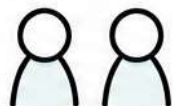


Welkom bij de training

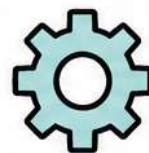
van verspilling naar werk
voor managers
die zelf met hun team
aan de slag willen gaan.



Praktisch
en toepasbaar



Samen
sterker



Meer grip
op processen



Kleine stappen
grote impact

Laten we samen verbeteren!



Dikkepluim
VERBETERCOACH

Programma

Module 1 – Kijk naar het proces, niet naar de persoon	3
Module 2 – Leren kijken	8
Module 3 – Breng het proces in kaart	12
Module 4 – De grootste energievreters	14
Module 5 – Slim verbeteren	18

DIKKE PLUIM.NL

Kijk naar het proces, niet naar de persoon

Doel: managers en medewerkers leren dat fouten, vertragingen en frustraties vaak niet ontstaan door onwil of onbekwaamheid, maar door de manier waarop het werk is georganiseerd.

Meteen maar een praktijkvoorbeeld:

Een medewerker moet een klant aanmelden. Hij moet gegevens invoeren; dezelfde gegevens nog een keer invoeren in een ander systeem; een formulier printen; een handtekening halen; het formulier scannen; het document uploaden. Na een paar weken worden er fouten gemaakt. De eerste reactie is vaak: de medewerker werkt niet nauwkeurig genoeg.

Maar de echte vraag is: waarom hebben we een proces gebouwd waarin fouten bijna onvermijdelijk zijn?

Vaak proberen we mensen te verbeteren, terwijl het proces om verbetering vraagt.

Kijk naar het proces, niet naar de persoon

Symptoom	Mogelijke oorzaak
Veel fouten	Onduidelijk proces
Hoge werkdruk	Dubbel werk
Veel overleggen	Onduidelijke verantwoordelijkheden
Boze klanten	Trage interne afhandeling
Verzuim	Langdurige frustratie

Praktische opdracht na de training

Voor de manager: stel deze week één vraag aan jouw team: *Als jij één klein werkproces mocht verbeteren, welk zou dat zijn?* En nog belangrijker: *Wat houdt ons tegen om dat te doen? Werk dit uit met elkaar: wat kan anders, hoe zouden wij dat doen en vooral: kunnen we dat ook?* **Is het nieuwe proces(je) reëel uitvoerbaar?** *(Dus kunnen de medewerkers het? Zijn er genoeg uren voor om dit te doen? Is de kennis aanwezig?)*

Mensen worden vaak niet moe van hun vak, maar van de manier waarop ze hun vak moeten uitvoeren.

De grootste energievreters

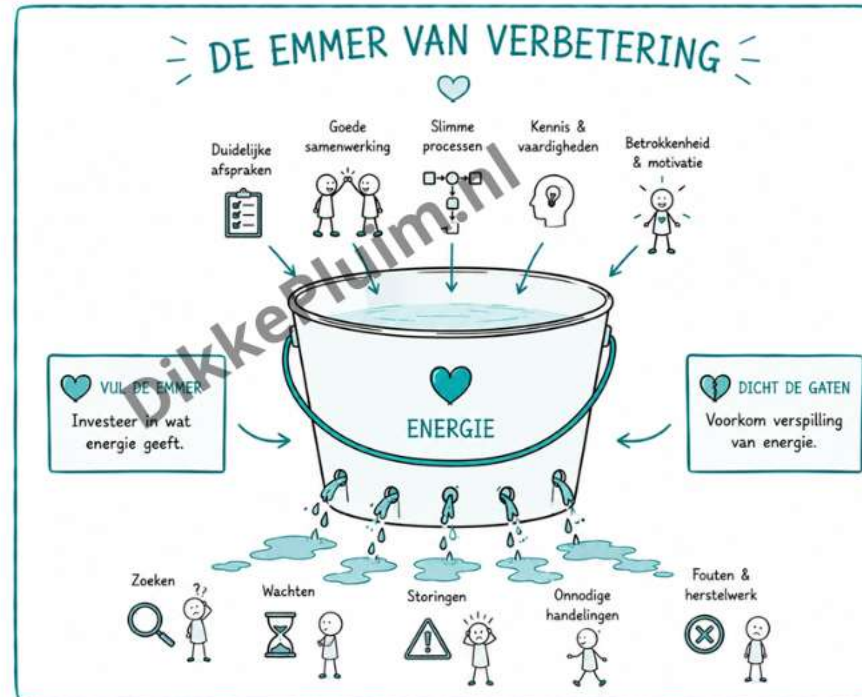
Eerst de lek dichten dan de energie erin.

