



**Quickscan brengt
verbeterpotentieel
scherp in beeld**

Factsheet

upd

Krijg snel en concreet inzicht in het verbeterpotentieel



Continu vernieuwen en verbeteren; iedereen kan zich wel een beeld vormen bij het belang hiervan. Maar voordat er investeringen gedaan worden in verbeterprogramma's en interventies wil je als (programma)manager, MT-lid of directielid weten wat het potentieel is binnen de organisatie. Dat is exact waar de Quickscan voor ingezet wordt.

De Quickscan brengt snel en overzichtelijk in beeld wat er verbeterd kan worden én wat deze verbeteringen opleveren. Dat maakt de Quickscan tot het perfecte startpunt van iedere verbeterreis!

In deze factsheet geven we inzicht in de verschillende onderdelen van de Quickscan. Zo krijg je een goed beeld van wat je kunt verwachten van het proces en de resultaten.

Is een Quickscan afhankelijk van een verbetermethode?

Deze vraag horen we vaak. Het korte antwoord erop is: **'Nee'**. Het uitgebreidere antwoord geeft direct inzicht in hoe wij tegen continu verbeteren en vernieuwen aankijken.

We zien in de markt vaak dat er Quickscans uitgevoerd worden die specifiek gericht zijn op een methode als Lean of Lean Six Sigma. Daar geloven wij niet in. Door de Quickscan vanuit een verbetermethode uit te voeren, wordt automatisch de focus gelegd op specifieke onderdelen binnen processen, afdelingen en organisaties. Wij zijn daarentegen van mening dat verbetermethodes middelen zijn, die ons helpen om ambities realiteit te laten worden.

Onze aanpak kenmerkt zich dan ook door de methode-onafhankelijkheid. Iedere organisatie is anders en daarmee is iedere verbeterreis anders. De ene keer gebruiken we meer onderdelen vanuit Agile, de andere keer wat meer vanuit Lean en Lean Six Sigma. Maar altijd met het optimale resultaat voor ogen.



Van kickoff tot verbeterplan

Een Quick Scan neemt doorgaans een periode van vier weken in beslag waarin twee consultants het verbeterpotentieel in beeld brengen. Dat loopt van een kickoff, het houden van interviews en uitvoerige data-analyses tot verschillende werksessies die uiteindelijk uitmonden in een verbeterplan.

KICKOFF

De kickoff aan het begin van het proces vindt plaats met het managementteam van de organisatie. Op die manier kunnen we verwachtingen managen en ervoor zorgen dat het volledige managementteam een gemeenschappelijk beeld van het beoogde eindresultaat heeft.

INTERVIEWS

De interviews die de consultants vervolgens afnemen vinden plaats met een dwarsdoorsnede van de werknemerspopulatie. Op die manier komen niet alleen alle mogelijke invalshoeken aan bod, maar wordt er ook draagvlak in de organisatie gecreëerd. Parallel aan de interviews analyseren de consultants de beschikbare data van processen, bijvoorbeeld bewerkingstijden, doorlooptijden en klachtenregisters. Alle mogelijke verbanden worden daarbij in kaart gebracht.

TERUGKOPPELING

Na twee weken vindt de eerste terugkoppeling plaats. Onze belangrijkste boodschap is op dat moment tweeledig: dit is wat jullie van jezelf vinden en dit is wat de klant merkt van jullie huidige manier van werken.

DEEPDIVE EN DATA-ANALYSES

Als de opdrachtgever zich in het geschetste beeld herkent, duiken wij dieper de processen in. We doen dat door metingen uit te zetten: welke variatie zit er in bewerkingstijden, welke activiteiten genereren veel klachten en waar en waarom is veel rework nodig?

MEELOPEN 'OP DE VLOER'

Daarnaast bekijken we nauwgezet wat mensen doen, waarom ze dat zo doen en tegen welke issues ze aanlopen door een aantal uur 'op de vloer' met ze mee te lopen.

In een kantooromgeving schuiven we aan bij bureaus en kijken we mee op beeldschermen. In fabrieken lopen we mee met een procesoperator aan de lopende band. Ook het management komt daarbij aan bod. We brengen nauwgezet in kaart waar managementtijd verloren gaat.



Motiverende werksessies

Gewapend met de bevindingen organiseren we werksessies. Samen met de deelnemers stellen we vast welke onderdelen van werkprocessen verbeterd kunnen worden en wat dat gaat opleveren.

