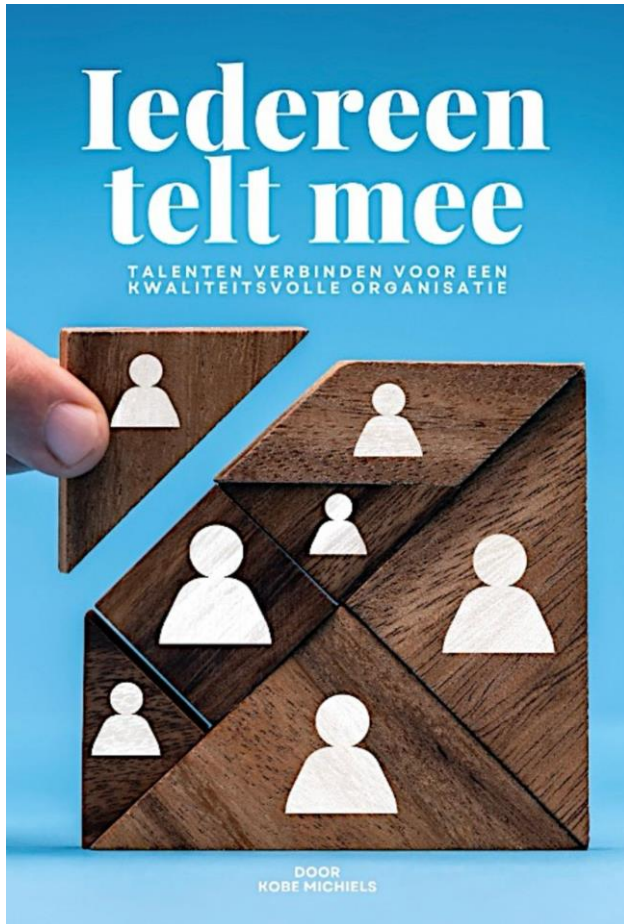


Toolkit voor kwaliteitsontwikkeling!



Gebruik deze gids om de mogelijkheden van een kwaliteitsaanpak uit te rollen:

We verrassen onze klanten.

We stroomlijnen kosten, tijd en moeite.

We betrekken iedereen bij kwaliteit.

We vinden grote en kleine nieuwe ideeën om te lanceren.

Inhoudstabel

- *Wat is kwaliteit en waarom is dit geheim voor succes*
- *Kwaliteitsmanagement*
- *Winnen met kwaliteit door het opzetten van kwaliteitsmanagement*
- *Wat is kwaliteitsbeheer*
- *Bouwstenen voor de integratie van kwaliteitsmanagement*
- *Klanten definiëren kwaliteit*
- *We handelen doordacht*
- *Meten is weten*
- *We optimaliseren organisatie prestaties*
- *Kwaliteit is teamwerk*
- *We zien problemen als kansen*
- *Hoe zetten we dit om in praktijk*
- *ABLE cyclus*
- *Wat met innovatie - Design ABLE*
- *Duurzaamheid is de toekomst!*
- *Bronnen*

Wat is kwaliteit en waarom is dit geheim voor succes!

Onderzoekers vertellen ons dat zelfs het meest originele, ingenieuze organisatie idee niet genoeg is om een organisatie op lange termijn duurzaam te laten groeien.

*De sleutel tot **ontwikkeling** en **duurzaamheid** is een focus op operationele uitmuntendheid en voortdurende verbetering. Hierbij speelt **betrokkenheid** een heel belangrijke rol in het organiseren en laten groeien van onze activiteiten. Dit doen we met en voor mensen, elke dag opnieuw. We handelen met **respect** en waarderen **authenticiteit** van iedereen die bij de organisatie betrokken is. Elke medewerker, elke klant is een ambassadeur voor hetgeen we dagdagelijks doen!*

Kwaliteitsmanagement.

