



Lean Black Belt training voor diensten en publieke sector

Oriëntatie op de klantwaarde en daardoor hogere waardering van klanten en burgers

Permanente focus op verbeteren

Efficiënte en heldere processen met lagere workload

Betere samenwerking in de keten

Korte doorlooptijden, betere en snellere dienstverlening

Kostenbesparingen door het elimineren van verspilling

Onderdeel van de Internationale Liker Lean Academy o.l.v. Prof. Dr. Jeffrey K. Liker met Lean Black Belt certificaat

Lean in de diensten sector?

Overall waar mensen werken is Lean toepasbaar. En overall waar Lean wordt toegepast worden telkens opnieuw verbeteringen aangebracht in het proces en gaan teams beter samenwerken, ook in de dienstverlening en publieke sector. Het scala reikt van beleidsvormingsprocessen tot operationele processen en van projecten tot ondersteunende processen. Het opzetten en herzien van bestemmingsplannen, het opstellen van offertes, het verlenen van vergunningen of hypotheek, het toekennen van uitkeringen, het indiceren van zorgvragers, het maken van inrichtingsplannen of de postafhandeling zijn een paar voorbeelden van processen waarin uitstekende resultaten worden bereikt met Lean. Het herijken van deze processen met behulp van de Lean gereedschappen levert al snel significante verbetering op van kwaliteit, doorlooptijden en efficiency.

Lean toepassen in de diensten sector lijkt op het eerste gezicht ongebruikelijk. Ministeries, uitvoeringsorganisaties, provincies, gemeenten, onderwijsinstellingen, zorginstellingen en woningcorporaties zijn immers iets heel anders dan een autofabriek. Dit geldt ook voor sales afdelingen en planning in zakelijke dienstverlening. Toch zijn ze allen gericht op vergelijkbare doelen: efficiënte en snelle werkprocessen, hoge kwaliteit en natuurlijk hoge tevredenheid bij zowel klanten als medewerkers.

Om continu aan de verbetercapaciteit van uw organisatie te kunnen werken is een kritische massa van managers, projectleiders en interne Lean begeleiders noodzakelijk. Zij vormen de basis voor de verdere verspreiding van de Lean filosofie binnen de organisatie en ondersteunen verbetersteams met het analyseren van processen, het plannen en uitvoeren van verbeteracties en de bewaking van de resultaten. Zij signaleren verbetermogelijkheden en motiveren hun teams.

Lean leren is Lean doen!

Om Lean te leren, moet je Lean doen. Daadwerkelijk zelf de vertaalslag maken naar uw organisatie. Dat is de unieke formule van de Liker Lean Academy. De belangrijkste Lean principes en werkmethode worden behandeld en vormen de basis van uw deskundigheid. U gaat daadwerkelijk aan de slag met drie Lean verbeteropdrachten in uw eigen organisatie. U past Lean toe binnen uw eigen bedrijfsprocessen en werkomgeving waardoor u direct resultaat bereikt en leert van elke verbeterstap.

Leerdoelen

Onze zeer ervaren en deskundige trainers en consultants leiden de deelnemers naar:

- diepgaande kennis en begrip van (de impact van) de Lean principes;
- een professionele aanpak om de theorie toe te passen binnen processen in de publieke sector;
- zelfstandige beoordeling en analyse van verbeterpunten;
- zelfstandig en inspirerend leiden van verbetersteams;
- succesvol begeleiden van Lean-events, KaiZen-activiteiten en procesverbeteringen;
- directe (meetbare) resultaten en lange termijn verbeteringen t.a.v. workload, doorlooptijd, samenwerking, flexibiliteit en klantvriendelijkheid;
- besparingen die hoger zijn dan de kosten van de training (vaak een veelvoud daarvan).

Opbouw van de leergang

De leergang bestaat uit vijf modules van elk twee dagen. In de weken tussen de modules voert u drie opdrachten uit welke u op uw eigen werkplek gaat uitwerken onder supervisie van de trainers. U bepaalt zelf mede uw praktijkcases, afhankelijk van de organisatiebehoefte op dat moment. U analyseert de verbeterpunten aan de hand van de theorie en met behulp van het A3-probleemoplossingsformulier. U zoekt binnen uw organisatie een interne partner, met wie u uw opdrachten en plannen bespreekt. De trainer zal een bezoek brengen aan uw organisatie om ter plekke inzicht te krijgen in uw situatie.

