

Voortschrijdend inzicht leidt tot nieuw geïntegreerd WCP-model

Ook bij Blom Consultancy staat het denken niet stil. In WCU 3 van 2008 presenteerden we u al de nieuwe Blom way. Een geïntegreerd model waarin de drie belangrijkste organisatieaspecten (mensen, processen en omgeving) op een harmonieuze, synergetische wijze zijn gevat. Nu voegen we aan dit model de 7 nieuwe WCP-principes toe. Dit nieuwe model representeert: World Class Performance – the Blom way.

Een organisatie is World Class als alle activiteiten die er plaatsvinden waarde toevoegen in de ogen van alle stakeholders. Een behoorlijk utopisch maar nastrevenswaardig uitgangspunt. Dromers als Da Vinci, Verne, Luther King en Gates bewezen al dat waar een wil is, ook een weg ontstaat.

Principe 1: Ambitieuw van start

Uw droom en de weg daar naar toe staan centraal bij het eerste WCP-principe: Ambitie creëren. Wat is uw ideaal en welke mijlpalen ziet u op de route daar naar toe? Hoe concreter u die omschrijft, hoe makkelijker het wordt om ze te bereiken. Een ambitie die leeft zorgt voor focus en richting in uw organisatie.

Principe 2: Verliezen zichtbaar maken

Om stakeholders tevreden te stellen, streeft u naar processen die vrij zijn van 'niet waarde toevoegende activiteiten en stappen', oftewel verliezen. Het zien van verliezen vergt wel kennis, oefening en lef. Het maakt niet uit of u uitgaat van bijvoorbeeld de 7 Muda's, of de 16 verliescategorieën van TPM. Belangrijker is dat u en vooral uw medewerkers door een bepaalde bril naar uw processen leren kijken.

Principe 3: Teamgericht verbeteren

Uw medewerkers spelen een cruciale rol bij het elimineren van verliezen. Een organisatie maakt optimaal gebruik van de bij hen aanwezige kennis en ervaring door in multidisciplinaire teams te werken. Tel daar de gestructureerde manier van analyseren en oplossen

van problemen bij op en er ontstaat draagvlak voor de gevonden oplossingen. Bovendien ontstaat er eigenaarschap en zo dringt continu verbeteren echt door tot in het DNA van de organisatie.

Principe 4: Procesgericht organiseren

Het is niet erg zinvol de ene activiteit te verbeteren als dat leidt tot problemen bij een andere activiteit. In World Class organisaties is het (ideale) proces om tot een bepaalde dienst of product te komen het uitgangspunt om het werk te organiseren. Het effect van een verandering in één deel van het proces op andere delen wordt zo vooraf duidelijk. Het gevaar van suboptimalisatie wordt geëlimineerd en het doorgeven van 'best practises' vergemakkelijkt.

Principe 5: Standaarden overeenkomen

Die 'best practises' dienen wel vastgelegd te worden. Vaak zit deze kennis in de hoofden van enkelen en is niet of moeilijk voor anderen toegankelijk. Door het gezamenlijk vaststellen en vastleggen van standaarden wordt de beste methode om het werk uit te voeren gemeengoed. Helemaal als deze methode ook de eenvoudigste is.

Principe 6: Standaarden borgen

Het hebben van standaarden is geen garantie dat ze ook worden toegepast. Standaarden zakken weg en oude werkwijzen sluipen, als we niets doen, terug in het proces. Het lijkt of de organisatie continu verbetert, maar feitelijk lossen ze telkens 'hetzelfde' probleem op. De standaard moet dus



worden geborgd en verankerd in de organisatie op een manier met minimale inspanning en maximaal effect.

Principe 7: Successen zichtbaar maken

Een methode, manier van werken of standaard die tot succes leidt zal over het algemeen navolging genieten. Het visualiseren van successen helpt bij het duiden van de status van de route naar het ideaal. Door dit succes zijn we weer dichterbij onze volgende mijlpaal gekomen. En succes trekt succes aan. Wie wil er nu geen deel uitmaken van een winnend team?

Wie leeft volgens deze principes en daarbij mensen, processen en omgeving in harmonie weet te brengen, gaat gegarandeerd op weg naar het realiseren van zijn of haar droom: World Class Performance. ■