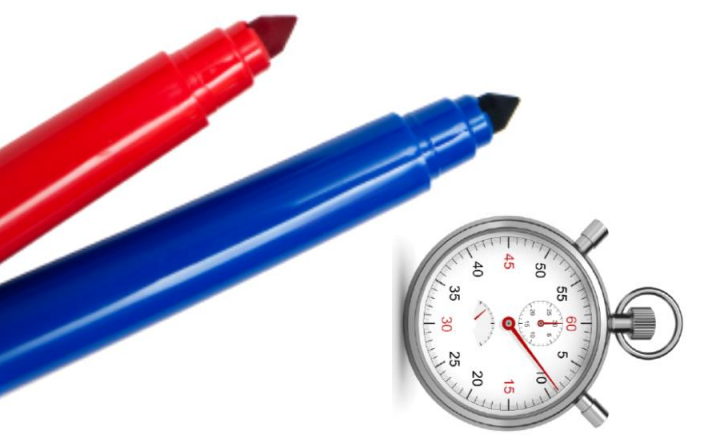


Voor je begint
Dit dialoogwerkblad is bedoeld voor groepen van 2 tot 8 mensen. Bespreek eerst zijn splits de groep dan, meening aan het einde van de actieplannen met elkaar.

Het doel van dit werkblad is het definiëren van verbeteracties en de doorlooptijd in jullie proces om verspilling te verminderen te verkorten.

Voor het doorlopen van dit werkblad is minimaal één en misschien wel vier uur tijd nodig.

1. Begin hier
Dit is een dialoogwerkblad. Het is bedoeld om goede communicatie te bevorderen. De teamleden verdelen zich gelijkmatig rond dit werkblad zodat iedere vraag door ten minste een teamlid gemakkelijk te lezen is. Behandel de vragen *één voor één*. Je mag vragen *overslaan*. Het teamlid dat het dichtst bij de vraag zit leest hem hardop voor en noteert het resultaat van de discussie. Ieder teamlid leest en notuleert *ten minste één* vraag.

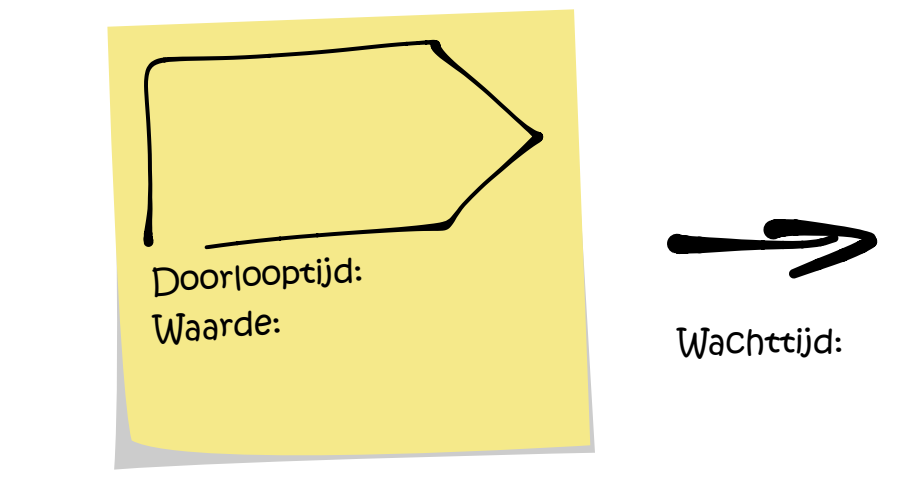



2. Voorbereiden
Zorg dat ieder teamlid een pen of stifte heeft om op dit werkblad te schrijven.

Stem af hoeveel tijd jullie aan dit werkblad gaan besteden en noteer het resultaat hieronder:

Retrospective basisrichtlijn
Wat we ook ontdekken, we begrijpen en hebben de overtuiging dat iedereen zijn of haar uiterste best heeft gedaan. Dit gegeven wat op dat moment bekend was, zijn of haar kennis en vaardigheden, de beschikbare middelen — Norman L. Kerth —

Proces:



 Aanleiding (hoe zet een klantvraag het proces in gang):

.....

.....

