

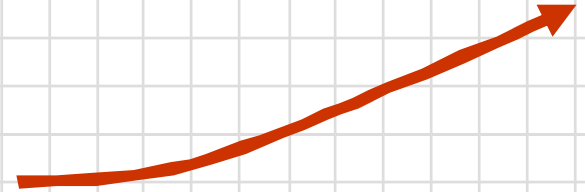


# Processen managen



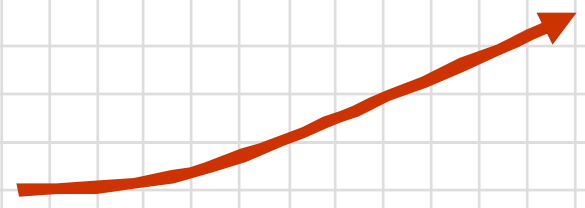


verbeterdezaak.nl



## Proces cultuur

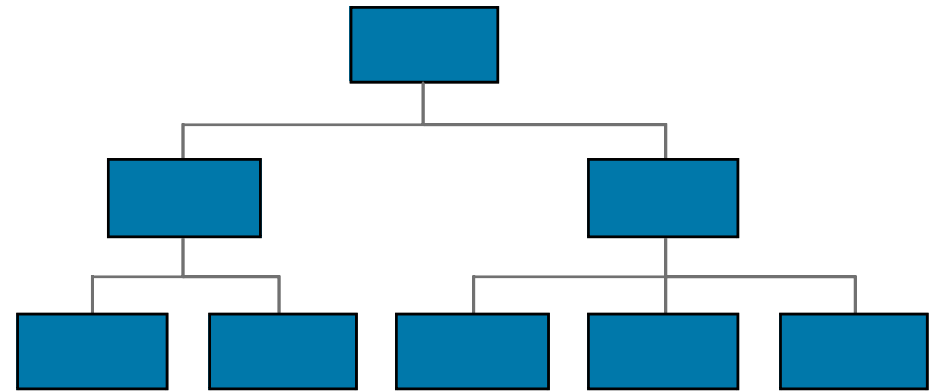
- **De klant komt eerst**  
Zorg dat je altijd waarde toevoegt
- **Moedig eigen initiatief aan**  
Geef medewerkers ruimte
- **Moedig teamwerk aan**  
Beloon team prestaties
- **Werk samen met je leveranciers**  
Intensifeer relaties met suppliers
- **Open communicatie**  
geen afdelings geheimen



# Functie en Proces

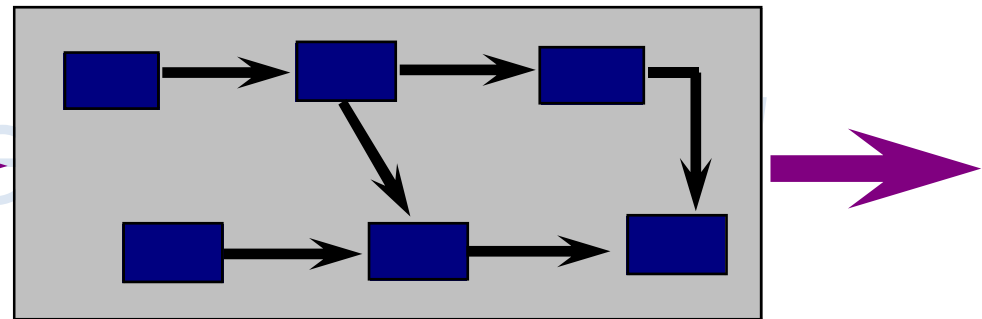
De functionele route

Gericht op kennisopbouw



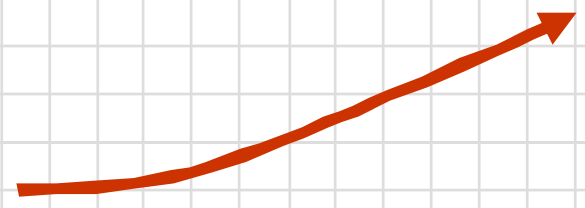
De proces route

Bedient klanten





verbeterdezaak.nl



## Onze afdelingen...

Ik werk bij de  
administratie

Als ze ons niks vragen  
zeggen we niks

Ik werk bij  
inkoop

Waarom laten ze  
ons niet met rust?

