

Hoe pas je lean nu echt toe? Vier verschillende professionals - een directiesecretaresse, een directieassistent, een projectmanager en een freelance project- en managementondersteuner - vertellen hoe zij lean in hun dagelijkse werk inzetten.

4X LEAN IN DE PRAKTIJK



Naam: Annelie Peters

Functie: directiesecretaresse

Organisatie: ZON fruit & vegetables

FOTO: RICHARD PIETEN

‘De nieuwe taken versterken mijn functie’

“Lean Six Sigma (LSS) is een van de middelen waarmee we als bedrijf nóg slagvaardiger, klantgerichter en bovenal herkenbaarder worden. We stellen multidisciplinaire teams samen die fasegewijs verbeterprojecten doorvoeren. Dit stimuleert bovendien de samenwerking tussen verschillende afdelingen. Zelf heb ik een Lean Six Sigma-project geleid over contractbeheer. Dat lag her en der verspreid in de organisatie waardoor we geen totaaloverzicht hadden. We hebben gekeken welke contracten we hadden, wat we wilden behouden en welke contracten we konden opzeggen. Dit heeft ons een forse besparing opgeleverd. Ik ben nu bezig met het opstarten van een 5S-project voor de afdeling Verpakken. We brengen eerst in kaart waar al het fust staat. Zo kunnen we een nulmeting maken. Daarna analyseren we hoe we het fust op een efficiëntere manier in de hal kunnen plaatsen, zodat er minder bewegingen en vierkante meters nodig zijn. En met de Kanban-methode kunnen we zorgen voor minder incourante voorraad.

Ik ben blij dat ik een LSS-training heb gevolgd. Zo kan ik ook buiten mijn comfortzone uitstekend projecten oppakken. Ik hoef me niet meer te beperken tot het secretariaat. Het secretaressevak gaat veranderen en dit soort taken kunnen mijn functie versterken.”

‘Lean geeft een quick-win en zo enthousiasmeer je elkaar’

“**L**ean heeft mij geleerd om kritisch naar mezelf te kijken en de manier waarop ik en mijn directe collega’s onze werkzaamheden uitvoeren. Ik werk bijvoorbeeld een aantal dagen in de week op een school. Het was gebruikelijk dat de leerlingen aan het einde van het jaar hun kluisleutel inleverden bij de officemanager, die deze in een envelop stopte met de naam van de leerling erop. Na afloop werden deze enveloppen opengemaakt om de sleutel in het sleutelkastje te hangen. Ik vond dit een omslachtige manier en heb het sleutelkastje bij mij neergezet, zodat ik de sleutels direct kan terughangen. Daardoor ben ik er minder tijd mee kwijt en dat scheelt me bijna een uur.

Als freelance managementondersteuner werk ik bij verschillende organisaties. Dat heeft als voordeel dat je met een kritischere blik naar de processen kijkt. Ik vraag me geregeld af: waarom doet men het zo? En je denkt minder snel: omdat het altijd al zo gaat. Ik heb wel gemerkt dat het belangrijk is dat de medewerkers en de directie de filosofie begrijpen en erachter staan. Het kan namelijk voorkomen dat een medewerker alles liever bij het oude houdt. Een directie die geen feeling heeft met lean reageert daar misschien op met: ‘Dan doe jij het gewoon op je eigen manier.’ Daarmee haalt de directie het hele principe van lean onderuit.

Verder is het belangrijk om bij een verbeterproces te zoeken naar de kern van het probleem. Je moet voorkomen dat je snel brandjes blust, want daardoor loop je een volgende keer weer tegen hetzelfde probleem aan.

Naast een efficiëntere werkwijze levert lean mij ook een hogere klanttevredenheid op. Voor een bedrijf maakten we bijvoorbeeld zeer uitgebreide offertes. We hebben de klanten gevraagd of zij die uitgebreide informatie wel wilden hebben. Dat bleek niet het geval te zijn. Daardoor kunnen we nu sneller offertes leveren, heeft de klant een beter overzicht van de informatie die hij wel nodig heeft en besparen we tijd. Lean werkt ook kostenbesparend. Er komen telkens weer efficiëntere manieren van werken en je blijft elkaar inspireren. Dit levert een quick-win op en daarmee enthousiasmeer je elkaar.”