Gezonde drukte:

- duidelijk doel;
- goede samenwerking;
- energie aan het einde van de dag.

Ongezonde drukte:

- brandjes blussen;
- chaos;
- steeds opnieuw beginnen;
- geen invloed ervaren.





DikkePluim BINGO



Eigenaarschap begint bij mij

Ik neem initiatief en wacht niet af	Ik zeg wat ik denk	Ik zie een kans	Ik neem	Ik vraag door als iets niet iik is																																																																																																																					
	DIKKEPLUIM VERZUIMSCAN Hoe staat het met verzuimpreventie in jouw team? Geef per stelling een score van 1 (steeds niet) tot 10 (steeds wel). Dit is geen toets, maar een vergoeding samen te groeten. <table border="1"><thead><tr><th>De thema's</th><th>steeds niet</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>steeds wel</th></tr></thead><tbody><tr><td>Openheid We hebben openheid voor elkaar en voor de wereld.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Eigenaarschap Medewerkers voelen zich verantwoordelijk en durven initiatief te nemen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Betrokkenheid Mensen voelen zich betrokken met het team en de doelen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Vitaliteit & werkplezier We hebben energie in ons werk en maken plezier uit wat we doen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Samenwerking We helpen elkaar en trekken samen op.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Duidelijkheid & verwachtingen We weten wat er van ons verwacht wordt en wat we van elkaar mogen verwachten.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Signalen & besprekingsmomenten maken We zien signalen op tijd en bespreken dingen voordat het uit de hand loopt.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Preventie & oplossingen We nemen actief stappen om problemen te voorkomen en op te lossen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></tbody></table> Samen beter Verzuimpreventie is geen taak van één persoon, maar iets wat we samen doen. Wat doe je met de uitkomst? Bekijk Wat valt op? Wat gaat goed? Wat vraagt aandacht? Besprek Praat er samen over. Wat zijn oorzaken? Wat kunnen we bedenken? Bepaal Kies 1 of 2 thema's waar we mee aan de slag gaan. Een stap vooruit, hoe klein ook, maakt een groot verschil!			De thema's	steeds niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	steeds wel	Openheid We hebben openheid voor elkaar en voor de wereld.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Eigenaarschap Medewerkers voelen zich verantwoordelijk en durven initiatief te nemen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Betrokkenheid Mensen voelen zich betrokken met het team en de doelen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Vitaliteit & werkplezier We hebben energie in ons werk en maken plezier uit wat we doen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Samenwerking We helpen elkaar en trekken samen op.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Duidelijkheid & verwachtingen We weten wat er van ons verwacht wordt en wat we van elkaar mogen verwachten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Signalen & besprekingsmomenten maken We zien signalen op tijd en bespreken dingen voordat het uit de hand loopt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Preventie & oplossingen We nemen actief stappen om problemen te voorkomen en op te lossen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
De thema's	steeds niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	steeds wel																																																																																																													
Openheid We hebben openheid voor elkaar en voor de wereld.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Eigenaarschap Medewerkers voelen zich verantwoordelijk en durven initiatief te nemen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Betrokkenheid Mensen voelen zich betrokken met het team en de doelen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Vitaliteit & werkplezier We hebben energie in ons werk en maken plezier uit wat we doen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Samenwerking We helpen elkaar en trekken samen op.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Duidelijkheid & verwachtingen We weten wat er van ons verwacht wordt en wat we van elkaar mogen verwachten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Signalen & besprekingsmomenten maken We zien signalen op tijd en bespreken dingen voordat het uit de hand loopt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Preventie & oplossingen We nemen actief stappen om problemen te voorkomen en op te lossen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																													
Ik geef andere schu...				nijn en																																																																																																																					
Ik help collega's dat ien het vr...				anderen dragen																																																																																																																					
Ik denk mogelijk niet in beperkingen				nijn eruimd seerd																																																																																																																					
Ik ben trots op mijn bijdrage en laat dat zien	Ik neem beslissingen binnen mijn verantwoordelijkheid	Ik communiceer duidelijk en tijdig	Ik blijf kalm en oplossingsgericht bij tegenslag	Ik inspireer anderen met mijn houding																																																																																																																					



Kleine acties, grote impact! DikkePluim voor jou!

Kijk naar het proces, niet naar de persoon

Stel dat je jouw huis moet stofzuigen met een stofzuiger waarvan de slang steeds losschiet en de zak steeds vol zit. Wat doe je?

A. Je gaat harder werken.

B. Je koopt een betere stofzuiger.

Veel organisaties kiezen onbewust voor A. Ze geven mensen een extra instructie, een extra controlelijst of een extra vergadering. Terwijl de oplossing misschien is: maak het werk eenvoudiger.