Ik regel het  
magazijn

Wij weten het zelf  
het beste

Ik ben verkoper

Dat is hun probleem

*We voelen ons thuis in onze afdeling*

*Maar soms zijn we ook geneigd alleen onze afdeling te beschermen*

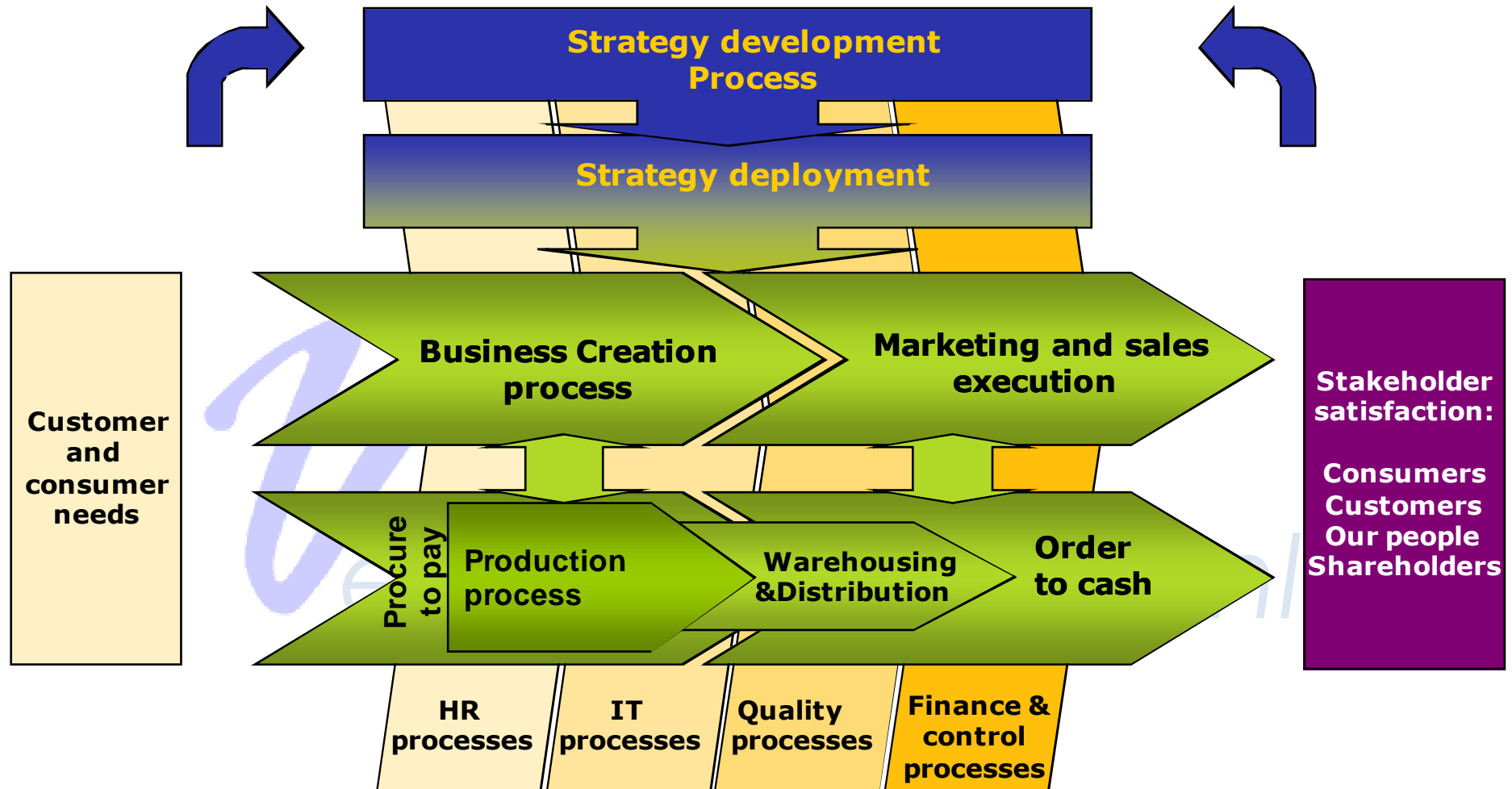
## Focus op Processen

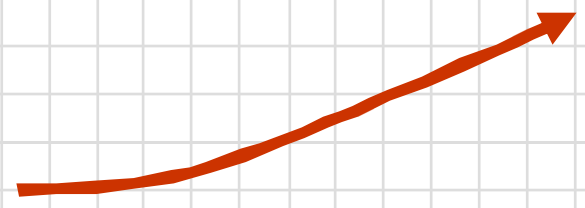
