

Dragon1 Procesverbetering

Het Stappenplan voor Fundamentele Procesverbetering

Het Stappenplan:

1. BRENG IN KAART WELKE STAPPEN UIT EEN PROCES JE HEBT GEZET
2. WERK DE STAPPEN UIT IN HANDELINGEN EN KEUZEVRAGEN
3. ONDERKEN OVERBODIGE STAPPEN EN HANDELINGEN
4. ELIMINEER DE OVERBODIGE STAPPEN EN HANDELINGEN
5. BENOEM DE BENODIGDE VERANDERINGEN
6. SCHRIJF EEN VERBETERVOORSTEL

Stap 1: BRENG IN KAART WELKE STAPPEN UIT EEN PROCES JE HEBT GEZET

Wil je meedoen aan continue procesverbetering in jouw organisatie? Wil je meehelpen tijd en geld te besparen en betere producten en diensten te leveren aan klanten en collega's? Volg dan dit stappenplan en wordt ook een dragon !

Schrijf op welke stappen aan werk je gisteren hebt gezet: waarom begon je met het werk / de stappen, wat was het startevent of de trigger, wie gaf de opdracht of staat het in een procesbeschrijving of je functiebeschrijving, wat heb je gedaan, met welk tussendoel en met welk einddoel? Schrijf bij elke stap op hoe laat je begon en hoe lang deze duurde en waar je was toen je de activiteiten uitvoerde.

- Vele stappen bij elkaar vormen een **proces**.
- Een **stap** is een reeks van handelingen.
- Een **handeling** is een detail actie.
- Een voorbeeld van een stap is: Klant geïnformeerd over product naar aanleiding van klantvraag
- Een voorbeeld van een handelingen is: Naar een andere afdeling gelopen om de brochure over het product uit een kast te halen.

In het begin is het allemaal even wennen, maar al snel voel je aan dat je stappen globaal moet opschrijven en handelingen in detail moet opschrijven. IN stap 1 schrijf je de stappen op. In stap 2 werk je de stappen uit in handelingen.

Om beter de volgorde van de stappen te kunnen onthouden en reproduceren met de bijbehorende handelingen, kun je wellicht foto's maken van situaties. Deze foto's kun je in de juiste volgorde plaatsen (het proces) en de informatie kun dan bij de betreffende foto noteren.

Als je een plaatje wil maken van het proces (de stappen die je hebt gezet), dan gebruik je alleen wat jou het beste past: pen en papier, PowerPoint, een procesmodelleer aanpak als LEAN, BPMN of de Dragon1 Procesmodelleer tool. Maar los van methode of tool, je zult nog altijd steeds zelf de stappen, handelingen, keuzevragen en beslissingen moeten bedenken en opschrijven.

Stap 2: WERK DE STAPPEN UIT IN HANDELINGEN EN KEUZEVRAGEN

Schrijf op in detail hoe je gisteren de stappen achter elkaar hebt gezet. Schrijf per stap op wat de **handelingen** waren die je verricht hebt: met wie heb je contact gehad, welke software applicaties heb je gebruikt, welke documenten heb je gemaakt en gebruikt, welke e-mails heb je gestuurd. Wat is de input en wat is de output (het resultaat) van het werk dat je gisteren gedaan hebt? Wat waren de problemen en wat ging er goed? Zijn er structurele problemen of eenmalige problemen? Aan welke wetten, regels en beleid heb je je moeten houden bij de stappen?

Naast de stappen en handelingen, schrijf op welke **keuzevragen** heb je gesteld en welke **beslissingen** heb je daarbij genomen? De keuzevragen en beslissingen zitten tussen stappen en handelingen in. Zie het voorbeeld procesplaatje in document.

Als er een procesbeschrijving is van jouw stappen, dan kun je die wellicht hergebruiken.

- Een **keuzevraag** is een moment in een proces dat je gaat opsplitsen in stappen. Een voorbeeld van een keuzevraag is: Kan ik een pakketje het beste nu zelf brengen of laten brengen?
- Een **beslissing** is: Het beste is nu om het pakketje te laten brengen. Na de beslissing wordt of de ene stap of handeling of de andere stap of handeling uitgevoerd.

Stap 3: ONDERKEN OVERBODIGE STAPPEN EN HANDELINGEN

Schrijf op welke stappen of handelingen je had kunnen overslaan om hetzelfde eindresultaat of doel te bereiken. Schrijf op waarom je bij bepaalde keuzevragen bepaalde beslissingen hebt genomen.