Naam: Margot de Jong

Functie: freelance project- en managementondersteuner

Organisatie: Office Services Houten



FOTO: HERBERT WIGGERMAN



Naam: Loe Kessels
Functie: projectmanager
Organisatie: Waternet

‘Lean helpt ons om efficiënter te werken’

“**O**ns team bestaat uit managementondersteuners die van oorsprong uit drie verschillende organisaties komen. Ieder had een eigen aanpak, routines, afspraken en klantwensen. Lean helpt ons om de verspillingen in onze werkprocessen aan te pakken. Want dat het efficiënter kon, was voor iedereen wel duidelijk.

In het begin was het lastig om lean toe te passen op secretariële taken, want de methodiek is ontwikkeld voor fabrieksprocessen. En we deden alles toch al jaren optimaal en met veel zorg? Toen we eenmaal de waardeestroom van onze taken gingen analyseren, bleek dat er veel verspillingen aan te wijzen waren. Het krachtige van lean is dat je allemaal vanuit dezelfde standaard gaat werken en van daaruit samen kunt verbeteren. Die collectiviteit leidt vervolgens tot een beter team. Iedereen voelt zich verantwoordelijk voor het proces en kan bijdragen aan verbeteringen. Ik ben enorm trots op mijn collega's en op het leiderschap dat zij laten zien.

We hebben inmiddels twee processen gestandaardiseerd: een centrale mailbox en agenda en een uniforme verslaglegging. Dit heeft een aantal maanden gekost, want het gewone werk ging ook door. Ik verwacht dat we in 2018 zo'n dertien basistaken gestandaardiseerd hebben. Ik vind het zeker de tijdsinvestering waard. Lean is namelijk een andere manier van kijken naar je werk. Het is niet hemelbestormend, maar vooral een kwestie van logisch nadenken. Het zorgt stap voor stap voor een efficiëntere werkwijze en houdt je werk leuk.

Bovendien weten we allemaal dat ons vak gaat veranderen. Veel bedrijven willen de meest tijdrovende en routinematige taken digitaliseren. Dat raakt de inhoud van onze taken. Maar de behoefte om ontzorgd te worden op operationele taken wordt niet minder. We moeten daar deels een nieuwe invulling aan geven. Met lean besparen we zelf tijd die we kunnen gebruiken om managers met nieuwe taken te ontzorgen. Tijd besparen met lean helpt ons om het initiatief te houden, zodat we ons vak en onszelf naar een hoger plan kunnen tillen. Zo zorgen we ervoor dat we relevant blijven, ook in de toekomst.”

'Slimmer en niet harder werken'

Lean staat voor mij voor slimmer en niet harder werken. Toyota is de grondlegger van lean en de tools daaruit worden nog iedere dag door verschillende bedrijven in de hele wereld toegepast. Binnen ons bedrijf starten de afdelingen elke dag met een dagstart. Ze bespreken kort verschillende onderwerpen door zoals de planning, de werklust en wat er verbeterd kan worden. Daardoor lopen de processen soepeler en wordt er continu verbeterd. Voor Quadrant Advies verzorg ik trainingen voor secretaresses. Tijdens die trainingen leg ik onder andere uit waarom het belangrijk is om een standaard te ontwikkelen. Standaardisatie is de basis om te verbeteren. De deelnemers krijgen de opdracht om één werkproces te omschrijven, bijvoorbeeld het uitbrengen van een vergaderverzoek. Meestal zorgt het beschrijven van dit proces er al voor dat ze verbeterpunten zien en doorvoeren. Er komen nog meer verbeteringen naar voren als zij de standaard laten lezen door een collega-secretaresse. We halen het beste uit elke standaard en zo komen we tot de beste werkmethode zonder verspillingen. Ook in mijn eigen werk pas ik lean veel toe. Een grote kracht van lean is het zichtbaar maken van diverse zaken door kleuren te gebruiken. In Outlook bijvoorbeeld heb ik allerlei handigheidjes ingebouwd. De tijd die ik nodig heb om te reizen wordt automatisch geel gekleurd. De tijd die ik inplan om lang aan één taak te werken, kleur ik groen. Zo houd ik in één oogopslag het overzicht. We hebben vrijwel al onze werkprocessen omschreven. Daardoor hoeven we een nieuwe collega niet veel uit te leggen en werkzaamheden die je niet vaak uitvoert, zijn toch altijd terug te vinden. Een mooi voorbeeld hiervan is het aanvragen van een gastaccount voor de wifi-code. Onze collega's hoeven ons niet meer te vragen hoe dat werkt. We verwijzen hen naar de werkschrijvingen. Tijdens de trainingen merk ik dat secretaresses het vaak lastig vinden om dóór te vragen. Hun manager vraagt bijvoorbeeld: 'Kan ik het verslag van deze vergadering morgen al ontvangen?' Ze hebben de neiging om 'ja' te antwoorden, zonder dat ze exact weten wat de manager bedoelt. Wil hij het hele verslag morgen hebben? Of hebben alleen de actiepunten haast, omdat hij daar snel mee aan de slag wil? En moet het een uitgebreid verslag zijn? Of is alleen een verslag op hoofdlijnen voldoende? Tijdens de discussies merk ik dat secretaresses het soms moeilijk vinden om daarnaar te vragen. >>

