

White Paper

**Hoe Kainexus organisaties kan ondersteunen
bij het streven naar excellentie.
*(Why KaiNexus is a “Must Have”
For Your Baldrige Journey)***

KaiNexus

Versie: NL-2 april 2014

Gregory Jacobson, MD – Chief Executive Officer
Mark Graban – Chief Improvement Officer
Maggie Millard – Market Analyst
Robert Klomp – Senior Consultant and partner NextChange

Voor meer informatie:

info@nextchange.nl

www.nextchange.nl

Baldrige Award¹

Jaarlijks wordt de Malcolm Baldrige (National Quality) Award in de VS uitgereikt aan Amerikaanse organisaties die een excellente prestatie hebben geleverd. Dat kunnen zowel organisaties uit de profit- als uit de non-profit sector zijn. De Baldrige Award is de enige formele erkenning van bedrijfsprestaties op topniveau, die door de Amerikaanse president bekrachtigd worden. De Award wordt beheerd door het National Quality Program Baldrige, dat op haar beurt weer beheerd wordt door het National Institute of Standards and Technology. De Award is vernoemd naar Malcolm Baldrige jr., de Amerikaanse minister van handel gedurende de Reagan regering.

Voorwaarden voor de Baldrige Award¹

Met de Baldrige Award versterken bedrijven hun positie en kunnen zij zich onderscheiden van hun concurrenten. Bovendien krijgen zij de kans om succesvolle strategieën te openbaren en informatie hierover uit te wisselen met andere organisaties. Voorwaarde is wel, dat een organisatie een managementsysteem hanteert dat continu verbetering van producten en/of diensten garandeert. Juist met een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering kan een bedrijf zich onderscheiden. De Award wordt niet gegeven voor specifieke producten of diensten.

Voorwaarden voor de Baldrige Award¹

Jaarlijks worden er 18 prijzen uitgereikt, verdeeld over zes categorieën: productie, service, kleine ondernemingen, onderwijs, gezondheidszorg en non-profit. Daarnaast wordt er op zeven criteria gelet:

1. Leiderschap
2. Strategische planning
3. Aandacht voor de klant
4. Meting, analyse en kennismanagement
5. Personeelsmanagement
6. Procesmanagement
7. Resultaten

¹ ScienceProgress.nl

Deze criteria spelen een belangrijke rol in het versterken van het concurrentievermogen. Het helpt organisaties hun mogelijkheden, prestaties en resultaten te verbeteren. Ook vergemakkelijkt het de communicatie en uitwisseling van informatie met andere organisaties. Als laatste dient het als werkinstrument om te leren, om prestaties te beheren en te begrijpen en om planning in goede banen te leiden.

Achtergrond

KaiNexus is een web-en iOS-based collaborative platform dat het (continu) verbeteren ondersteunt. KaiNexus stroomlijnt het proces dat nodig is voor het verbeteren. Het systeem helpt om gebruik te maken van de collectieve kennis binnen de organisatie om de kwaliteit en de veiligheid te verbeteren, de efficiëntie te vergroten en tijd en geld te besparen. KaiNexus ondersteunt een cultuur van het streven naar innovatie (*Baldrige Program Criteria 1.1 a(3)*).

KaiNexus kan worden gebruikt als standalone oplossing in een organisatie die geen systeem hanteert voor het (continu) verbeteren, maar kan ook naadloos geïntegreerd worden in de reeds gebruikte systematiek binnen een organisatie.

Omdat wij ons realiseren dat iedere organisatie zijn eigen manier van werken heeft ten aanzien van het verbeteren en innoveren, biedt Kainexus u een flexibel platform, welke u hierbij kan ondersteunen.

Of uw benadering van verbeteren nu is gebaseerd op dagelijkse verbeteringen (kaizen of PDCA / PDSA), Rapid Improvement Events (kaizen events), of projectmatige verbeteringen, Kainexus zal u hierbij ondersteunen.

Het Baldrige programma omvat geen specifiek implementatieprogramma voor het bereiken van de Baldrige criteria. Wij geloven echter dat het gebruik van Kainexus, zoals hieronder beschreven, een grote bijdrage kan leveren aan het bereiken van deze criteria.