- Om winstgevendheid te maximaliseren
- Om de stem van de klant te laten horen
- Om mensen achter een doel te krijgen
- Om te kunnen anticiperen in een veranderende wereld
- Om heilige huisjes te kunnen slopen

*verbeterdezaak.nl*

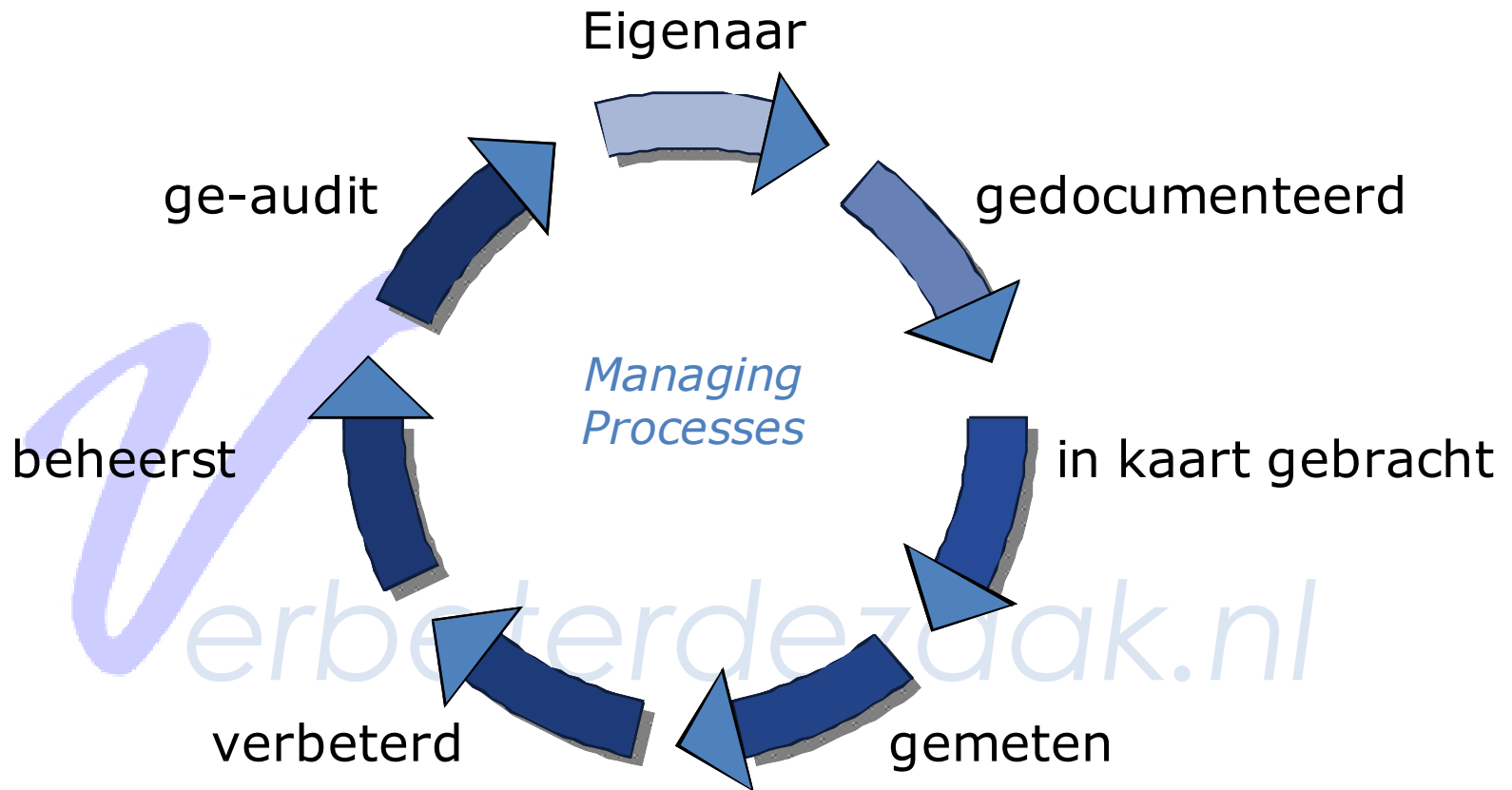
*Waarde creëren voor klanten en aandeelhouders*

