



WAT IS SCHERP?

SCHERP is een concept dat zich richt op organisaties die toe zijn aan de volgende stap in hun ontwikkeling. Uw organisatie heeft de basishygiëne in orde en kan nu de volgende stap maken.

SCHERP geeft een kader om uw organisatie gericht en effectief te verbeteren, de SCHERPtemeter geeft richting en inhoud. SCHERP is een bedrijfskundige spiegel die zicht geeft op de samenhang tussen, klant, sturing, proces en gedrag. In veel organisaties ontbreekt het aan samenhang tussen allerlei verbeteracties: zo kan het gebeuren dat medewerkers een training klantgerichtheid krijgen terwijl tegelijkertijd een lean-project de processen aanpakt. Als de samenhang tussen beide trajecten niet is benoemd, blijven proces en gedrag, verbeteren en sturen verschillende werelden. Continu verbeteren is proces, gedrag en sturing in samenhang een stap verder brengen.

0-meting	onderzoek & aanpak per resultaatgebied obv behoefte	1-meting
SCHERPTEMETER	DIEPTEMETER PER LETTER	SCHERPTEMETER
1 workshop: integraal beeld. Bepalen doelen en vervolgstappen.	SPRAAKMAKEND: Wat vertelt men over u?	1 workshop: check resultaat. Cyclisch verbeteren.
	CHARISMATISCH: Leiderschap en taakvolwassenheid.	
	HELDER: Eenduidig beeld wat en waarom iets gebeurt.	
	ENERGIEK: Waarneembaar klantgedrag door medewerkers.	
	RAAK: Slim ingerichte processen en weinig gedoe.	
	PRAKTISCH: Continu verbeteren en effectief implementeren.	

DE AANPAK

De eerste stap is het doen van een SCHERPmeting. Daarmee bepalen we per letter de uitgangssituatie en formuleren we verbeterdoelen. De volgende stappen in het traject maken we op maat. We hebben daarvoor zogenaamde dieptemeters: workshops met een thema, trainingen of verbeterinstrumenten die de verbeterdoelen realiseren.

Als laatste onderdeel van het traject wordt wederom de SCHERPmeting uitgevoerd, om de behaalde resultaten te bepalen en de volgende stap in continu verbeteren te zetten.

Zo wordt SCHERP uw eigen verbeterconcept.





1. BREDE ANALYSE: DE SCHERPTEMETER

De SCHERPtemeter vraagt een actieve deelname van management en medewerkers! In een workshop leggen we u vragen voor, die we vervolgens met elkaar beantwoorden. Het is geen audit of test, het is vorm van zelfreflectie die past bij een moderne organisatie.

De meting heeft twee onderdelen:

- Het uitvoeren van de meting met de vragenlijst onder begeleiding van een Processpecialist. Resultaat is een set met verbeterpunten die u zelf benoemt naar aanleiding van de meting.
- Het adviseren over de resultaten. De meting levert scores voor de verschillende letters van SCHERP. Wij geven adviezen om waar nodig en gewenst SCHERP te zijn.

De meting vindt plaats op basis van een vragenlijst waarmee alle mogelijkheden van verbetering en vernieuwing aan de orde komen. De vragen zijn een hulpmiddel om die punten boven tafel te krijgen die voor uw organisatie essentieel zijn om proces en gedrag in samenhang naar een hoger niveau te brengen. De vragen zullen uw organisatie prikkelen tot antwoorden en bewijsmateriaal, resulterend in winstpunten en verbeterpunten. Wij interpreteren de resultaten en leveren op basis daarvan een SCHERP-advies.

2. GERICHTE ANALYSE: DE DIEPTEMETERS

De DIEPtemeters zijn instrumenten voor een gerichte, aanvullende analyse per letter; een kort onderzoek om data te achterhalen. Denk aan bijvoorbeeld aan een mystery guest onderzoek om de klantbeleving te achterhalen, een kostprijsonderzoek om de kosten van de dienstverlening te analyseren of een in control scan om het sturingsmodel snel te doorgronden.

3. CHANGEMANAGEMENT & VERBETERTRAJECTEN

Betrokkenheid van medewerkers en managers is voorwaardelijk voor het succes. Er zal op basis van de SCHERPte meting een veranderstrategie en verbetertraject worden ontworpen. Het traject heeft niet alleen ten doel de organisatie een stap verder te brengen, maar vooral ook de medewerkers en managers verantwoordelijkheid te laten nemen voor verbeteren. In slimme verbeterteams worden snelle slagen gemaakt. Het team zal ervaren dat zelf werken aan verbetering inspireert en dat in-één-keer- goed meer voldoening geeft dan veel tijd besteden aan reparatie- en herstelwerk.