*Kwaliteitsmanagement is een
unieke benadering in lerend
samenwerken, die je zal helpen
wijzer te organiseren en steeds
beter te worden.*

Winnen met kwaliteit door het opzetten van kwaliteitsmanagement.

- ✓ *We blijven klanten ervaring verbeteren.*
- ✓ *We focussen op wat echt belangrijk is.*
- ✓ *We verbeteren de manier waarop we werken.*
- ✓ *Stel iedereen in staat het beste uit zichzelf te halen.*
- ✓ *We stimuleren innovatie.*

Wat is kwaliteitsgericht beheer.

We integreren kwaliteitsmanagement voor effectief denken, handelen en werken.

We leren samen met iedereen over de handvaten van kwaliteitsvol werken in onze organisatie.

We ondersteunen hierbij elk team om in de mindset voor kwaliteitsverbeteringen te komen.

We gaan hierover op geregelde tijdstippen in dialoog.

Zo kunnen we samen inspelen op toekomstvragen.

Bouwstenen voor de integratie van kwaliteitsmanagement.

- ✓ *Klanten definiëren kwaliteit.*
- ✓ *We handelen doordacht.*
- ✓ *Metten is weten.*
- ✓ *We optimaliseren organisatie prestaties.*
- ✓ *Kwaliteit vereist teamwerk.*
- ✓ *We zien problemen als kansen.*

Klanten definiëren kwaliteit

Wij bepalen samen wat kwaliteit is. Dat doen onze interne en externe klanten. Het is onze taak om regelmatig naar elkaar te luisteren, zodat we begrijpen wat we willen en verwachten en vervolgens waar te maken.

Waarom is het belangrijk is: volgens een onderzoek zijn de verwachtingen van klanten voor een persoonlijke ervaring de afgelopen tien jaar sterk toegenomen.

DENK

Wat willen onze klanten? Hoe veranderen hun verwachtingen? Stelt technologie of de concurrentie nieuwe of andere ideeën voor waar we best over na denken?

DOEN

*Luister goed naar de stem van de klanten.
Zijn ze tevreden? Welke kansen willen ze
dat we verbeteren? Identificeer de zaken
die voor hen het belangrijkste zijn en geef
daar prioriteit aan.*

ZEG

*"Als we aandacht besteden aan wat
klanten zeggen, zullen ze ons
aanwijzingen geven om te bestaan en
verder te groeien."*

INSPIRATIE

Qfor WSE

EFQM

Business Design thinking

Jaaractieplanning

We handelen doordacht

Vermijd giswerk. Vertrouw op feiten en gegevens in plaats van op buikgevoelens om beslissingen te nemen. Als je een kwaliteitskans ziet, zie het dan als een symptoom en ga op zoek naar de hoofdoorzaak.

Waarom het belangrijk is: feiten verzamelen voordat je actie onderneemt en ervoor zorgen dat je aannames worden ondersteund door bewijs, zal je helpen om slimme beslissingen te nemen.

DENK

We moeten diep graven om blijvende oplossingen te vinden die verder gaan dan pleisters plakken.

DOEN

Als je iets identificeert dat je wilt verbeteren voor klanten, zorg er dan voor dat je deze vragen beantwoordt:

- ✓ *Hebben we genoeg informatie of gegevens?*
- ✓ *Weten we wat de hoofdoorzaak van het probleem is?*
- ✓ *Zal onze oplossing de hoofdoorzaak aanpakken?*

ZEG

"Waarom doet dit probleem zich voor? Wat veroorzaakt het echt?"

INSPIRATIE

Meerjaren begroting

Jaaractie actieplannen

Meten is weten

Richt je inspanningen op het identificeren, volgen en analyseren van de gegevens die laten zien of klantervaringen en loyaliteit verbeteren.

Waarom is het belangrijk: het is moeilijk, zo niet onmogelijk - om te verbeteren zonder de voortgang en resultaten te meten.