Naam: Lydia van den Bogaard

Functie: directieassistent / gasttrainer

Organisatie: Toyota Material Handling Nederland / Quadrant Advies



FOTO: HENK RISWICK

‘Begin bijvoorbeeld met het standaardiseren van één proces’

Vaak geef ik secretaresses de tip om klein te beginnen. Ze moeten zeker niet starten met iets groots zoals het maken van een waardestromanalyse. Daarmee maken ze het zichzelf erg lastig en komt er niets van terecht. Begin bijvoorbeeld met het standaardiseren van één proces of het toepassen van de 5S-methode (Scheiden, Schikken, Schoonmaken, Standaardiseren en Systematiseren) op je mailbox. Sommige mensen hebben meer dan honderd mailtjes in hun mailbox staan. Ze zoeken de juiste mailtjes op met de zoekfunctie van Outlook. Dat kost hen 10 minuten per dag, en dus 50 minuten per week. Met de 5S-methode kun je jezelf aanleren om de mailtjes op een goede manier te structureren. Zo spaar je op een eenvoudige manier al 50 minuten per week uit.”







Auberge de Smockelaer

U bent geïnteresseerd in een vergaderlocatie, trainingslocatie of u zoekt een locatie voor een evenement? Hieronder vindt u de argumenten waarom 't Valerkehuyse van de Smockelaer uw keuze zou zijn.

Daarom gaat u naar de Smockelaer

- 't Valerkehuyse is een locatie met een "Wow-effect".
- WiFi, koeler, flip-over en geluidsinstallatie zijn in de arrangementen inbegrepen.
- Ons gerenommeerde en professionele team denkt graag met u mee aan u doelstelling(en) te realiseren.
- De Smockelaer beschikt over voldoende gratis parkeerplaatsen.
- Wij zijn goed bereikbaar via openbaar vervoer.
- Ons restaurant, met uitstekende keuken, biedt biologische streekproducten.
- U zult zich snel thuis voelen in het sfeervolle Valerkehuyse o.a. door de gebruikte natuurlijke materialen en onze staf.
- Wij hebben een flexibele instelling en helpen u graag aan van het evenement een succes te maken.
- 't Valerkehuyse is verzorgd en zeer representatief.
- Vanaf de vergaderruimte heeft u prachtig uitzicht over het Heuvelland.
- De ruimtes beschikken over veel daglicht.



**Milt of belt u ons voor meer informatie. Wij maken graag een offerte voor u (dinsdag 24 uur).
Uw contact persoon is:
Monique Loo: 043-4574445**

Door de goede ligging, midden in Europa, is de Smockelaer de ideale locatie voor uw evenement. Het is mogelijk om uw evenement te combineren met een vakantie in ons land.

Deelname in een grootse herenwedstrijd is ook met de talen van Maastricht gecombineerd. Het overleggen en samen zijn met ons een leuke ervaring.

Auberge de Smockelaer, Givelderweg 2, 6276 PB Slenaken (Heijenrath), 043-4574445, info@smockelaer.nl, www.smockelaer.nl