## Een voorbeeld van Proces Structuur





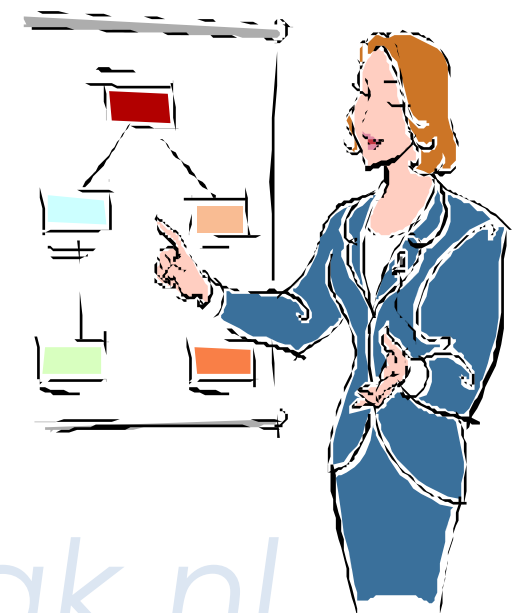
## Elk proces heeft een eigenaar:



## Verantwoordelijkheden eigenaar

- Keurt de werkwijze/het proces goed
- Vertaalt doelen naar acties binnen het proces:  
Wat moet er veranderen?
- Verantwoordelijk voor het halen van de doelen
- Houdt elk detail van het proces in de gaten om  
mogelijke problemen snel te kunnen  
identificeren.
- Verantwoordelijk voor training in hoe het proces  
moet worden uitgevoerd

