

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

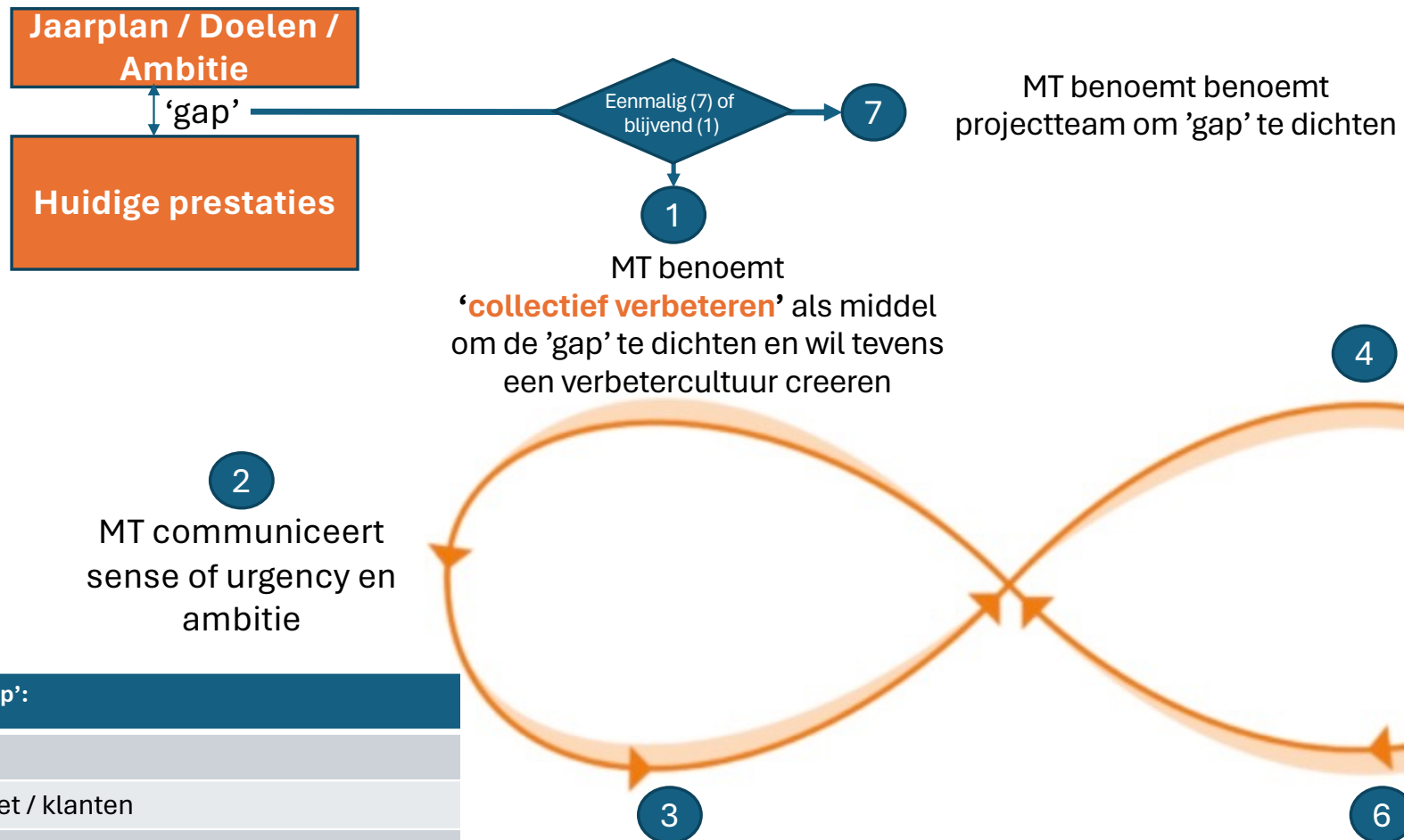
Aanleiding

- Visie
- Strategie
- Klant
- Gap
- Prestaties verbeteren
- Lerende organisatie
- Betrokkenheid medewerkers

Veranderverhaal

- Kort (3-10 regels)
- Relatie met strategische initiatieven / kernwaarden
- Organisatie belang vs persoonlijk belang

- Onze klanten verwachten dat wij laten zien dat we actief bezig zijn met het verbeteren van onze prestaties. Niet omdat onze prestaties onvoldoende zijn, integendeel, onze prestaties zijn goed! Maar, stilstand is achteruitgang en we willen voorkomen dat onze klanten ons onvoldoende vinden presteren.
- Kortom we willen aan de slag om onze klanten tevreden te houden!
- Maar er is nog een reden om met Verbeteren aan de slag te gaan: wij geloven dat jullie als medewerker goede ideeën hebben om het werk makkelijker, sneller, veiliger en leuker te maken.



Voorbeelden van de 'gap':

- Ontevreden klanten
- Achterblijvende omzet / klanten
- Kwaliteit issues / geen stuurdata /
- Levertijd issues / werkdruk / achterstanden
- Ontevreden medewerkers / verloop
- Ontwikkeling nieuwe producten en diensten duurt te lang
- Productiviteit te laag / kosten te hoog