Hoe ondersteunt Kainexus het Continu Verbeteren?

De basis binnen KaiNexus voor elke verbeterstap is een VI (Verbeter Idee). Een VI kan gezien worden als een Opportunity For Innovation (OFI). OFI's zijn door medewerkers gegenereerde ideeën voor verbetering en innovatie die door Kainexus verzameld worden (*Baldrige Program Criteria 6.1 b (3), 6.2 a, d.*).

KaiNexus biedt een platform waarmee het Management OFI's kan uitzetten binnen de organisatie en het proces vanaf de generatie van ideeën tot en met de uitvoer van de ideeën kan monitoren, waarbij door de transparantie van het proces en de gerichte communicatie een cultuur van Continu Verbeteren gestimuleerd wordt (*Baldrige Program Criteria 1.1 a (3), b (1)*).

Kainexus betreft iedereen bij het verbeteren. Elke medewerker heeft een uniek Kainexus account, waarmee de medewerkers ideeën kunnen invoeren, verbeteractiviteiten kunnen uitvoeren en volgen. Andere verbeterprocessen en resultaten binnen de organisatie zijn voor iedereen zichtbaar (*Baldrige Program Criteria 5.2 a, b*).

Kainexus biedt iedereen toegang tot de virtuele ideeënbus om hun Verbeter-ideeën in te dienen, die vervolgen kunnen worden beoordeeld en uitgezet worden in de organisatie.

Kainexus stelt het Management in staat iedereen bij het verbeteren te betrekken door een top-down en bottom-up communicatiestructuur, die de performance van de organisatie verbeterd (*Baldrige Program Criteria 1.1b*).

Kainexus ondersteunt innovatie op elk niveau van uw organisatie. Doordat ideeën op verschillende manieren, vanuit verschillende locaties en op elk tijdstip door iedereen kan worden ingediend, bestaan er geen belemmeringen die het innovatief vermogen van uw organisatie blokkeren of frustreren. Iedereen kan vanaf iedere PC of smartphone met internet via de browser, email of app een idee indienen. Documenten, afbeeldingen en foto's kunnen worden toegevoegd. De ideeën worden opgeslagen en kunnen beoordeeld worden (*Baldrige Program Criteria 5.2 & 3.2 a(1)*).

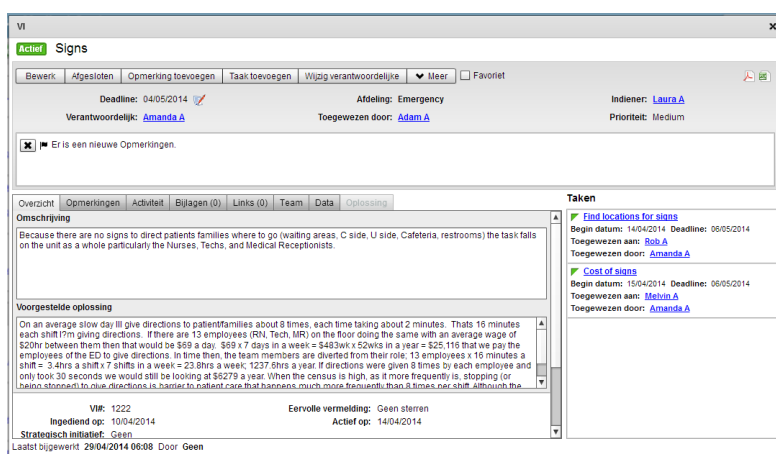
The screenshot shows a web form titled "Nieuw Verbeter Idee (VI)". It contains the following elements:

- A "Titel" (Title) input field.
- A large "Omschrijving" (Description) text area.
- A "Voorgestelde oplossing (optioneel)" (Proposed solution (optional)) text area.
- At the bottom left, there are icons for attaching files and images.
- At the bottom right, there are two checkboxes: "Wijs aan mij toe" (Show me) and "VI indienen namens" (Submit VI on behalf of).
- A prominent green "Indienen" (Submit) button.
- Next to the "Indienen" button are the words "Concept" and "Annuleer" (Cancel).