In het verbetertraject worden verbeterproducten ingezet die soms op uw maat worden gemaakt, soms van de plank worden gehaald. Zo zal een procesoptimalisatie altijd op maat zijn, maar een training Lean-procesmanagement is een standaard.

Het verbetertraject gaat de DIEPte in en bestaat uit een mix van:

- Doorontwikkelen van processen, professie en leiderschap.
- Intensiveren van the Voice of the Customer als drijfveer voor het verbeteren.
- Effectueren door te meten en te weten of de verwachte prestaties ook worden geleverd.
- Proberen, soms blijft verbetering te veel op de teken- of de overlegtafel liggen. Soms moet je gewoon iets proberen en kijken of het werkt.

4. CHANGE THE GAME: PROCESMANAGEMENT & LEIDERSCHAP 2.0

SCHERP verbeteren betekent dat naast de processen en klantgedrag, ook in de besturing een volgende stap wordt gezet. Lean werkt alleen met Lean Leadership. Meer gedeelde verantwoordelijkheid voor de klant, het proces, het vak en het resultaat bij het team. Sleutelwoorden daarin zijn: eigenaarschap bij medewerkers voor het vak, eigenaarschap voor het verbeteren bij managers en eigenaarschap voor de klant bij iedereen. Geen anonieme RASCI tabellen, maar aanspreekbaarheid op klantgedrag van het individu en klant- en procesprestaties van het team.



SPRAAKMAKEND: Mystery Visit / Processhoppers

Er is maar één manier om erachter te komen hoe u dienstverlening in de praktijk uitpakt; kruip in de huid van de klant. De Processhoppers bevragen uw organisatie en beleven wat uw klant beleeft. Levenslecht en discreet.

CHARISMATISCH: Training 'Wie is er bang voor de proceseigenaar?'

In deze training bundelen De Processpecialisten hun ervaringen met leiderschap in processen. We vertellen u alles over procesrollen, types en profielen. Een hoge functie of een strak visitekaartje is niet genoeg: geen Sterke Mannen, maar charisma voor allen!

HELDER: Ketenmeter / Ketenverbetermeter

Voor alle medewerkers moet duidelijk zijn wat er gebeurt in de organisatie of de keten en wat van hen wordt gevraagd. Gewenste prestaties moeten voor iedereen helder zijn en op feiten gestoeld. Daarnaast moet uitval ook een vaste plek hebben op de managementagenda. In deze dieptemeter wordt specifiek onderzocht op welke gebieden dit verbetering behoeft.

ENERGIEK: Workshop Heilige Woorden en Leidende Principes

Ervaart uw klant ook daadwerkelijk wat u wilt dat zij ervaren vanuit uw strategie? Worden veranderende klantverwachting ook doorvertaald naar uw strategie en uw processen? Tijdens een workshop wordt duidelijk of de kernwaarden van uw organisatie zijn doorvertaald naar leidende principes voor de inrichting en de besturing van de processen. Duidelijk wordt of u klant ervaart uit uw processen wat zij volgens uw kernwaarden zou moeten ervaren.

RAAK: In Control Scan

Heeft u genoeg grip over slim ingerichte processen die weinig gedoe geven voor de klant? Staat de uitvoering van de processen ook continu op de agenda van het werkoverleg? De dieptemeter geeft u hiervoor een specifieke analyse met concrete verbeterrichtingen.

PRAKTISCH: Workshop Effectief Implementeren

Hoe slagvaardig is uw organisatie met het doorvoeren van procesveranderingen en hoeveel tijd stelt u beschikbaar voor het pro-actief aanpakken van problemen? Worden de juiste gedragsbeïnvloeders ingezet om het gedrag van medewerkers te veranderen om het gewenste resultaat van de verandering daadwerkelijk te bereiken? Deze dieptemeter verscherpt uw beeld.



DE DIEPTEMETERS

Er zijn dieptemeters die per letter een specifiek thema, leerdoel of verbeterpunt uitdiepen. Het verbeterteam analyseert en verbetert met een workshop of training. Soms moet de workshop nog worden ontwikkeld, soms kunnen we een standaard workshop gebruiken omdat sommige organisaties dezelfde uitdagingen hebben.