.....

3. Afstemmen
Is iedereen het ermee eens om de retrospective basisrichtlijn te volgen zolang we aan dit werkblad werken?

Het doel van dit werkblad is het verbeteren van de manier van werken. Richt je dus op de *oorzaken* van problemen, niet op het zoeken van een schuldige.

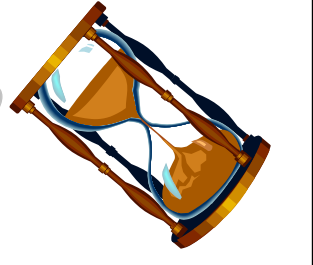
4. Kies een proces
Kies een end-to-end proces om te verbeteren. Zo'n proces start met een vraag, wens of idee en sluit af met het leveren van waarde voor de klant of business. Voorbeelden van dit soort processen zijn het verwerken van een bestelling of het doorvoeren van een applicatieaanpassing. Geef het proces een naam en zet die naam op het werkblad.



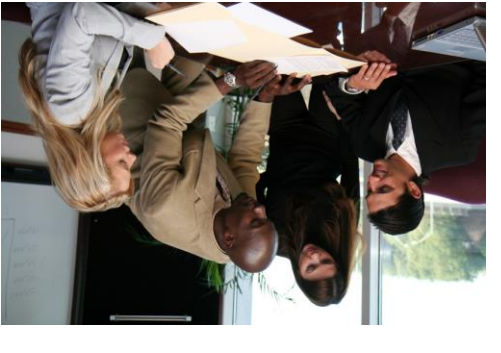
5. Maak een procesmodel
Welke processtappen zijn er nodig om te komen van een idee/wens tot een bruikbare oplossing ofwel levering van waarde. Maak per processtap één sticky-note en plaats deze in de ruimte hierboven in een logische volgorde. Laat eerst iedereen in stilte processtappen opschrijven. Ga daarna pas ordenen, ontdebelen en samenvoegen. Laat zeer uitzonderlijke stappen weg. Het gaat om het overzicht, niet om de details.

Test de functionaliteit en administreer bevindingen
Doorlooptijd:
Waarde:

Hoeveel tijd heb je nog over? Is dit genoeg?



Denk eraan om degene die de vraag voorleest ook de discussie te laten leiden.



10. Intekenen
Iedereen die mee heeft gedaan met deze oefening en het eens is met de uit te voeren acties zet hier zijn of haar handtekening. →

Het team

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.
2.
3.



9. Plan van aanpak
Kies 3 ideeën van de lijst met verbetervoorstellen (uit stap 9) om het proces effectiever te laten lopen. Bedenk ook hoe je gaat bepalen of het idee het verwachte effect heeft gehad.



Resultaat (welke waarde wordt geleverd):

.....

.....

.....



7. Waarde
Bepaal met elkaar per processtap welke voor de klant waarneembare waarde hierin wordt toegevoegd. Vraag je bij elke stap af of de klant bereid zou zijn om hiervoor te betalen. Noteer het resultaat bij de processtap.



6. Klok de tijd
Bepaal met elkaar per processtap de doorlooptijd (hoeveel tijd neemt hij totaal in beslag).
Bepaal ook de gemiddelde wachttijd tussen de processtappen.

Analiseer het idee en geef een eerste inschatting.
Doorlooptijd: 5 dagen
Waarde:

Je kunt het met de quotes in de kantlijn van dit werkblad eens zijn of niet. Ze zijn slechts bedoeld om discussie te stimuleren.

“Vertraging is minder een kwestie van tijd en meer een kwestie van timing”
— Shigeo Shingo —

“Als je een nieuw proces nodig hebt en het niet installeert, betaal je ervoor zonder het te krijgen.”
— Ken Stork —

“Je weet nooit van te voren wat de resultaten van je acties zullen zijn, maar als je niks doet krijg je zeker geen resultaten”
— Ghandi —

“De weg naar succes is altijd in ontwikkeling”
— Chinese gezegde —

“Yes We Can!”
— Barack Obama —

Deel je ervaringen met dit werkblad alsjeblieft met ons.
Stuur je feedback naar Remi-Armand.Collaris@ordina.nl