



Lean in Kwaliteit

Context Analyse

Samen spelen, samen delen



Definitie van kwaliteit ?

Verspillingen in organisaties

Wordt je niet blij van!

Zoeken naar informatie

- 20 % van werktijd verspilling met zoeken naar informatie

Mailen

- 30 % van werktijd wordt besteed aan mailen

Fouten

- 80 % van fouten binnen organisatie vindt plaats bij overdracht informatie



Context Analyse organisatie

← OUDSTE HELFT NEDERLAND 2020 → JONGSTE HELFT NEDERLAND					
KENMERK	VOORROOLOGSE GENERATIE	BABY BOOMERS	GEN X	MILLENNIALS	GEN Z
LEEFTIJD	Voor 1945	1945 - 1965	1965 - 1980	1980-1995	Na 1995
ASPIRATIE	EIGEN HUIS	VASTE BAAN	WERK-PRIVE BALANS	VRIJHEID EN FLEXIBILITEIT	ZEKERHEID EN STABILITEIT
MENTALITEIT (vooroordelen)	TRADITIONEEL ROLLENPATROON, WARS VAN VERANDERING	BRAKEN CONVENTIES, ZIJN ERG FAMILIE GEORIËNTEERD	TECHNOLOGIE BELANGRIJK VOOR CARRIERE	VEILIG EN VERWEND OPGEVOED, ERG OP EIGEN WELBEVINDEN GERICHT, MORALISTISCH	GROEIT OP IN ROERIGE, INSTABIELE TIJDEN DIE UITVERGROOT WORDEN DOOR MEDIA
TECHNOLOGIE	DISENGAGED	HOOGOPGELEID HEEFT ZICH Aangepast	DIGITALE IMMIGRANTEN	DIGITALE NATIVES	TECHNOLOGISTS
MEDIA	TRADITIONEEL MEDIAPATROON TV, RADIO, PRINT	TRADITIONEEL MEDIAPATROON TV, RADIO, PRINT, ALLEEN VOORHOEDE OOK ONLINE EN SOCIAL MEDIA	COMBINEREN TRADITIONEEL EN DIGITAAL MEDIA. WEGEN AF OF DIGITALE ALTERNATIEVEN BETER EN/OF GOEDKOPER ZIJN	VOORNAMELIJK DIGITAAL MEDIAPATROON. ALLEEN TRADITIONELE MEDIA ALS ZE DAT VAN HUIS UIT HEBBEN MEEGEKREGEN	COMPLEET DIGITAAL MEDIAPATROON. ZIJN VERGROEID MET HUN SMARTPHONE