Tijdens de reviewmomenten van uw praktijkcases bespreken wij uw verbeteranalyse en uitgewerkte plan, en we bespreken de resultaten na implementatie. We gaan daarbij uit van meetbare resultaten gebaseerd op feiten. Desgewenst is het mogelijk aanvullende begeleiding in te zetten, naar gelang uw behoefte en/of de complexiteit van uw verbetertraject.

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5
Introductie Lean Management <ul style="list-style-type: none"> • Ontstaan van de Lean strategie en relatie met andere modellen. • Achtergrond en principes van Lean aan de hand van een bedrijfssimulatie. • In kaart brengen en analyseren van waardestromen. 	Klantwaarde en flow creëren <ul style="list-style-type: none"> • Herkennen van Klantwaarde en verspilling in bedrijfsprocessen. • Proceswet: verband tussen Flow, doorlooptijd en onderhanden werk. • Standaard aanpak voor continu verbeteren met Plan-Do-Check-Act. 	Klantgestuurde dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> • Pull en aansturing van bedrijfsprocessen op klantvraag. • Inrichten van flow-processen en meten van procesindicatoren. • Stappenplan voor ontwerpen van een Lean bedrijfsproces. 	Alles in 1 x goed <ul style="list-style-type: none"> • Foutloze processen door visueel management en ingebouwde kwaliteit. • Werkplekinrichting en borgen van standaard werkmethode. • Actief managen van voortgang en kwaliteit verbeterprojecten. 	Organiseren van verandering <ul style="list-style-type: none"> • Kaizen en continu verbeteren om problemen structureel aan te pakken. • Meten van de resultaten en het borgen van de veranderingen. • Ontwikkeling van Lean organisatie en aansturing van succesvol veranderen.

1^e Verbeterproject in eigen organisatie

2^e Verbeterproject in eigen organisatie

3^e Verbeterproject in eigen organisatie

Enkele van onze trainers /consultants voor de Liker Lean Academy opleidingsprogramma's.



Ton Hodes

In zijn werk richt Ton zich op implementatie van de Lean principes en het behalen van meetbare resultaten in een blijvend continu proces. Daarnaast focust hij op ontwikkeling van de Lean filosofie en cultuur van continu verbeteren waardoor organisatie-leren mogelijk wordt. Alles draait binnen Lean om leren, de snelheid van leren en het vasthouden van het geleerde.



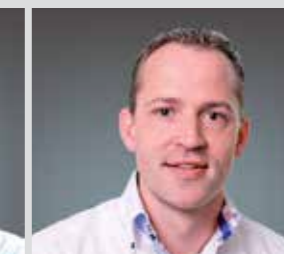
Michael Taen

Michael Taen is geïnspireerd door de kracht, de helderheid en de doeltreffendheid van de lean strategie. Het daadwerkelijk realiseren van de lean transformatie is altijd zijn drijfveer bij ontwerpen, opstarten en optimaliseren van bedrijfsprocessen. Daartoe heeft hij verscheidene Lean tools en trainingen ontwikkeld.



Marien Schipper

Samen met mensen verbeteren is al jaren het motto van Marien Schipper. Aanvankelijk als operationeel leidinggevende binnen industriële ondernemingen, en na zijn overstap naar het adviesvak ook bij not-for-profit organisaties. Vanuit de basisgedachte dat Lean een laagdrempelige instap kan bieden medeontwikkelaar van vele hulpmiddelen en werkvormen.



Robert van der Velde

Gegrepen door de ogenschijnlijke eenvoud en de bewezen kracht van Lean Management heeft Robert van der Velde het afgelopen decennium vele tientallen succesvolle Lean implementaties en trainingsprogramma's begeleid in tal van branches. In zijn advies- en trainingsactiviteiten is de kern altijd het vinden van een doeltreffende balans tussen Mens, Proces en Resultaat vanuit een lange-termijn visie.