DENK

We verbeteren wat voor onze klanten belangrijk is.

DOEN

- ✓ *Wat gaan we meten? (bv. Bij kansen, variaties en successen)*
- ✓ *Metten we regelmatig?*
- ✓ *Geven metingen ons de gegevens die we nodig hebben (resultaten,*

- klantenenquêtes, websitebezoeken,
beoordelingen in sociale media, ..)*
- ✓ *Kosten-batenanalyse, aankopen.)*

ZEG

"Wat vertellen de gegevens ons?"

INSPIRATIE

Enquêtes

Resultatenrekening

Kosten-batenanalyses

Jaarverslagen

We optimaliseren organisatie prestaties

Elimineer verspilde tijd, moeite en middelen - en concentreer je op het leveren van waarde voor klanten. Kijk uit naar fouten die steeds weer voorkomen en stroomlijn en vereenvoudig waar je kunt.

Waarom is het belangrijk: vaak is de sleutel tot het verbeteren van de kwaliteit en het leveren van meer waarde voor klanten het aanpakken van verspilling en het vinden van manieren om inspanningen, tijd en kosten te minimaliseren.

DENK

Wat is verspilling in onze organisatie (bv. wachten, voorraad, correctie, transport, beweging, overproductie, afhaken, het niet gebruiken van talent)? Hoe kunnen we deze verminderen of wegwerken?

DOEN

Vraag je team om input over manieren om acties of items te elimineren die geen waarde toevoegen.

ZEG

"Laten we even stilstaan en nadenken hoe we dit beter kunnen doen. Hoe kunnen we het makkelijker maken om klanten blij te maken?"

INSPIRATIE

Interne leermomenten (interne audits)

Procesbeschrijvingen

Draaiboeken processen

Draaiboek lean en proces coaching

Kwaliteit is teamwerk

We zijn afhankelijk van elkaar voor succes. Elke rol is verbonden met anderen - het werk van elke persoon heeft invloed op mensen in andere rollen in onze organisatie.

Waarom is het belangrijk: de beste ideeën komen vaak van de mensen die het werk elke dag doen. En door hen bij de planning en evaluatie te betrekken, krijgen mensen het gevoel dat ze waardevol zijn.

DENK

Om te verbeteren is het belangrijk dat we de beste ideeën van iedereen verzamelen.

DOEN

Maak gebruik van ieders vaardigheden en talenten. Ontwikkel samen ideeën en oplossingen. Zorg ervoor dat iedereen een rol heeft in teamwerk.

ZEG

"Wat zijn jouw ideeën voor verbetering? Wat komt er in je op? Hoe kunnen we samenwerken om dit te verbeteren?"

INSPIRATIE

Team ontwikkeling

Iedereen telt mee

Hr draaiboek coaching

Talentmanagement

We zien problemen als kansen

Leer problemen anders te bekijken - als kansen om je organisatie ten goede te veranderen. We proberen nieuwe ideeën uit zonder schrik te hebben om fouten te maken. Waarom is het belangrijk: de enige manier om echte verbetering te realiseren is door te erkennen dat we kunnen blijven verbeteren.

DENK

In plaats van stil te staan bij problemen, gebruik ze als kansen om te groeien.

DOEN

Zorg ervoor dat medewerkers niet bang zijn om hun hand op te steken als ze een probleem zien - sterker nog, vier het. Een medewerker die het belangrijk genoeg vindt om eerlijke input te geven, is een medewerker die om de organisatie geeft. Wees open wanneer zaken minder goed gaan, maak het bespreekbaar.

ZEG

"Bedankt dat je daarover begint. Ik weet dat we dit kunnen oplossen als we samenwerken."

INSPIRATIE

Talentontwikkeling

Waarden gedreven leiderschap

Ga voor talent

Hoe zetten we dit om in praktijk

1) Analysefase

Kansen identificeren

Hoe kun je de klantervaring of organisatieprestaties verbeteren? Door kansen te identificeren. Ga op onderzoek, analyseer brainstorm met je team of vraag klanten om feedback.