KaiNexus biedt gedetailleerde informatie (tabellen en grafieken) voor de leidinggevenden om het aantal verbeteringen, de voortgang van de verbeteringen, de deadlines en de resultaten te monitoren. Medewerkers worden gewaardeerd voor hun bijdragen en geïnformeerd over alle verbeteractiviteiten. Dit stimuleert een Continu Verbetercultuur (**Baldrige Program Criteria 1.1 b(1)**).

Is een Verbeteridee eenmaal ingevoerd dan meldt Kainexus dit aan de leidinggevenden of personen die geautoriseerd zijn om ideeën te beoordelen en uit te zetten. Betrokkenen worden dagelijks geïnformeerd over nieuwe ideeën en de voortgang van uitgezette ideeën. Kainexus maakt melding van ideeën die uitgezet zijn, maar niet worden opgepakt. Tevens bewaakt Kainexus de deadlines. Wanneer nodig escaleert Kainexus belemmeringen die de voortgang van de uitvoering van verbeteringen in de weg staan (**Baldrige Program Criteria 2.1 a(2)**).

Wanneer een verbeteridee is toegewezen aan iemand kan het idee uitgevoerd gaan worden. Er kan een team opgebouwd worden rondom een verbeteridee en het team wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de uitvoering (**Baldrige Program Criteria 5.2 a(2)**).



Alle stappend van de verbeteringen worden in een logboek vastgelegd en ieder teamlid kan relevante documenten benaderen. Tevens kunnen onderliggende taken aan personen worden toegewezen, waardoor het werk verdeeld kan worden. Ook over de uitvoering van de (deel)taken en hun deadlines worden de teamleden geïnformeerd (**Baldrige Program Criteria 4.2 a 5.1 a(3)**).

Is een verbeteridee uitgevoerd dan wordt het resultaat vastgelegd. Resultaatcategorieën kunnen per organisatie vastgelegd worden en resultaten kunnen aan strategische initiatieven van de organisatie worden gekoppeld.

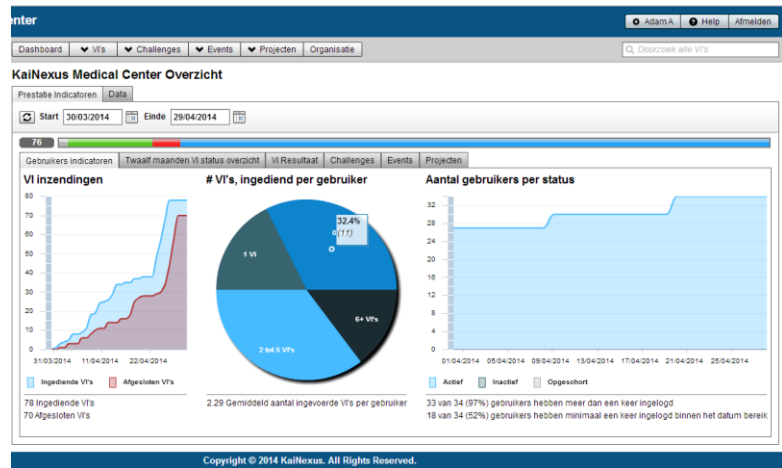
Voorbeelden van resultaatcategorieën:

- kwaliteitsverbetering
- Klantveiligheid
- Medewerkersveiligheid
- Klanttevredenheid
- Medewerkerstevredenheid
- Kostenbesparing (eenmalig of terugkerend)
- Extra opbrengsten (eenmalig of terugkerend)
- Tijdbesparing

Het resultaat wordt beoordeeld door de leidinggevenden en Kainexus rapporteert de resultaten van alle verbeteringen. Om de PDCA-cirkel compleet te maken kunnen doorgevoerde verbeteringen getoetst worden op hun resultaat. (*Baldrige Program Criteria 7*).

Vanaf het ontstaan van een idee tot en met het doorvoeren van de verbetering zijn de medewerkers bezig met innovatie. Tijdens het proces kunnen ideeën verrijkt worden en commentaren worden toegevoegd. Door het delen van informatie over de verbeterprojecten en de resultaten stimuleert Kainexus het innovatief vermogen van de organisatie. Best Practices worden gedeeld. Kainexus beheert een database met alle informatie over innovatie en verbeteren die voor iedereen binnen de organisatie toegankelijk is (*Baldrige Program Criteria 4.2 a*).

