GO COMPANY

VERBETEREN

STAP 5 VAN DE 5 V'S METHODIEK

STAP 5 – VERBETEREN

WAAROM VERBETEREN?

Van nature heeft de mens de neiging om te willen verbeteren. We gaan naar de sportschool om onze conditie te verbeteren, kopen luxe artikelen om onze leefomstandigheden te verbeteren, doen nog een studie naast het werk om de positie op de arbeidsmarkt te verbeteren en doneren aan een goed doel omdat we de wereld willen verbeteren.

Als een organisatie de dienstverlening niet continu verbetert, dan komt haar voortbestaan in gedrang. Organisaties dienen dus de natuurlijke drang van medewerkers aan te spreken om ook hun werkzaamheden en output continu te blijven aanscherpen. Om verbetering mogelijk te maken dienen een aantal randvoorwaarden ingevuld te zijn: processen moeten zijn vastgelegd, verrijkt, verspreid, verankerd en er moet een proces voor continu verbeteren zijn ingericht.

VASTLEGGEN

Om te verbeteren is allereerst inzicht in de huidige werkwijze nodig. Verbeteren is niet mogelijk zonder informatie over hoe de organisatie op dit moment opereert. Door processen vast te leggen zijn ook alle consequenties van een verandering inzichtelijk.

Bijkomend voordeel zijn de verbeteringen die in de vastleggingsfase al aan het licht komen. Medewerkers in een vastleggingsworkshop delen best practices en problemen uit de dagelijkse praktijk met elkaar. Standaard documenten en werkmethoden die het werk makkelijker maken worden overgenomen en oplossingen voor problemen worden samen bedacht.

VERRIJKEN

Voor een compleet inzicht in de huidige werkwijze, is het ook van belang dat processen zijn verrijkt met relevante gegevens. Werkinstructies, standaard-documenten, weblinks, kwaliteitsnormen, risico's en emailsjablonen dragen allemaal bij aan een zo volledig mogelijk beeld van de dienstverlening.

Het verrijken van processen met prestatie indicatoren, is van belangrijke toegevoegde waarde voor verbeteren. Het geeft een organisatie namelijk inzicht in de huidige resultaten en in de resultaten ná een aanpassing in de operatie. Cijfers tonen aan of de verandering ook daadwerkelijk een verbetering is.

VERSPREIDEN

Het verspreiden van de vastgelegde informatie is een derde randvoorwaarde voor verbetering. Het biedt medewerkers één bron van informatie die hen optimaal ondersteunt bij de uitvoering van hun werk. De positieve effecten die daarvan in de praktijk worden ervaren, zal medewerkers motiveren om die bron juist en volledig te houden en werkmethoden te verbeteren waar mogelijk. Voorwaarde is uiteraard dat medewerkers daarbij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op de vastgelegde informatie.

VERANKEREN

Om mensen in beweging te krijgen, is aandacht voor hoofd, hart en handen nodig. Medewerkers zullen pas hun verantwoordelijkheid nemen in het proces van continue verbetering als ze weten wat er van hen verwacht wordt, begrijpen waarom het nodig is en die doelstelling(en) van de organisatie ook omarmen, en beschikken over de middelen en vaardigheden om procesgericht te kunnen denken en werken.

GO COMPANY

STAP 5 – VERBETEREN

VERBETERPROCES

Met vastleggen, verrijken, verspreiden en verankeren zijn aan vier randvoorwaarden voldaan om continue verbetering van de dienstverlening te faciliteren. Een vijfde vereiste is dat de organisatie ook een proces moet hebben voor continue verbetering. Een belangrijke rol in dat proces is weggelegd voor de medewerkers en voor de informatie eigenaren.

De medewerkers hebben er als eerste last van als de vastlegging niet juist en/of niet volledig is. Bovendien leven de meeste ideeën over hoe het beter kan bij de mensen die het werk dagelijks uitvoeren. Medewerkers hebben dus een belangrijke rol bij het identificeren van verbetermogelijkheden.

Alle informatie die is vastgelegd, verrijkt en aan de medewerkers is verspreid, kent een eigenaar. De eigenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het desbetreffende proces en/of document. Een verbetersuggestie van een medewerker wordt door de eigenaar beoordeeld. Indien de eigenaar achter het idee staat, begint het traject van vastleggen, verrijken, verspreiden, verankeren en verbeteren opnieuw. De wijziging wordt namelijk vastgelegd en eventueel verrijkt, verspreid in de organisatie en uiteindelijk verankerd in de werkzaamheden.

5 V'S METHODIEK

Verbeteren is onderdeel van de 5 V's methodiek van GO Company voor het realiseren van procesgericht denken en werken. Alle 5 V's zijn kort benoemd in deze brochure. Meer informatie over vastleggen, verrijken, verspreiden of verankeren? Of geïnteresseerd in hoe de 5 V's methode ook jou kan helpen om jouw organisatie continu te verbeteren? Neem dan contact op via:

E. info@gocompany.nl
T. 088-2042500

GO COMPANY