bladendokter.nl

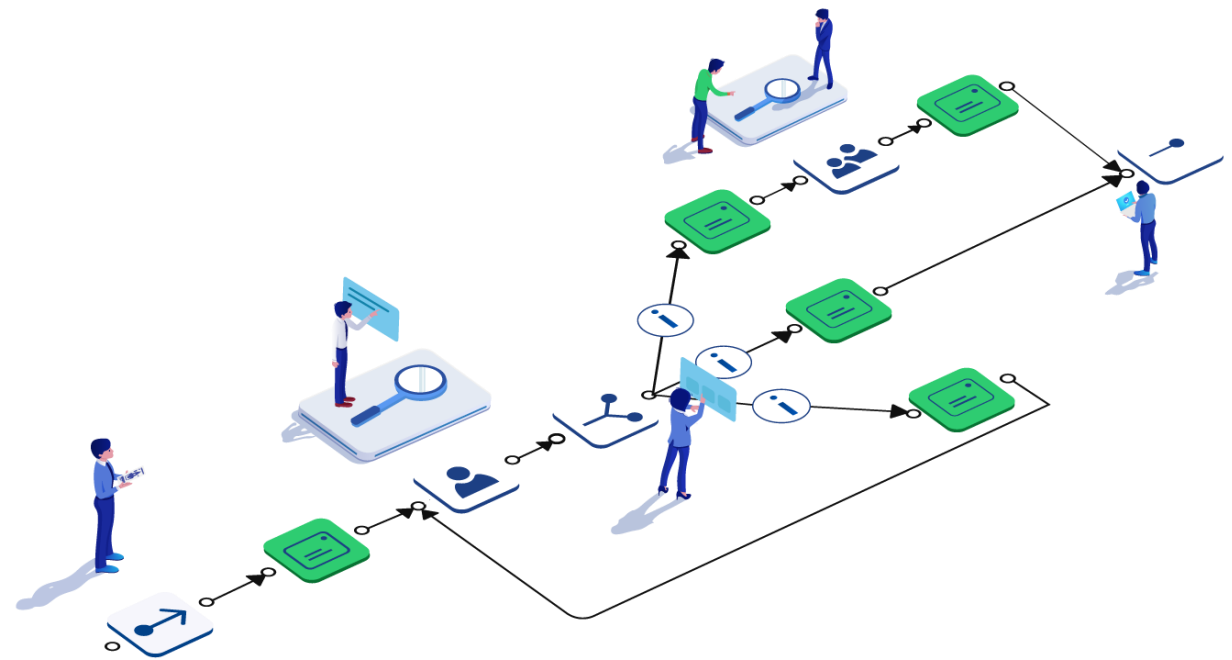
Norm kwaliteitsmanagementsysteem

Plan

- Procesbeschrijvingen
- Werkinstructies
- RASCI
- Normeringen/wetgeving

Do-Check-Act

- Gedocumenteerde informatie
- Digitale registraties
- Corrigerende maatregelen
- Basisoorzaken
- Continu verbeteren



Visie op kwaliteitsmanagementsysteem

Doel om

- Groei ondersteunen
- Eigen cultuur ontwikkelen
- Interne kosten beheersen
- Flexibel voor toekomstige veranderingen en kansen

Succes als we

- Bedrijfsprocessen harmoniseren
- Bedrijfsprocessen automatiseren
- Sturen met actuele data
- Kennis borgen en delen
- Maar ook
 - Minimale leercurve voor IT tools
 - Generieke software, breed inzetbaar



Case 1 Harmonisatie bedrijfsprocessen

Probleem

- Borging samenhang processen
- Complex en leesbaarheid
- Worden niet actief gebruikt
- Onderhoud arbeidsintensief

Oplossing

- No code SIPOC modelering
- Controle op overdrachtsmoment
- Interactief
- Functiegericht



Case 2 Management of Change

Probleem

- Ongecontroleerd
- Slechte/geen communicatie
- Geen naspeurbaarheid
- Veel onkosten
- Niet blij!

Oplossing

- Gewenste proces/criteria besproken
- Vastgelegd in formulier
- Inclusief communicatie mail
- Kwaliteit verbetert
- Houding veranderd



Case 3 Werkoverdracht/Shift rapport

Probleem

- Geen duidelijke agenda
- Geen formele overdracht
- Archieffunctie nihil
- Geen trends zichtbaar

Oplossing

- Standaard agendapunten
- Gestandaardiseerde afwijkingen
- Escalatie afkeur > norm
- Tracking metingen op tijd
- Verbeterde communicatie



Case 4 Rapportages

Probleem

- Tijdrovend
- Persoonsafhankelijk
- Geen eenduidigheid

Oplossing

- Introductie basisoorzaken
- Combineren van formulieren
 - Audit
 - Afwijkingen
- Corrigerende maatregelen met bewijs
- Actuele sturing
- Uitbreiding naar BI tool



Case 5 Stamdata en ERP

Probleem

- ERP functionaliteit is onvoldoende
- ERP licenties en maatwerk duur
- Overtikken data
 - Foutgevoelig
 - Tijdrovend

Oplossing

- Live koppeling
- Lagere kosten
- No code

ERP en digitale
formulieren...

Een goed bewaard geheim



Take away

Proces en registraties

- 80/20 % benadering
- Uitzonderingen → om de tafel!
- Focus meer op pDCA

IT

- Selecteer generieke oplossing
- No code is de standaard
- Cloud (ISO27001 eNE)
- Begin met klein project

Mensen

- Wie maak je blij?
- Gebruik de kennis van de vloer
- Betrek medewerkers in vroeg stadium