

Dragon1 Document Template

Verbeterplan voor de Organisatie

Auteur: Mark Paauwe, mark.paauwe@dragon1.com

Versie: 0.2c

Datum: 5 Maart, 2022

Download:

<https://www.dragon1.com/downloads/dragon1-document-template-verbeterplan-organisatie.pdf>

Extra:

<https://www.dragon1.com/downloads/dragon1-ondernemerschap.pdf>

Voorbeeld Inhoudsopgave

1. Introductie
2. Beschrijving van het Businessmodel, de Strategie van de Organisatie en de Klantreis
3. Overzicht van de Producten en Diensten
4. Overzicht van de Bedrijfsfuncties, Bedrijfsprocessen en Beleidsterreinen
5. Organogram en Ecosysteem
6. Kennisanalyse en Werkervaringsanalyse van het hele Bedrijf (Kenniskaarten & Educatiekaarten)
7. Prestatieanalyse per Product, Dienst, Bedrijfsfunctie en Bedrijfsproces
8. Verbeterpunten per Product, Dienst, Bedrijfsfunctie en Bedrijfsproces
9. Actieplan en Afspraken per Bedrijfsfunctie of Bedrijfsproces

Dit is een gratis document template waar copyright van Dragon1 op zit.

U mag dit document template gebruiken en aanpassen voor het maken van een verbeterplan voor uw eigen organisatie. Dat is de primaire bedoeling van deze document template.

Het is niet toegestaan deze document template geheel of in aangepaste vorm te verkopen of geheel of in aangepaste vorm niet gratis beschikbaar te stellen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dragon1.

Het is wel toegestaan om deze document template te gebruiken in trainingen en bij consultancy.

Graag vernemen wij als Dragon1 dit door een email naar ons.

Indien u misbruik of onbedoeld gebruik van de template ziet, kunt u dit bij Dragon1 melden. Wij nemen dan contact op met de persoon of organisatie zodat er correct gebruik wordt gemaakt van de document template.

1. Inleiding

Deze document template is bedoeld voor management en directie van organisaties die hun organisatie op verschillende punten willen verbeteren.

Dit verbeterplan werkt voor elk soort organisatie, klein of groot, bijvoorbeeld een landbouwbedrijf, hotel, restaurant, café' (horeca), toerismebedrijf, onderwijsinstelling en zorginstelling.

Elke organisatie is een voortbrengingsmachine die diensten (services) verleend. De kwaliteit van de diensten is zeer maakbaar. Hoe beter het verbeterplan, des te hoger de kwaliteit van je diensten kan zijn. NB: Kwaliteit is de mate waarin wat je levert overeenkomt met van voren afgesproken eisen.

Een verbeterplan dient bij voorkeur minimaal gebieden te beslaan: Management/Besturing & Coaching, Opleiding/Training van medewerkers, Inkoop/Voorraadbeheer en Onderhoud van Materialen, Middelen & Gebouwen, Marketing, Verkoop, Productie, Dienstverlening, Financiën, Kwaliteit en ICT (Website, Applicaties en Data).

De kennis- en prestatieanalyse In dit verbeterplan dient bij voorkeur door directie, management en medewerkers van het bedrijf zelf te worden gedaan. Hoe meer betrokkenheid, des te meer draagvlak bij de oplossingen.

Omdat internet en ICT (Applicaties en Data) zoveel zaken tegen lage kosten mogelijk maken in organisaties, besteden we ook aandacht aan internet en ICT in het verbeterplan.

Wanneer een organisatie een verbeterplan heeft, kan de organisatie dat plan delen met partners. Dan kan makkelijker worden gewerkt aan de verbetering. Samen krijg je meer voor elkaar dan alleen.

Zo zou de organisatie zelfs gedurende enkele jaren op sleeptouw kunnen worden genomen door 1 of meer grote partners.

Het is aan te bevelen dat partners een organisatie op minimaal 4 gebieden op sleeptouw nemen indien gewenst: 1) Management Support & Coaching, 2) Medewerker Training Support & Coaching, 3) Medewerkers Capaciteit en 4) Middelen en Apparatuur Capaciteit / Voorraadbeheer.

Deze verbeterplan template laat je als bestuur, directie en management van een organisatie inzien, dat je ook zonder significante financiële investeringen, veel aan je eigen organisatie kunt verbeteren, als je maar veel moderne kennis wilt opdoen via internet.

