

1. Verbeterproces
2. Aanleiding / sense of urgency / veranderverhaal
3. De spelers en hun rol
4. Rol MT
5. Rol leidinggevenden
6. Verbeteraanpak
7. Doelen en KPI's
8. **Leren vs Presteren**
9. Gedrag
10. Betrokkenheid
11. PDCA
12. Rapportages
13. Volwassenheid
14. Beter verbeteren
15. Borging

**Tips om het  
proces van verbeteren  
op gang te brengen / te houden**

**“Beter Verbeteren”**

# Continu Verbeteren doelen

## Prestatie KPI's

Bv omzetgroei, winstmarge, klanttevredenheid en marktaandeel.

## Verbeter KPI's

Verbetering van SQDC (Safety, Quality, Delivery, Cost)

## Maar ook

- aantal ingediend
- aantal gerealiseerd
- aantal opgeleid
- betrokkenheid
- etc

**Zie vorige video**

## En KBI's



## Leren vs Presteren

Nadeel: korte termijn prestatie verbetering blijft uit

Voordeel: lange termijn een blijvende verbetercultuur

## Leren vs Presteren

1. Leren past ook bij de taakinvulling van een manager
2. Leren tijdens het bedenken en realiseren van verbeteringen past ook bij de 70/20/10 regel van Jennings
3. Leren past zeer waarschijnlijk ook bij de Kernwaarden van jullie organisatie

Het 70:20:10 leermodel is een idee van **Charles Jennings** en gaat ervan uit dat we het meeste leren door te doen. Jennings geeft aan dat niet voor elke situatie dezelfde verhoudingen gelden, maar dat de principes wel steeds op dezelfde wijze toepasbaar zijn.

We leren als volgt:

- 70%** door te werken;
- 20%** door (online) samenwerken en kennis delen en maken;
- 10%** door formele kennisbronnen (e-learning, internet, training etc.)

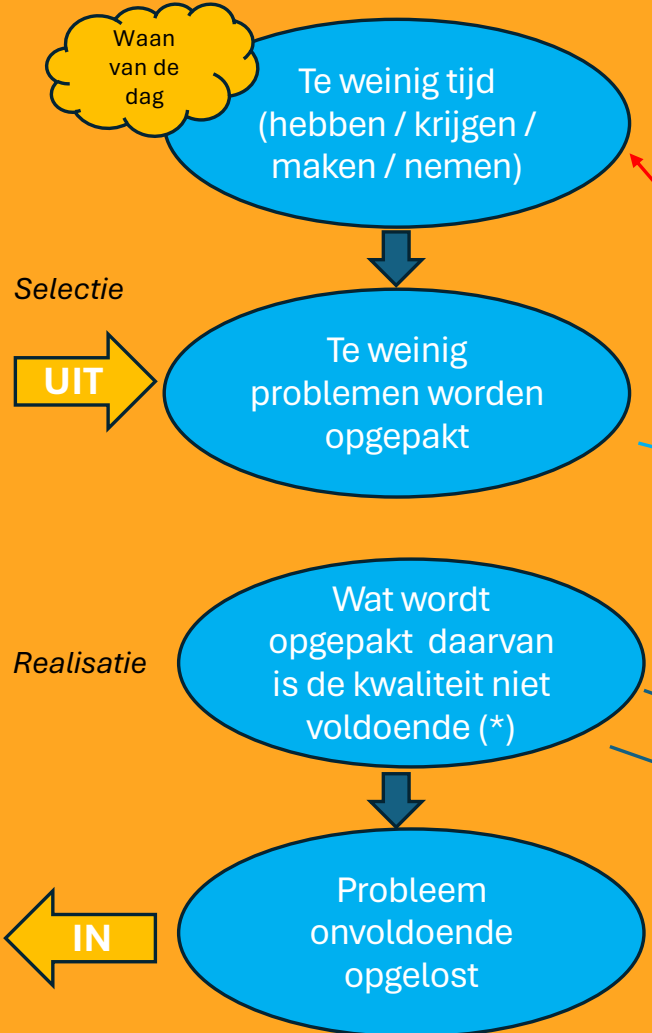
# De verbeterparadox doorbreken? Zet in op Leren in plaats van Presteren

**“Lijst” met**

1. problemen
2. klachten
3. ‘defects’
4. issues
5. mogelijke verbeteringen

*www.coimbee.com*

**IN** →



1. Omdat er te weinig problemen worden opgepakt wordt er beperkt kennis en ervaring opgedaan.
2. En wellicht maakt onbekend ook onbemind zodat er te weinig tijd wordt besteed

Te weinig kennis(opbouw)

**Succes?** → Vertrouwen → “doorgaan”  
**Geen succes?** → Frustratie → “stoppen”

\* 85% van het top-management vindt dat hun organisatie slecht is in probleem-diagnose  
 Bron: <https://hbr.org/2017/01/are-you-solving-the-right-problems>