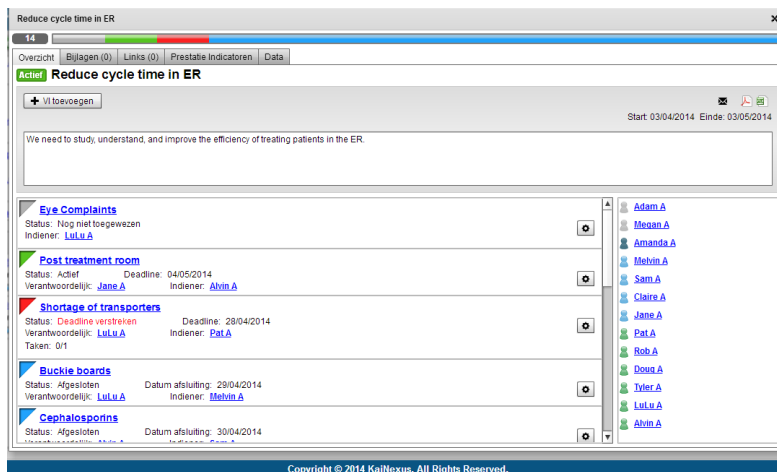
Alle informatie over de resultaten worden gepresenteerd in grafieken en overzichtelijke rapporten. Leidinggevenden kunnen eenvoudig de impact van iedere verbetering beoordelen en rapporten genereren voor de verschillende afdelingen. Op elk niveau van de organisatie is de rapportage te genereren.



Leidinggevenden hebben inzicht in wie er ideeën genereerd hebben en wie er betrokken zijn bij de verbeterprojecten (*Baldrige Program Criteria 2.2 a(5), 4.1 a(1), 4.1 c(1), 7.4 a(1)*).

Hoe ondersteunt Kainexus Kaizen-events en verbeterprojecten?

Naast dagelijkse verbeteringen geven organisaties ook soms de voorkeur aan Kaizen-Events of grotere verbeterprojecten of aan het doorvoeren van verbeteringen in het kader van strategische initiatieven. Binnen Kainexus kunnen structuren voor Kaizen-events of grotere verbeterprojecten ingericht worden, zonder dat de structuur de organisatie dwingt om op een bepaalde manier te werken (*Baldrige Program Criteria 1.1 b(2)*).



Binnen Kainexus kunnen Kaizen-events, projecten of “challenges” (verbeteringen in het kader van een strategisch initiatief) toegewezen worden aan werkgroepen, teams, afdelingen of de gehele organisatie. Verbeterideeën of onderliggende taken kunnen vervolgens gepland en beheerd worden.

De leden van (virtuele) teams en projectgroepen kunnen vervolgens samenwerken om bepaalde vooropgestelde doelstellingen te bereiken (*Baldrige Program Criteria 4.1 c (3)*).

Aan het einde van een Kaizen-event, project of Challenge kunnen aan de hand van gedetailleerde overzichten, rapporten en grafieken de resultaten worden geanalyseerd en geëvalueerd. De logbestanden van de verbetertrajecten kunnen geraadpleegd worden en overzichten van de verschillende (individuele) bijdragen aan de verbetertrajecten zijn op elk niveau beschikbaar. Het management heeft hierdoor inzicht wat het team bereikt heeft en op welke manier dit gerealiseerd is (*Baldrige Program Criteria 7*).

Conclusie

Het Kainexus platform is uitermate geschikt voor organisaties die streven naar excellentie en Kainexus voldoet aan de richtlijnen van het Baldrige programma. Kainexus kan u bij het streven naar excellentie ondersteunen, ongeacht de manier waarop u de verbeterprojecten inricht en hanteert.

Voor meer informatie

kainexus@nextchange.nl

www.nextchange.nl

Alle verwijzingen in dit document naar de Baldrige Award Criteria zijn van:

Baldrige Performance Excellence Program. 2013. *2013–2014 Criteria for Performance Excellence*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology.

http://www.nist.gov/baldrige/publications/business_nonprofit_criteria.cfm