

Aan de slag met Continu Verbeteren; de beste tijd om te beginnen is vandaag!



“De lift naar succes is buiten dienst.
U zult de trap moeten gebruiken ...
stap voor stap.”

*Joe Girard, ‘The World’s Greatest Salesperson’
(the Guinness Book of World Record)*

Men vraagt ons vaak: "Wanneer is onze organisatie klaar om te beginnen met het continu verbeteren?" Ons antwoord is: "nu".

De eerste cruciale stap is uw medewerkers en uw collega's te betrekken bij het continu verbeteren. Het Continue Verbeteren is echt niet zo ingewikkeld of riskant wanneer u het goed inricht en wanneer de leiding zich committeert. Dat commitment begint bij jezelf. Je hoeft geen verbeter-expert te zijn om met het verbeteren te beginnen; je moet bereid zijn om aan de slag te gaan en ervaringen op te doen. Oefening baart kunst.

Veel leidinggevenden aarzelen om te beginnen, omdat, zo zeggen ze, "Onze cultuur er nog niet klaar voor is". Als je werkelijk wilt aanvangen met continu verbeteren, moet je gewoon aan de slag gaan.

Als je je eerste marathon wilt lopen, zal je daar fysiek nog niet toe in staat zijn. Echter indien je nooit begint met hardlopen, al is het maar één kilometer, zal je nooit in staat zijn de marathon te lopen.

Weerstand om te starten met Continu Verbeteren kan komen van het middelmanagement, die bang is dat het hoger management onvoldoende gecommitteerd is om iedereen te betrekken bij het Continu Verbeteren.

***"Laat nooit een waargenomen gebrek aan leiderschap een excuus
zijn om niet te doen wat je kunt."***

John Shook, CEO of the Lean Enterprise Institute

Aan de slag met Continu Verbeteren; de beste tijd om te beginnen is vandaag!

Onze ervaring heeft ons geleerd dat juist de successen die geboekt worden bij het Continu Verbeteren het hoger management overtuigen. Ons advies is dan ook om te beginnen met het Continu Verbeteren in de afdeling waarvoor u verantwoordelijk bent. De successen en de betrokkenheid van uw medewerkers zullen leiden tot lagere kosten, hogere veiligheid en betere kwaliteit. Deze resultaten zullen uw leidinggevenden meer overtuigen dan eindeloos onderzoek en het wachten op de juiste cultuur.

Terughoudendheid kan ook komen van het hoger management, die denkt dat het middenmanagement niet klaar is om het Continu Verbeteren goed te begeleiden. Of het hoger management wil alleen van start gaan wanneer ze zeker weten dat het programma succesvol zal zijn. Ons advies in deze is om de PDCA-cyclus toe te passen op het programma. Start met een overzichtelijke planning. Train je medewerkers die betrokken zijn (basis principes van Lean en Kaizen) en start met het continu verbeteren in een pilot-gebied, waar duidelijk leiderschap aanwezig is. Al snel zal blijken wat werkt en wat niet werkt; stel vervolgens het programma bij. (PDCA).

Van start gaan is een ding, het continueren een andere. Het Continu Verbeteren moet niet het zoveelste idee zijn of "het project van de maand". De leiding moet hun ambitie communiceren; de organisatie moet zich bewust worden van deze ambitie. Het Continu Verbeteren moet in lijn staan met de visie, missie van de organisatie en moet zijn opgenomen in de strategie van de organisatie. De organisatie zal gefaciliteerd moeten worden om te kunnen werken aan de verbeteringen en deze inspanningen moeten worden erkend.

Onze ervaring is dat de medewerkers moeten worden voorgelicht over belangrijke punten die cruciaal zijn voor het creëren van een Continu Verbeter cultuur en natuurlijk over de ambitie van de organisatie. Wij ondersteunen hierbij door het geven van korte en effectieve trainingen en het on-line coachen van de leidinggevenden. De Kainexus- instructievideo's bieden extra ondersteuning.

Leidinggevenden zien ook wel eens obstakels in het feit dat het programma gezien wordt als een (vaak mislukt) ideeënbus-aanpak en dat er alleen ideeën ingediend worden die een hoog klaaggehalte bezitten of ideeën die veel geld kosten en zich niet richten op de klant.

Aan de slag met Continu Verbeteren; de beste tijd om te beginnen is vandaag!

Het is belangrijk te benadrukken dat de verbetercultuur zich meer richt op “wat kunnen **wij** doen” en minder op “wat moet **jij** doen”. Natuurlijk zullen er problemen geïdentificeerd worden die buiten de eigen invloedssfeer vallen, maar er zijn meer dan voldoende uitdagingen die binnen de afdeling opgepakt kunnen worden. Het werken aan verbeteringen, die het werk minder belastend maken en wat meer waarde creëert voor de klant, zal uiteindelijk de ultieme motivatie zijn voor de medewerkers,

De angst bij medewerkers dat hun ideeën niet opgepakt zullen worden, of zullen mislukken, kan worden weggenomen door met kleine verbeteringen, met een laag faalrisico, te starten. Hierdoor zal het vertrouwen en enthousiasme toenemen. Het continu verbeteren kan niet als een blauwdruk uitgerold worden; daarnaast mag niemand verweten worden dat een verbetering doorgevoerd moet worden. De oorzaak van het probleem ligt altijd in het proces; zelfs menselijke fouten zijn terug te voeren naar het proces.

Voor meer informatie over het continue verbeteren in de Zorg, raden wij het boek *Healthcare Kaizen: Engaging FrontLine Staff in Sustainable Continuous Improvements* aan. De mede auteur is onze KaiNexus' Chief Improvement Officer, Mark Graban.

Natuurlijk zijn wij altijd bereid om met u geheel vrijblijvend van gedachte te wisselen over het Continu Verbeteren (Kainexus@nextchange.nl).

"Mensen onderschatten hun verandervermogen. Het is nooit het juiste moment om iets moeilijks te doen. De taak van iedere leider is om deze mensen te helpen hun potentieel te laten zien."

John Arthur Porter, Canadees socioloog