

# Continu verbeter schaal 1/2



1 - basis

2 – goed op weg

3 – klaar voor actie

4 – best practice

Stem van de klant

- Team weet wie de belangrijkste klanten zijn
- Klanten worden om feedback gevraagd

- Klanttevredenheid wordt regelmatig gemeten
- Klanttevredenheid resultaten worden besproken in het team

- Klanttevredenheids resultaten worden vertaald naar acties
- Verbeteringen worden afgestemd met de klant

- Drivers voor klanttevredenheid zijn bekend en vertaald naar interne metingen
- Verbeteringen worden proces breed gemaakt met het klantperspectief in gedachten

Huddles

- Huddles worden volgens schema gedaan
- Huddles zijn gestructureerd volgens een standaard agenda

- Huddlebord is uptodate voor de start van de huddle
- Issues worden (SMART) opgeschreven
- Discussies worden geparkeerd tijdens de huddle

- Capaciteit en werkdruk worden besproken en zijn zichtbaar op het bord
- Issues worden vertaald naar verbeter ideeën

- Teamperformance wordt besproken tijdens de huddle en is zichtbaar op het bord
- Impact van issues en afwijkingen wordt vertaald naar impact op de team doelstellingen en gebruikt om deze te behalen

Performance management

- Er is in ieder geval 1 efficiency KPI en 1 kwaliteit KPI
- Verbeteringen worden vastgelegd

- Er zijn KPI's voor de belangrijkste processen in het team.
- KPI's worden besproken volgens een vooraf bepaald schema.
- KPI's worden besproken in de management lijn

- KPI's worden gebruikt om issues te vinden en voor het verbeteren van de team performance
- Het effect van verbeteringen wordt gevolgd via de KPI's

- Besluiten zijn op basis van feiten
- KPI's binnen het bedrijf zijn op elkaar afgestemd en gekoppeld aan de overkoepelende bedrijfsdoelen

# Continu verbeter schaal 2/2



1 - basis

2 – goed op weg

3 – klaar voor actie

4 – best practice

Probleem  
oplossing

- Issues worden vastgelegd en aan een eigenaar toegewezen
- Het team is getraind in probleem-oplossingstechnieken

- Probleem oplossing sessies worden gehouden om de kernoorzaak te achterhalen

- Probleem oplossing sessies zijn team overstijgend

- Tijdens probleem oplossing sessies wordt gebruik gemaakt van feiten en metingen

Proces

- Standaarden zijn vastgelegd in werkinstructies of SOP's (Standard Operating Procedure) voor minimaal 1 proces

- Werkinstructies of SOP's zijn beschikbaar voor alle belangrijke processen van het team
- Best practices worden gedeeld bij huddles of team meetings

- Afwijkingen van de standaard worden herkend
- Werkinstructies of SOP's worden regelmatig ge-evalueerd en aangepast
- Best practices worden met andere team gedeeld om de keten te optimaliseren

- SOP's worden dagelijks gebruikt
- Bij issues en/of afwijkingen wordt de standaard ge-evalueerd
- Aanpassingen in SOP's worden afgestemd met andere betrokken teams

Continu  
verbeteren

- Er is een verbeterplan
- Nieuwe verbeteringen worden vastgelegd en ingepland door het team

- Het team kijkt eerst naar kernoorzaken voordat ze een verbetering definiëren
- Capaciteit is structureel beschikbaar voor verbeteringen
- Het team optimaliseert hun manier van werken

- Verbeteringen worden gedefinieerd aan de hand van feiten en metingen
- Verbeteringen zijn gericht op de klant
- Het team is verantwoordelijk voor het optimaliseren van hun proces, bijvoorbeeld door verbeteringen voor te stellen of issues te benoemen

- KPI's worden gebruikt om te zien of verbeteringen het gewenste effect hebben
- Verbeteringen worden dagelijks besproken in het team