Focus

Welk idee heeft het meeste potentieel om de kwaliteit in de ogen van je klanten te verbeteren? Kies er samen één uit om als eerste aan te pakken.

Engagement

Wat zijn enkele manieren waarop je je kunt inzetten om deze opportuniteit na te streven? Kun je vergaderingen plannen met je team of tijd

voor jezelf vrijmaken om eraan te werken?
Streefdata vastleggen om mijlpalen te bereiken.

2) Bouwfase

Begrip opbouwen

Analyseer de verbetering die je wilt maken. Welk probleem wil je oplossen en hoe helpt het jou en je klanten?

Wat is de hoofdoorzaak van het probleem?

Bouw een oplossing

Werk vanuit "dit is de oorzaak", naar "wat gaan we eraan doen?".

Als je het eens bent over de beste weg, zoek dan een manier om je oplossing op kleine schaal te testen om te zien of het werkt.

Bouw zakelijke case

Voordat je de oplossing lanceert, denk na over: is oplossing zinvol? Wegen de voordelen sterk door? Zo ja, dan ben je klaar om te lanceren.

3) De Lanceringsfase

Een succesvolle lancering vraagt om zorgvuldige, grondige planning.

Bereid het lanceringsplan voor

Wat zijn de stappen en wanneer zullen ze plaatsvinden? Heb je je team gecoacht in wat je samen gaan doen? Heb je met je klanten gecommuniceerd over de veranderingen die ze zullen zien?

Bepaal hoe je gaat evalueren

Het is belangrijk om te kunnen meten of je oplossing werkt. Welke gegevens heb je nodig? Wie zal je feedback geven? Hoe weet je of je oplossing een succes is?

Lanceer je oplossing

Nu je een lanceringsplan hebt en weet hoe je de resultaten gaat meten, is het tijd om actie te ondernemen! Veel succes!

4) Evaluatiefase

Het is belangrijk om te weten of je inspanningen vruchten afwerpen. Hier lees je hoe je het succes van je project kunt evalueren.

Meet je prestaties

Gebruik de gegevens die je in je lanceringsplan hebt geïdentificeerd om de vooruitgang te evalueren. Bereik je de resultaten die je verwachtte? Blijkt de investering de kosten waard te zijn?

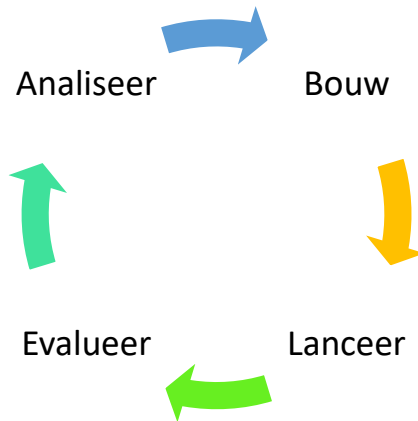
Verfijn indien nodig

Als je je doelen niet hebt bereikt of het probleem niet hebt opgelost, maak je dan geen zorgen - keer gewoon terug

naar een eerdere fase van ABLE en bouw terug!

Belonen en erkennen

Als je inspanning geslaagd is, bepaal hoe je kan vieren. Een feestje geven! Geef je teamleden zeker waardering! Ja, deel het op de sociale media van je organisatie en daarbuiten indien het past binnen de context.



ABLE is een aanpak voor grote en kleine uitdagingen!

Wat met innovatie - Design ABLE

Ook hier gebruik je de methodiek ABLE als je start met een innovatiekans of een ontwerpuitdaging. Hier zet je Design Thinking in om innovaties alle kansen te geven.

Waarom is het belangrijk:

Design Thinking stimuleert out-of-the-box oplossingen voor behoeften.