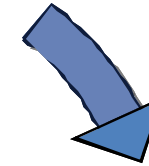
Eigenaar





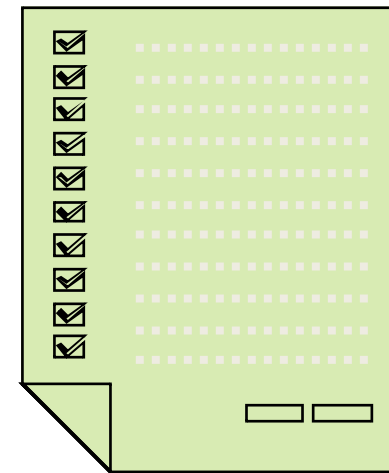


gedocumenteerd



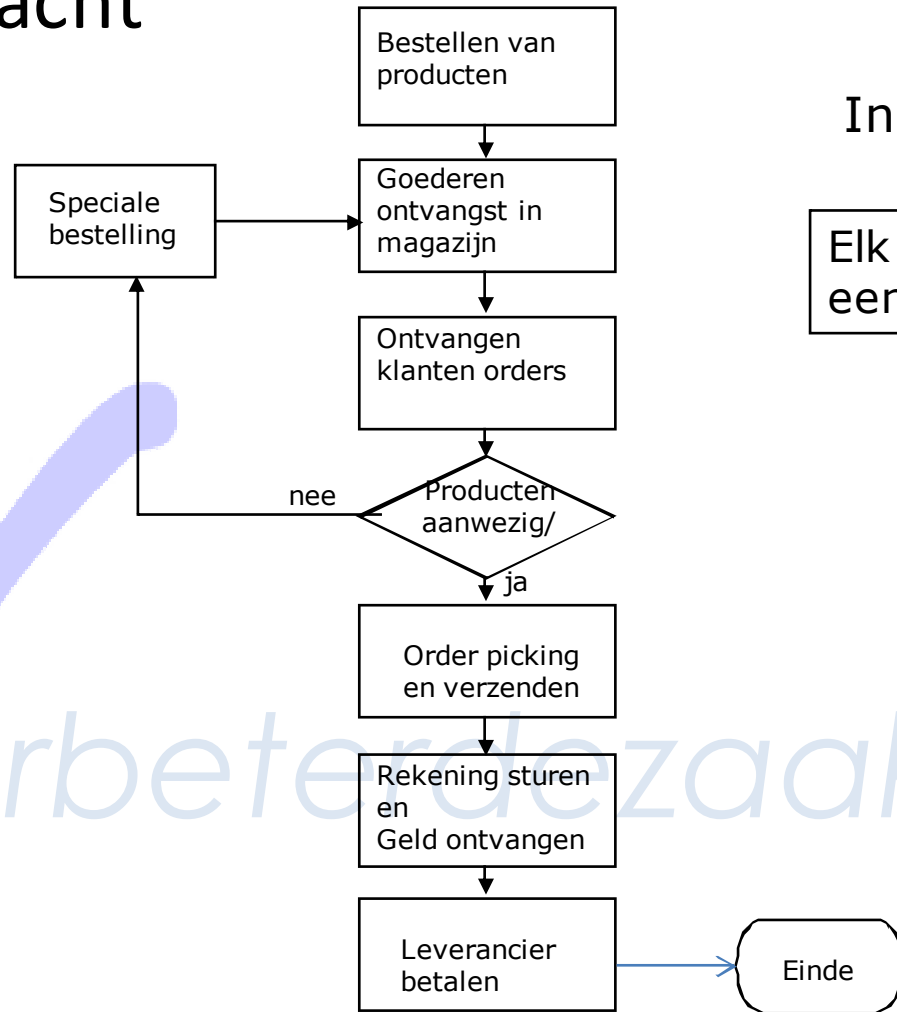
## Proces Documentatie

- Leg doel en scope vast
- Voor elke actie die waarde toevoegd:
  - Hoe, wanneer, waar, wie
  - Gereedschap en hulpmiddelen
  - Materialen
  - etc
- Referenties naar gedetailleerde werk instructies (indien aanwezig) en andere documenten



# In kaart gebracht

Voorbeeld:

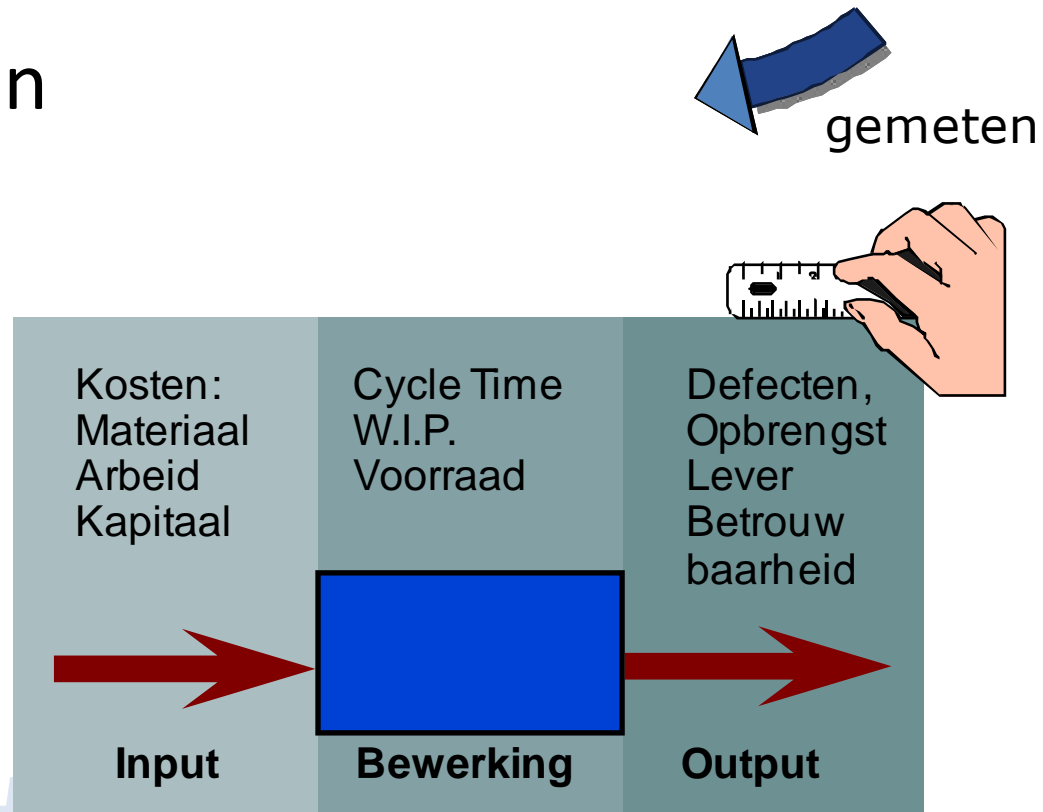


In kaart gebracht

Elk vierkantje is een sub-proces

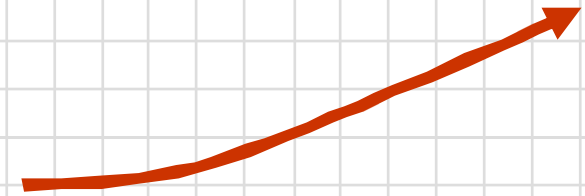
## Meten aan Processen

- Wat de klant voelt van het proces moet worden gemeten
- Interne Effectiviteit en Efficiency moeten ook worden gemeten
- De presentaties van de leverancier worden ook gemeten.

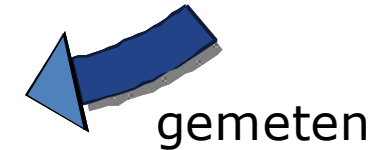




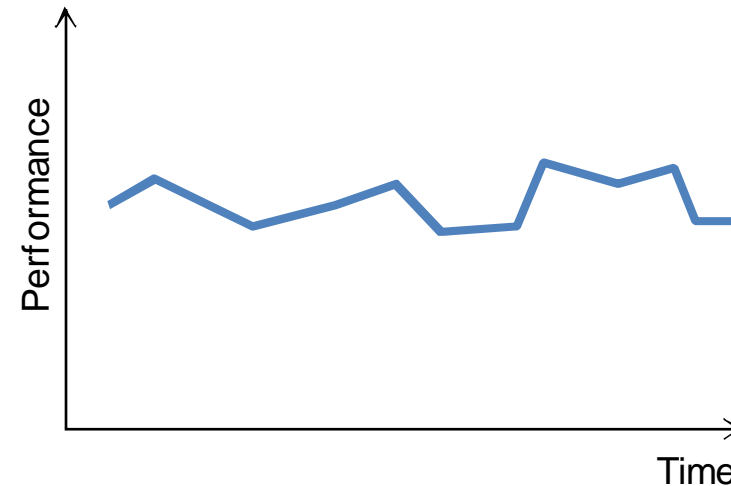
verbeterdezaak.nl

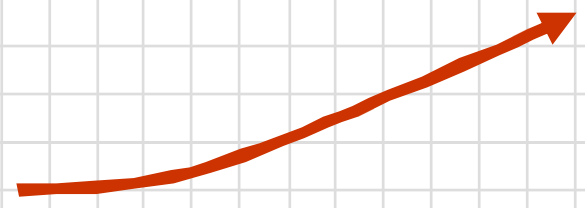


## Performance Indicatoren



- Effectiviteit – in welke mate voldoen we aan de wensen?
  - Op tijd
  - Zonder fouten
  - Goede service
- Efficiency – hoe zuinig gaan we om met onze middelen?
  - Cyclus tijd
  - Rendement
  - Uitval/afval
- Flexibiliteit – Hoe reageren we op veranderingen?
  - Voorlooptijd/levertermijn
  - Omstel tijden
  - Hoe flexibel zijn medewerkers inzetbaar op basis van kennis en tijd?