Frits de Vries

Mensen enthousiast maken om uitdagingen te realiseren en samen forse verbeteringen neerzetten is al 30 jaar de rode draad in zijn werkzame leven. Frits begeleidde vele organisaties in hun succesvolle race naar doorlooptijdverkortingen, onderhandenwerk-verlaging en productiviteits- en winstverbetering. Voor gemeentelijke overheden ontwikkelde hij het LeanEnt stappenplan.

Lean Black Belt training voor de Diensten en Publieke Sector

CRAFT Lean Management en LeanEnt ontwikkelden de Lean Black Belt Training specifiek voor de diensten en publieke sector. In deze leergang leren deelnemers de vertaalslag te maken en voeren zij direct concrete verbeteracties uit in hun eigen werkomgeving. Daarnaast krijgen zij gereedschappen en vaardigheden om het proces van continue verbetering te blijven voeden en aan te sturen. Medewerkers ervaren het als bevrijdend als hun kennis en ervaring wordt aanbeoordeld om hun processen te verbeteren.



Prof. Dr. Jeffrey K. Liker

Internationaal certificaat

Deze Lean Black Belt training maakt onderdeel uit van de internationale Liker Lean Academy onder leiding van Prof. Dr. Jeffrey K. Liker, een internationale autoriteit op het gebied van Lean management. Zijn deskundigheid en ervaring zijn van grote waarde in de ontwikkeling van dit Lean opleidingsprogramma voor de Nederlandse markt. Deelnemers die voldoen aan de voorwaarden, ontvangen een officieel internationaal Liker Lean Academy certificaat.



letting value flow

Data, kosten en opbrengsten

Gezien de werkwijze en de benodigde tijd voor het uitvoeren van de eigen praktijkopdrachten, worden de modules met tussenpozen van een maand ingepland. Voor de trainingsdata verwijzen wij u graag naar de actuele agenda op onze website www.craftleantraining.nl en www.leanent.nl. De modules vinden centraal in Nederland plaats.

De kosten voor deze training bedragen € 6.250,- (excl. BTW) per deelnemer. Dit is inclusief:

- cursusmap met handouts en trainingsmateriaal;
- bezoek van een trainer aan uw organisatie om inzicht te krijgen in uw specifieke situatie;
- het boek van Prof. Dr. Jeffrey K. Liker: 'The Toyota Way' of een ander boek uit ons Lean-boeken aanbod;
- na het succesvol doorlopen van het gehele trainingsprogramma, een officieel Lean Black Belt Certificaat van de Internationale Liker Lean Academy;
- koffie/thee/lunch op trainingdagen.

De deelnemers werken in de leergang aan drie verbeteropdrachten die elk minimaal € 10.000,- opbrengen. Daarmee betaalt uw investering zich meervoudig terug!

In de meest voorkomende gevallen is bovenstaande begeleiding voldoende om de geformuleerde doelstellingen te behalen. Desgewenst is het mogelijk aanvullende begeleiding in te zetten naar gelang uw behoefte en/of de complexiteit en omvang van uw verbetertraject.

Interne opleiding

Voor teams van 8 of meer deelnemers uit dezelfde organisatie bieden wij de mogelijkheid voor een interne opleiding. Het gehele opleidingsprogramma wordt dan exact afgestemd op de specifieke situatie binnen uw organisatie.

Aanmelding

Indien u zich wilt aanmelden voor deze opleiding, kunt u dat telefonisch of per mail kenbaar maken bij een van onderstaande organisaties of rechtstreeks bij de Liker Lean Academy. U ontvangt een bevestiging en alle benodigde aanvullende informatie. Alle contactgegevens vindt u hieronder vermeld.



LeanEnt BV
Laan van Westenenk 739b
7334 DL Apeldoorn

info@leanent.nl
www.leanent.nl
Tel.: 055-538 55 70



Lean Management

letting value flow

CRAFT Lean Management
Taxuslaan 4
3735 LV Bosch en Duin
The Netherlands

• info@craftlean.com
www.craftlean.com
Phone: +31(0)30 87 95 774

• **Liker Lean Academy**
info@craftleantraining.nl
www.craftleantraining.com
Phone: +31(0)6 21 888 520