Het ABLE proces van kwaliteitsmanagement ondersteunt ook hier voortgang door ontwerp, test- en verbeterrondes van een product of de dienst in kaart te brengen.

Design-ABLE gebruikt dezelfde systematiek als bij kwaliteitsmanagement.

Begin met een ambitieverklaring

1) De Analysefase

In de analysefase is het essentieel om te beginnen met behoeften van klanten te identificeren.

Luister goed om de menselijke problemen in een proces beter te begrijpen. Wij zijn van mening dat elke succesvolle innovatie voortkomt uit het inleven van behoeften.

Denk creatief na over wat er mogelijk is. Betrek je team en/of medewerkers die bijdragen aan frisse ideeën.

DENK

Wij willen de beste Kringwinkel ervaring scheppen voor onze klanten.

Stel "hoe kunnen we" vraag

Hoe zouden we ..." moedigt je aan om te onderzoeken wat er mogelijk is.

DENK

Hoe zouden wij er kunnen voor zorgen dat onze Kringwinkel klanten de beste winkelervaring beleven?

2) De Bouwfase

Gebruik in de bouwfase middelen om te brainstormen en potentiële oplossingen te ontwikkelen die een beter resultaat voor de klant opleveren.

Onderzoek bijvoorbeeld de klantervaring met behulp van een ervaring stappenplan, die het pad van een gebruiker door een proces of ervaring analyseert.

Houd bij het ontwerpen van je oplossing de klant in gedachten.

Maak prototypes, test ze met echte klanten en blijf verfijnen tot je iets creëert waar ze dol op zijn.

DENK

We leven ons in wat de klant wil en ontwerpen een oplossing.

<i>Proces</i>	<i>Stap 1</i>	<i>Stap 2</i>	<i>Stap 3</i>	<i>Stap 4</i>	<i>Stap 5</i>	<i>Stap 6</i>
<i>Activiteit:</i> <i>Winkelen</i>						
<i>Betrokkenen</i>						
<i>Raakpunten</i>						
<i>Ervaringen</i>						
<i>Kansen</i>						

3) De Lanceerfase

Test je innovatie als je prototype hebt.

De lanceringsfase begint wanneer je een prototype hebt waarvan je zeker weet dat je het op grotere schaal kunt testen. Deze staat bekend als een minimaal levensvatbare oplossing en de grotere test wordt een piloot project genoemd.

DENK

Hoe ga je succes meten?

Dit is heel belangrijk bij Design-ABLE, dus zorg ervoor dat je een plan hebt voor het verzamelen van gegevens.

4) Evaluatiefase

Evalueer de prestaties om te zien of aan je succescriteria is voldaan.

Als je er nog niet bent, ga dan terug naar een vorige fase met wat je hebt geleerd in je piloot project. Werk vervolgens aan de herontwikkeling van je innovatie.

In plaats van stil te staan bij problemen, gebruik ze als kansen om te groeien.

Het kan een aantal pogingen kosten om je visie te bereiken.

Als je je doelen hebt bereikt, gefeliciteerd!

Het is tijd om het te vieren en iedereen te bedanken die heeft geholpen om je innovatie werkelijkheid te laten worden.

Duurzaamheid is de toekomst!

Als je begint met het toepassen van kwaliteitsmanagement in je organisatie neem dan zeker deze tips mee:

Het is flexibel - gebruik alle of een deel van de hulpmiddelen en processen bij grote en kleine kansen.

Laat het deel uitmaken van je mindset, dan zal kwaliteitsverbetering een dagelijkse gewoonte worden.

Veel kleine verbeteringen kunnen grote resultaten opleveren.

Kwaliteit is een voortdurende ontdekkingsreis!

Grote groet Kobe

Bronnen:

- *Toolkit Fedex*
- *Draaiboek lean en proces coaching*
- *Draaiboek HR coaching voor omkadering*
- *Draaiboek project doen*