagelijks sturen Meten en bespreken Toepassen en bewust vasthouden	Participatief PDAC, dus interne audits, en self-correctie door evaluaties. Role modelling

Ervaring "best practice"



# Alle 5 brilletjes kijken naar

## Verspilling

- Overproductie
- Bewegen/transport
- Voorraad creëren
- Wachten
- Corrigeren
- Over-bewerken
- Verplaatsen
- Potentie vernietiging

## Variabiliteit

- Ieder eigen methode
- Variëren in klantvraag
- Verstoringen
- Incidenten
- Inconsistentie in toelevering
- Tijdsverschillen
- Eisen verschillen
- Risico's verschillen

## Inflexibiliteit

- Zwakke capaciteitsplanning
- Moeizame rotaties en accountabilities
- Processen gespecialiseerd
- Veel randvoorwaarden niet benoemd
- ARBO en ARBO mythes
- Ombouwtijden

# Actualiseren

Herkennen en vermijden van  
verspilling

Borgen en  
verbeteren PDAC

Scheiden

Sorteren

Schoonmaken

Standaardiseren

Borgen

# Toepassen meten: Dag of week staten

<p><b>Resultaten en doelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calls afgehandeld door ...</li> <li>• Mails afgehandeld door ...</li> <li>• Incident rapport besproken met ... door ...</li> <li>• Data bestanden bijgewerkt</li> </ul>	<p><b>Bezetting:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vroege bezetting xyz</li> <li>• Dagbezetting Xyz</li> <li>• Late bezetting xyz</li> </ul>	<p><b>Openstaande meldingen: 1522</b></p>  
<p><b>Bijzondere meldingen die aandacht vragen:</b> Melding Tijd Urgentie Oplossing Wie Consulteren Deadline</p>	<p><b>Afhandel achterstand:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wegen 😊</li> <li>2. Lab 😞</li> <li>3. Ratten 😊</li> <li>4. Waterwegen 😞</li> <li>5. Strooien 😞</li> <li>6. Handhaving 😞</li> </ol>	
<p><b>Actuele projecten/activiteiten:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baggeren op vlak 25 einde op 2-2-2013</li> <li>2. Schouwen langs vaart tot en met 18-4-2013</li> <li>3. Hoge waterstand blijft tot</li> <li>4. Dijkbewaking op 25 en 26 nov</li> </ol>		



# Koerskiezen en uitzetten

## Visie/doelen

- Waar gaan we heen.
- Waarom, welk doel.
- Welke route nemen we.
- Richting en intenties delen en samen uitwerken.

## Navigatie

- Prestaties meten en managen.
- Bijsturen en aanpassen.
- Rollen verdelen en bewaken.
- Risico's snel zichtbaar maken, voorkomen.
- Prikkel en uitdagen.

## Problemen oplossen

- Realtime gegevens steeds actualiseren.
- Signalering en (JIDOKA) bij afwijken proces stoppen.
- PDCA- evaluaties en correcties.
- Focus op doelen houden, en de 5 brilletjes