



## LEAN: EEN CONCRETE AANPAK

[www.processpecialisten.nl](http://www.processpecialisten.nl)

## UW DOELSTELLING

- Medewerkers leren denken in processen;
- Een sfeer creëren, waarin medewerkers worden gestimuleerd mee te denken in het aandragen van verbetermogelijkheden, uitgaande van het resultaat voor de klant;
- Kennis over te dragen van procesgericht verbeteren op basis van LEAN, zowel op de medewerkers, de procesbegeleider als op procesverantwoordelijken;
- Concrete resultaten in procesoptimalisatie;
- Verbetering dienstverlening; en / of
- Ingevoerd continue verbeterproces.

## PROCESGERICHT WERKEN MET DE SOKKENSHOW





## TOEGEVOEGDE WAARDE VAN DE PROCESPECIALISTEN

- Ruime kennis en ervaring met het inrichten en optimaliseren van processen met behulp van Lean (Six Sigma).
- Overdragen van die kennis onder het motto: 'voordoen', 'samen doen' en 'zelf doen'.
- In positie brengen van de proceseigenaren en medewerkers als verantwoordelijke voor het herontwerpen en implementeren van processen.
- Inzetten van processimulaties en processpellen bij het analyseren, toetsen en implementeren van processen.
- Inbrengen van praktijkvoorbeelden en standaarden van eerdere opdrachten.



## DE AANPAK

**VOORDOEN**

- Startbijeenkomst procesverantwoordelijken
- Basistraining LEAN procesbegeleiders
- Selecteren en prioriteren van processen

**SAMEN DOEN**

- Coachen van procesbegeleiders bij het uitvoeren en implementeren van verbetertrajecten
- Verzorgen van terugkomdagen voor procesbegeleiders

**ZELF DOEN**

- Procesbegeleiders voeren zelfstandig trajecten uit
- Continue verbeteren van processen



## VOORDOEN

### Startbijeenkomst procesverantwoordelijken

- Bijbrengen basisprincipes van procesmanagement en LEAN
- Rol van procesverantwoordelijken en opdrachtgevers
- 'SCHERP' positiebepaling; uitgangssituatie, randvoorwaarden en ontwikkelpunten in kaart

### Basistraining LEAN procesbegeleiders:

- Bijbrengen basisprincipes van procesmanagement en LEAN
- Leren kiezen en toepassen van instrumenten
- Standaard aanpak/werkwijze voor procesverbetering bespreken
- Oefenen met presentatievaardigheden en omgang met weerstand

### Selecteren en prioriteren van processen

- Quick scan met procesbegeleiders en procesverantwoordelijkheden om processen met grootste potentieel te identificeren

## LEAN ERVAREN MET HET LEAN SPEL





## **SAMEN DOEN**

### **Coachen van procesbegeleiders bij het uitvoeren van verbetertrajecten:**

1. Uitvoeren van een '0-meting'; huidige procesgang, procesprestaties en klantbeleving in kaart brengen
2. Vaststellen van verbeterdoelstelling, randvoorwaarden en planning
3. Introductieworkshop LEAN voor procesmedewerkers
4. Herontwerpen en verbeteren van het proces door een verbeterteam
5. Vastleggen en overdragen van resultaten aan de procesverantwoordelijke
6. Ondersteunen van procesverantwoordelijke bij de implementatie

*In de regel begeleiden wij elke procesbegeleider bij twee verbetertrajecten*

### **Verzorgen van terugkomdagen voor procesbegeleiders:**

- Procesbegeleiders presenteren (tussen-)resultaten van verbetertrajecten
- Gezamenlijk bespreken van resultaten, dilemma's en leerervaringen

UW DOEL

DE  
PROCESSPECIALISTEN

DE AANPAK

VOORDOEN

**SAMEN DOEN**

ZELF DOEN



## VALUE STREAM MAP





## **ZELF DOEN**

- Procesbegeleiders begeleiden zelfstandig procesverbetertrajecten.
- Procesverantwoordelijken faciliteren en sturen op continue verbeteren van processen.

UW DOEL

DE  
PROCESSPECIALISTEN

DE AANPAK

VOORDOEN

SAMEN DOEN

**ZELF DOEN**

## CONDITIES

*Indicatief, gebaseerd op ervaringscijfers*

| Activiteiten                                                                                                                                                                                              | Externe inzet                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. Voordoen <ul style="list-style-type: none"><li>• Startbijeenkomst procesverantwoordelijken</li><li>• Basistraining LEAN procesbegeleiders</li><li>• Selecteren en prioriteiten van processen</li></ul> | 5 dagen<br>5 dagen<br>4-6 dagen                |
| 2. Samen doen <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen van procesbegeleiders</li><li>• Verzorgen van terugkomdagen voor procesbegeleiders</li></ul>                                                | 6-8 dagen (per proces)<br>2 dagen (per sessie) |
| 3. Zelf doen                                                                                                                                                                                              | -                                              |