Bij dit verbeterplan document hoort ook de ondernemerschap verbeterplan checklist:

<https://www.dragon1.com/downloads/dragon1-ondernemerschap.pdf>

2. Businessmodel en Strategie van de Organisatie en de Klantreis

Hier komt een beschrijving en/of visualisatie van het huidige en/of toekomstige business model (het business model canvas) en de strategie (de strategy map) van de organisatie en de klantreis (de customer journey map)

Het is belangrijk te weten wat de organisatie doet of zou moeten doen en voor wie.

De klantreis (customer journey) is een beschrijving en /of visualisatie van de dienstverlening en productvestrekking door de organisatie, vanuit het perspectief van de klant.

Commerciële en niet-commerciële organisaties hebben altijd gebruikers van producten van diensten. Soms betalen mensen zelf of rechtstreeks betalen voor producten en/of diensten.

We maken verschil tussen klanten, gebruikers. Klanten en of gebruikers voorbijgangers zijn, leden en/of abonnementshouders.

Klanten en of gebruikers zitten altijd onderdeel van een bepaalde doelgroep. Bijvoorbeeld de doelgroep: rijke oude mannen of arme jonge moeders.

Het is belangrijk om je als organisatie er zo bewust als mogelijk is van te zijn in welke doelgroepen je ideale klanten en gebruikers vallen.

Zoek op internet naar documenten die de toekomst van je industrie of branche beschrijven en waar je klanten en gebruikers in de nabije en verre toekomst behoefte aan hebben.

Een moderne organisatie heeft ook eigenlijk altijd een website nodig. Op die website zien de gebruikers en klanten producten en diensten waar ze veel aan hebben.

Op de website ziet men je productnaam en je merk. Zet in dit hoofdstuk ook goed neer wat je merkstrategie is.

Een organisatie heeft bij voorkeur altijd een jaarlijks bijgewerkt businessplan, strategisch plan en customer journey map. Zijn deze documenten niet beschikbaar of niet bijgewerkt, dan loont het zich altijd om dit per direct te gaan doen. Indien er te weinig kennis of kunde aanwezig is in de organisatie om deze documenten te maken, is het aan te bevelen dat de directie en het management zich gaan scholen hierin. Online op internet zijn er vele bronnen te vinden (oa op Google en YouTube) om een start te maken.

3. Overzicht van de Producten en Diensten van de organisatie

Hier komt een overzicht van de huidige en toekomstige producten en diensten van de organisatie per doelgroep en per product of dienst een kort omschrijving van de kwaliteit die geleverd dient te worden. Aan welke eisen moet het product of de dienst minimaal voldoen?

Tip: begin eerst met de top 3 producten en top 3 diensten.

Product 1: Naam

Eigenschap 1:

Eigenschap 2:

Eigenschap 3:

Eigenschap 4:

Eigenschap 5:

Productdefinitie/productbeschrijving document: <link naar het detail document>

Productmanager:

Droomklant/Ideale klant voor dit product:

Dienst 1: Naam

Eigenschap 1:

Eigenschap 2:

Eigenschap 3:

Eigenschap 4:

Eigenschap 5:

Dienstdefinitie/dienstbeschrijvingsdocument: <link naar het detail document>

Dienstmanager:

Droomklant/Ideale klant voor deze dienst:

Service Level document: <link naar het document>

Een overzicht van producten en diensten heet ook wel een menukaart.

Hoe duidelijker de menukaart is voor je gebruiker en klanten, des te meer producten en diensten zullen ze afnemen.

Op internet staan vele voorbeelden van menukaarten en beschrijvingen van producten en diensten.

4. Overzicht van de Bedrijfsfuncties, Bedrijfsprocessen en Beleidsterreinen van de Organisatie

Een organisatie is een voortbrengingsmachine van producten en diensten. Hoe beter we de machine in beeld hebben, des te beter kunnen we haar optimaliseren.

Hier komt een overzicht van de bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen.

Een bedrijfsfunctie is een verzameling van gerelateerde activiteiten. Een bedrijfsproces is een keten van gerelateerde activiteiten. Soms staat een afdeling gelijk aan een bedrijfsfunctie.