Stap 4: ELIMINEER DE OVERBODIGE STAPPEN EN HANDELINGEN

Schrijf op waarom je die stappen had kunnen overslaan. Wat mis je nu aan opleiding, cursus, middelen, normen en waarden, resources, mensen, tijd, geld, informatie of overzichten?

N.B.: Een procesverbetering mag nooit tot doel hebben om het werk met minder mensen te doen, maar juist om een beter eindresultaat te creëren. Dus soms heb je bijvoorbeeld voor kwaliteitscontrole meer mensen nodig: het vier-ogen principe. Kijk waar je meer en beter gebruik kunt maken van de computer, software en het internet. Maar vergeet niet dat je ook meer en beter gebruik kunt maken van mensen en de kennis en ervaring van ouderen.

N.B.: Let hierbij er ook op dat je geen mensen beschadigd. Het is vaak zo dat mensen niet opzettelijk iets fout doen. Het is vaak dat mensen niet alles weten of kunnen en daarom anders handelen.

Stap 5: BENOEM DE BENODIGDE VERANDERINGEN

Schrijf op een positieve wijze op wat er in jouw ogen moeten veranderen binnen en buiten de organisatie zodat je die overbodige stappen en handelingen kunt overslaan. In andere woorden: Hoe denk jij dat je kunt komen aan de zaken die je nu mist? Zoals de opleiding, cursus, middelen, normen en waarden, resources, mensen, tijd, geld, informatie of overzichten.

Stap 6: SCHRIJF EEN VERBETERVORSTEL

Schrijf een verbetervoorstel aan de directeur of manager om het proces te verbeteren. Hij of zij heeft

het overzicht en zal serieus naar je voorstel kijken. Met je voorstellen help je niet alleen jezelf maar ook al je collega's en klanten van de organisatie. Je voorstel zal mogelijk ook worden gebruikt om de procesbeschrijving te verbeteren. Voordat je je verbetervoorstel instuurt, is het altijd slim om het met iemand te bespreken. Soms krijg je hierdoor hele goede en onverwachte ideeën aangereikt om een nog beter voorstel te maken.

Over dit stappenplan

Dit stappenplan is ontwikkeld door Mark Paauwe.

Dit stappenplan maakt mensen bewust hoe ze nu werken en prikkelt ze dat ze met verbetervoorstellen komen.

Dit stappenplan zit zo in elkaar dat het niet meer gaat om het maken van saaie procesbeschrijvingen, maar dat mensen actief gaan speuren hoe je het met zijn allen beter kan doen.

Het is een proactieve vorm van procesverbetering. Je kunt het elke dag opnieuw doen. En als je dit stappenplan kent, ga je je werk direct bewuster en anders doen. Je gaat denken in termen van stappen, handelingen en keuzevragen. Je zult zien dat mensen elkaar ook meer gaan aanspreken en belonen op elkaars houding, gedrag, vaardigheden en kennis (dit zijn de vier elementen van kernwaarden).

Voor suggesties ter verbetering van dit stappenplan mail naar: mark.paauwe@dragon1.com

Top vijf van verbetersuggesties voor processen:

1. Spreek van te voren met de ontvanger van je resultaat af hoe snel hij of zij het wil hebben, hoeveel geld en gebruik van resources het mag kosten en wat de kwaliteit van het resultaat moet zijn.
2. Lever vervolgens altijd een resultaat op dat op tijd is en boven verwachting, maar zorg ervoor dat je minder tijd, geld en resources nodig had dan was afgesproken. Als je dit doet, werk je veel minder gehaast en stijgt bijna automatisch de kwaliteit die je levert.
3. Maak een centrale digitale bellijst met namen, e-mailadressen en telefoonnummers die elke dag wordt bijgehouden en waar iedereen bij kan. Zoeken naar telefoonnummers of e-mailadressen en daardoor aan iets niet snel genoeg of geen opvolging geven kost een organisatie heel veel tijd, geld en kwaliteit.
4. Maak het direct met een telefoontje of e-mail zichtbaar als je zit te wachten op iemand van een andere afdeling of een leverancier of juist iemand laat wachten. Wachten is veel duurder dan je denkt.
5. Als je iets doet of iets ziet doen waarvan je denkt dat is onhandig in het licht van het afgesproken procesresultaat, maak daar dan direct via telefoon of e-mail melding van, bespreek het en leer ervan. Bouw procesverbetering in de processen zelf in.

Dragon1 Academy in Nederland

Wil je ook expert worden in procesverbetering?