In dergelijke sessies vragen we van deelnemers om actief mee te denken over verbetermogelijkheden, want hierdoor komen medewerkers vaak tot verrassende inzichten. Dat ze er bijvoorbeeld van overtuigd waren dat ze één specifieke klant hadden en tot de conclusie komen dat een andere groep hun werkelijke klant blijkt te zijn.

ENTHOUSIASME

Dat het enthousiasme van deelnemers aan werksessies doorgaans groot is, is niet zo verwonderlijk als je bedenkt dat sommigen binnenkomen met een houding van “vergeet het maar, we hebben drie jaar lang werkelijk alles geprobeerd en nul vooruitgang geboekt”. Als er dan wél oplossingen op tafel komen, bloeien mensen helemaal op.

We hebben wel gezien hoe een IT-medewerkst er na een sessie maar liefst dertig verbeterpunten had, waarover ze opgetogen constateerde dat ze enkele van die punten in vijf minuten kon realiseren. Dat motiveert natuurlijk enorm. Tegelijkertijd neemt het weerstanden weg. Immers: voor wat men nooit geweten heeft kan men ook niet verantwoordelijk worden gehouden.



Coaching management

Gedurende de Quicksan is er speciale aandacht voor het management van de organisatie. Hoe kun je de organisatie effectief managen, is daarbij de centrale vraag. Dat betrekken we ook direct op het eigen functioneren. We dagen managementteams uit om in hun eigen functioneren quick wins te benoemen en die ook daadwerkelijk te realiseren. Soms ondervinden zij dat dit in de praktijk nog niet meevalt. Daarom is de coaching van het management ontzettend belangrijk. Ook om het management voor te bereiden op vragen van medewerkers.

Stel dat in een werksessie wordt geconstateerd dat een klachtenreductie van bijvoorbeeld 60% in principe haalbaar moet zijn. En het management de vraag krijgt: wie moet er dan weg? Dan is het zaak om er vooral niet omheen te draaien en transparant te zijn. Maar beter is het nog als het management kan zeggen dat met het behalen van procesverbeteringen nieuwe groei mogelijk is, waardoor alle medewerkers aan boord kunnen blijven.

EINDPRESENTATIE

Aan het slot van de Quicksan verzorgen we een eindpresentatie van de bevindingen voor het managementteam. Kernonderdeel daarvan is een onderbouwd beeld van het besparings- of verbeterpotentieel. Dat is een realistische inschatting omdat die afkomstig is van de mensen in de eigen organisatie. Het potentieel wordt uitgedrukt in een percentage. Bijvoorbeeld: doorlooptijd van proces X verkorten met 20%. Of: reductie van het aantal klachten over dienst Y met 50%. Daarbij kunnen we dit – op basis van onze ervaring – eenvoudig kwantificeren in bijvoorbeeld euro's of FTE's.



Hoe verder na een Quickscan?

Als de opdrachtgever de met behulp van de Quickscan gesignaleerde knelpunten daadwerkelijk wil wegnemen door werkprocessen structureel te verbeteren, start na afronding van de scan de deploymentfase; het verbeterprogramma. Daarin worden eerst zogenoemde doorbraakprojecten, die worden beschouwd als cruciaal voor het welslagen van het verbetertraject, en kortcyclische verbeteringen vanaf de werkvloer gestart.

De betrokkenheid van onze consultants is in de aanvangsfase tamelijk intensief. Onder andere omdat veel energie uitgaat naar training van vaardigheden en coaching van medewerkers en management. Een benadering die zowel top-down als bottom-up is, geeft de beste garantie voor duurzame verbeteringen. Die situatie wordt na één tot twee jaar bereikt. Daarna is de organisatie zelf in staat om de gedragsverandering die heeft plaatsgevonden verder te ontwikkelen tot een continue verbetercultuur.

Meer weten de Quickscan?

Wil je meer weten over de Quickscan of heb je specifieke vragen over jouw situatie? Neem dan even telefonisch contact met ons via: 020 – 345 3015.

Over UPD

Wij zijn UPD, gedreven consultants en opleiders die organisaties helpen te komen tot strategierealisatie en continu verbeteren. Oftewel we helpen om de 'juiste dingen te doen' en 'de juiste dingen goed te doen'. Van strategie tot en met operatie, van processen tot en met mensen. Dat doen wij door het potentieel van organisaties, teams en individuen te ontsluiten, ontwikkelen en benutten. Van de werkvloer tot de directiekamer.