Voor onderwijsinstellingen, zorginstellingen, landbouwbedrijven, horeca en toerismebedrijven zijn op internet veel voorbeelden en referentiemodellen te vinden van bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen.

Voorbeeld lijst van bedrijfsfuncties:

- Inkoop Management
- Verkoop Management (Sales Management)
- Marketing Management
- Logistiek Management
- HR Management
- Opleiding Management
- Financieel Management
- Productie Management
- Service Delivery Management (of Dienstverlening Management)
- Research & Development Management
- Kwaliteitsbeheer of Quality Management
- ICT (Website, Applicaties en Data)

Voorbeeld lijst van bedrijfsprocessen binnen de bedrijfsfunctie Sales Management:

Sales Management

- Planning van benaderen prospects
- Benaderen prospects
- Opvolgen van leads
- Maken van een offerte
- Sluiten van een deal

Een organisatie heeft bij voorkeur altijd een jaarlijks bijgewerkte beschrijvingen van de bedrijfsprocessen en jaarlijks bijgewerkte beleidsdocumenten.

Indien er te weinig kennis of kunde aanwezig is in de organisatie om deze documenten te maken, is het aan te bevelen dat de directie en het management zich gaan scholen hierin. Online op internet zijn er vele bronnen te vinden (oa op google en youtube) om een start te maken.

Een commerciële organisatie zonder verkoopplan laat elke dag in principe veel omzet liggen. En ook al is het niet heel makkelijk om een verkoopplan te maken, toch is het zeer aan te bevelen dit wel te gaan doen. Het zorgt voor focus op de prioriteiten: de juiste dingen doen en geen tijd kwijt zijn aan onbelangrijke zaken, in het licht van de omzet.

Een niet commerciële organisatie doet er ook altijd goed aan te kijken naar welke producten en diensten men zou kunnen en mogen gaan produceren en verkopen of welke samenwerkingen men met (nieuwe op te zetten) commerciële organisaties men zou kunnen aangaan.

Hoe onafhankelijker een organisatie wordt van subsidies, donaties en dergelijke, des te hoger is de continuïteit en het voortbestaan van de organisatie. In principe kan elke organisatie iets bedenken en realiseren waarmee men zichzelf kan bedruipen. Ook in het onderwijs en de zorg.

Ook al krijg je subsidie, dan nog is er vaak meer geld nodig om de organisatie met voldoende kwaliteit producten en diensten te laten voortbrengen. Overweeg dan bijvoorbeeld eens abonnementen te gaan introduceren of iets dergelijks. Er zijn vaak meer mogelijkheden om inkomsten te genereren dan je in eerste instantie in je eentje kunt bedenken. Ga daarom samenwerken en samen over praten.

Moderne succesvolle ondernemers weten doorgaans veel over internet, ICT en websites. Het is aan te bevelen om als bestuurder, directeur, manager of ondernemer veel online te gaan lezen en leren over internet, ICT en websites. Hoe meer je hierover weet, des te makkelijker je je organisatie kunt verbeteren.

Op internet kun je veel voorbeelden van bedrijfsfuncties en bedrijfsprocessen vinden die je hier munt hergebruiken.

5. Organogram en Ecosysteem van de organisatie

Een beschrijving en visualisatie van de structuur van de organisatie. Vaak zien we de indeling in business units en afdelingen terug en de namen en functies van de bestuurders, directieleden en managers.

Een visualisatie van het ecosysteem laat de ketens zien waar de organisatie-onderdeel van is. Een keten is vaak een aaneenschakeling van leveranciers, ondersteunende dienstenbedrijven, producenten en andere partners van grondstof tot eindproduct.

Op internet staan vele voorbeelden van organogrammen en ecosystemen voor verschillende soorten organisaties.

6. Kennisanalyse & Werkervaringsanalyse van het hele bedrijf

In dit hoofdstuk komt een kenniskaart te staan.

In dit hoofdstuk komt een beschrijving te staan van welke kennis op welke opleidingsniveau/werkervaringsniveau er per bedrijfsfunctie of bedrijfsproces nodig is en wat er ontbreekt of te weinig aanwezig is.