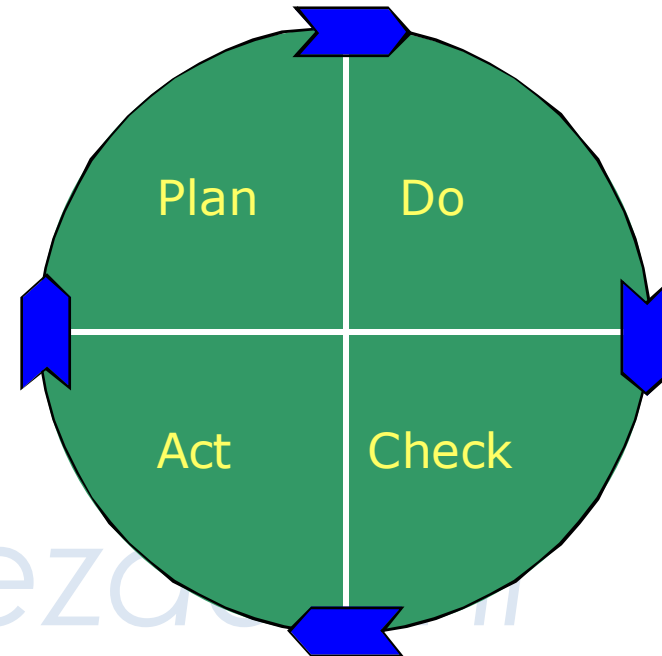


## Processen verbeteren:

### Management cyclus

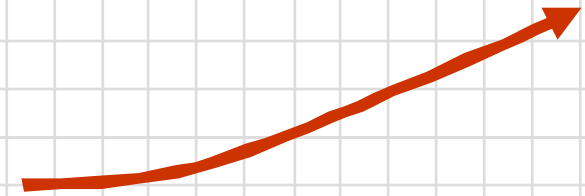


- Plan:
  - Maak een plan voor verbetering
- Do:
  - Implementeer het 6 stappen plan
- Check:
  - Evalueer het effect
- Act:
  - Stel de plannen bij om dichterbij het doel te komen





verbeterdezaak.nl



Processen verbeteren



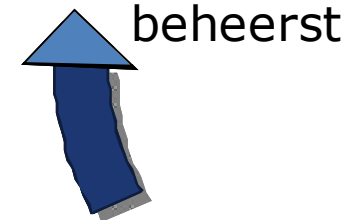
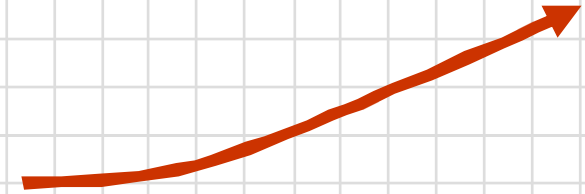
## 6 stappen aanpak

1. Definiëren van het project
2. Inzoomen in het proces en kwantificeren
3. Begrijpen van de echte oorzaken
4. Ontwerpen van de oplossingen
5. Implementeren van de oplossingen
6. Borgen van de geïmplementeerde oplossingen





verbeterdezaak.nl



## Proces beheersing

Proces beheersing is de basis voor verbetering

Hoe:

- Iedereen (team) weet wat er gebeuren moet
- Iedereen is toegerust voor zijn/haar taak
- Proces prestaties worden continu te meten
- Iedereen kent die meetresultaten
- Feiten gaan voor meningen en gevoelens
- Snelle correctieve acties in geval van overschrijden regelgrenzen
- Team voelt zich eigenaar van het proces

## Audits op het proces

- Een intersubjectieve beoordeling van de werkwijze
- Een spiegel die je krijgt voorgehouden
- Een meting tegen een afgesproken meetlat  
Denk aan ISO of INK of ...
- Door collega's, het management of "vreemde ogen"

ge-audit