Volg dan nu de basistraining procesverbetering van 1 dag bij de Dragon1 Academy in Wageningen of online. Meld je vandaag nog aan en ontvang een Dragon1 Academy T-shirt.

<http://academy.dragon1.com/>

Dragon1 Procesverbetering in Suriname

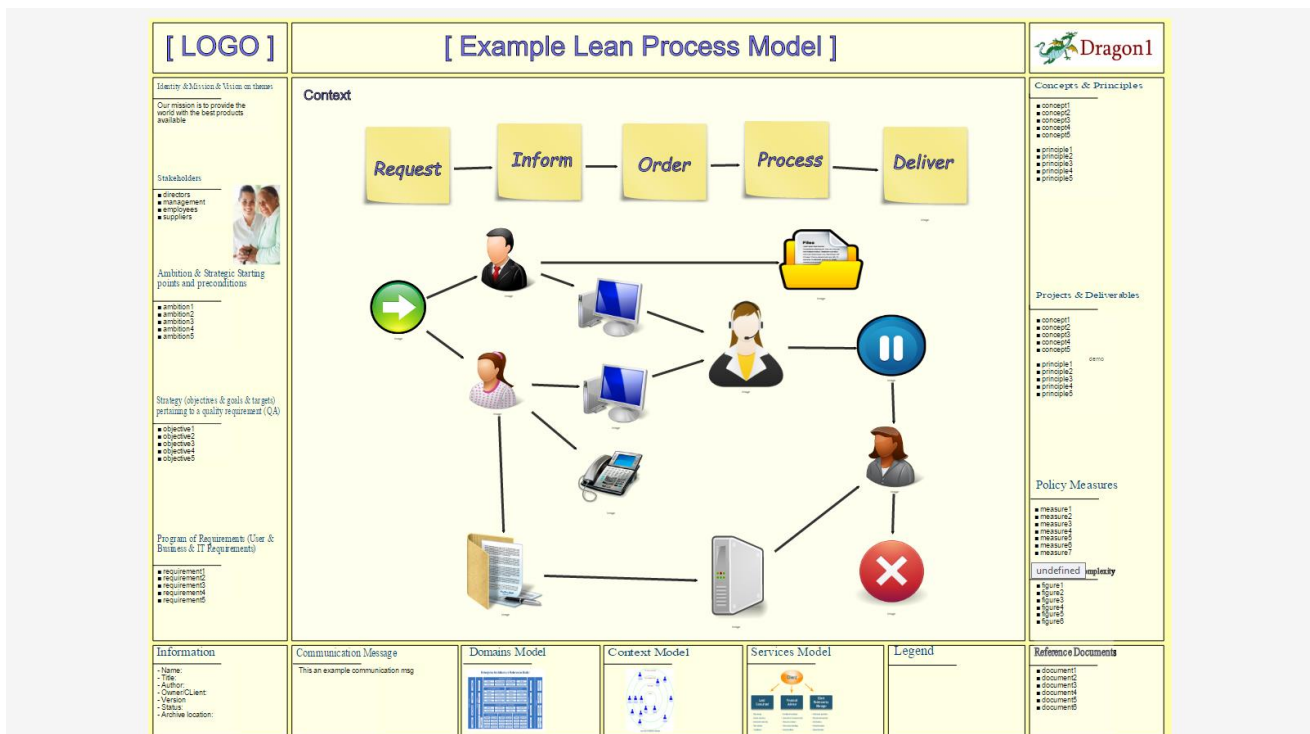
Ook in Paramaribo worden trainingen procesverbetering gegeven. Voor meer informatie over de basis training, gevorderden training en expert training, neem contact op met:

Monique Lew – moniquelew@gmail.com of met **Tino Lew** - tino.lew@gmail.com

Dragon1 Online Tool voor Procesmodelleren – GRATIS EVALUATIE ACCOUNT

Wil je met deze procesverbeteringsaanpak online een proces modelleren in een professionele tool? Ga dan vandaag nog naar de Dragon1 website, maak een gratis evaluatie account aan en begin over 10 minuten al met proces modelleren. Er is een uitgebreide help beschikbaar waarmee je snel op weg bent geholpen. Het unieke van Dragon1 is dat je verschillende scenario's en opties voor een proces kunt maken en deze kunt voorstellen aan de proceseigenaar zodat deze de beste keuze kan maken.

<https://www.dragon1.com/create-account>



Bovenstaand schema is gemaakt met Dragon1. Vanwege de grote en veelzeggende iconen wordt daarmee elk processchema voor iedereen een duidelijk verhaal.