	Inkoop	Verkoop	Marketing	Productie	Dienstverlening
Minimaal benodigd kennisniveau					
Minimaal benodigd werkervaringsniveau					
Aanwezig kennisniveau					
Aanwezig werkervaringsniveau					
Gepland kennisniveau volgend jaar					
Gepland werkervaringsniveau Volgend jaar					

	Financien	Logistiek	HR	Opleiding	Research & Development
Minimaal benodigd kennisniveau					
Minimaal benodigd werkervaringsniveau					
Aanwezig kennisniveau					
Aanwezig werkervaringsniveau					
Gepland kennisniveau volgend jaar					
Gepland werkervaringsniveau Volgend jaar					

Bij veel organisaties kan tegen lage kosten het kennistekort worden aangevuld door per medewerker een persoonlijk ontwikkelingsplan te maken en online

7. Prestatieanalyse per product, dienst, bedrijfsfunctie en bedrijfsproces

In dit hoofdstuk komt een beschrijving te staan van de eigenschappen/karakteristieken/aspecten per product, dienst, bedrijfsfunctie en bedrijfsproces.

Bijvoorbeeld de kleur van de verpakking of de wijze waarop klanten worden geïnformeerd over producten en diensten en worden behandeld heeft minpunten en pluspunten. Schrijf dit uitvoering op.

1. Producten

- ...
- ...
- ...

2. Diensten

- ...
- ...
- ...

3. Bedrijfsfuncties

- Inkoop
- Verkoop
- Marketing
- Logistiek
- HR
- Opleiding
- Financiën
- Productie
- Dienstverlening
- Research & Development
- Kwaliteit

4. Bedrijfsprocessen

- ...
- ...
- ...

Op internet staan veel voorbeelden hoe je de prestaties van producten, diensten en processen kunt meten en analyseren.

8. Verbeterpunten per Bedrijfsproces

Hier komt per bedrijfsproces een lijst met punten die verbeterd dienen te worden in het licht van de toekomstige strategie en de minimale kwaliteit (eisen) van producten en diensten die gehaald dient te worden.

Op internet staan veel lijstjes met generiek verbeterpunten voor bedrijfsprocessen.

9. Actieplan en Afspraken per Bedrijfsfunctie of Bedrijfsproces

Hier komt per bedrijfsproces de top 5 verbeteractiviteiten (per verbeterpunt minimaal 1 verbeteractiviteit) te staan en de onderling gemaakte afspraken.

Spreek af dat elke maand een voortgangsrapportage wordt gestuurd naar bestuur, directie en management van de organisatie. En dat er elke maand een voortgangsvergadering is, ook per afdeling met de medewerkers.

Dit houdt het draagvlak voor veranderingen en verbeteringen hoog.

Voor elke bedrijfsfunctie en bedrijfsproces zijn er tegen woorden referentiemodellen, raamwerken en kwaliteitsmethoden en internationale standaarden. Het is aan te bevelen om daar waar mogelijk afgestemd op de internationale standaarden, referentiemodellen, methoden en raamwerken te gaan werken. Op internet kun je hier veel over vinden.

Wanneer je als bedrijf je op sleeptouw wil laten nemen door grote partnerorganisaties, onderken dan minimaal de volgende vier actieplannen/projecten. Of je nu een onderwijsinstelling, zorginstelling, landbouwbedrijf, HORECA of toerisme organisatie bent.

1) Management Support & Coaching

In dit actieplan komt te staan hoe je partners het bestuur, directie en management van jouw organisatie gaan trainen en coachen. Dit kan online en onsite. Het mooie is, dit kan gelijk van start gaan.

2) Medewerker Training Support & Coaching

In dit actieplan komt te staan hoe je partners de medewerkers van jouw organisatie gaan trainen en coachen. Dit kan online en onsite. Het mooie is, dit kan gelijk van start gaan.

3) Medewerkers Capaciteit

In dit actieplan komt te staan hoe je partners de medewerkers van jouw organisatie gaan aanvullen om zo capaciteitstekorten te kunnen oplossen.

4) Middelen en Apparatuur Capaciteit / Voorraadbeheer

In dit actieplan komt te staan hoe je partners de middelen en apparatuur van jouw organisatie gaat aanvullen om zo capaciteitstekorten op te lossen.

Bij elk van de vier actieplannen/projecten is het van groot belang dat er een goede prestatieanalyse van de processen is gedaan, zoals als voorgesteld in deze template.