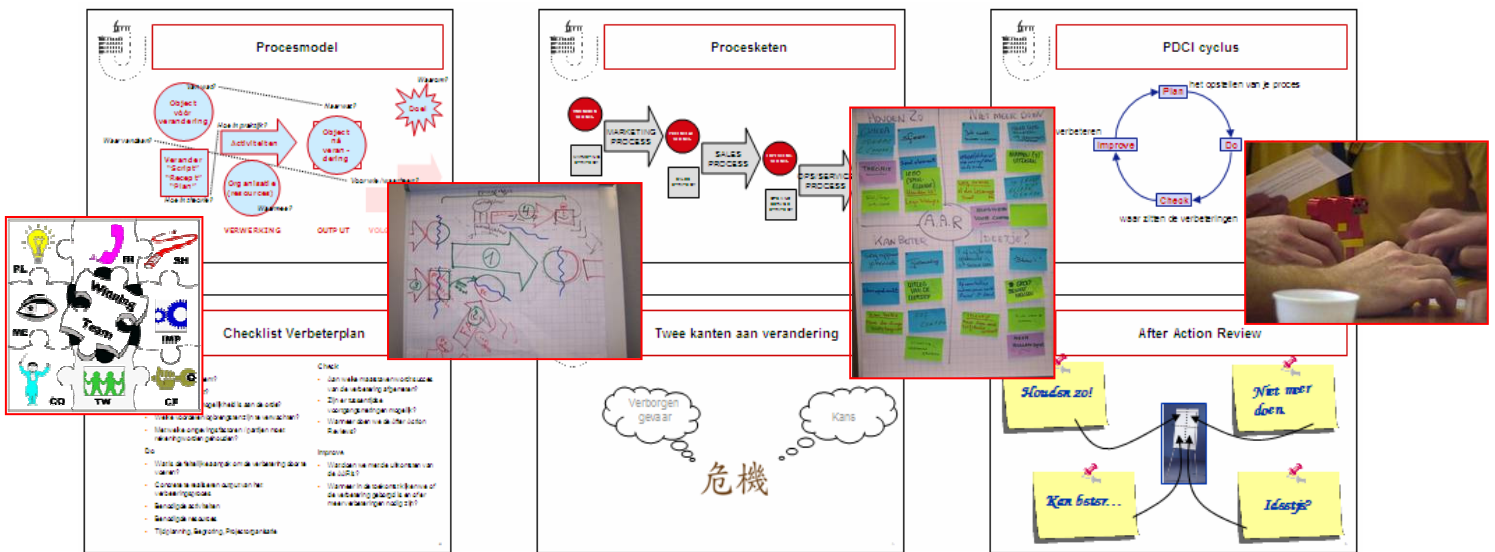


**HORIZONTALE SAMENWERKING**



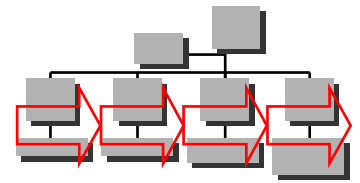
**Resultaatgericht Samenwerken in de Procesketen**

**Het kan Beter** U wilt suboptimalisatie in uw organisatie tegengaan. U wilt verbetering van de performance in de primaire processen. U begrijpt dat de ondernemingsdoelen de afdelingsdoelen overstijgen. U wilt een verhoogd klantbesef in uw organisatie. Uw middel managers spelen daarin een cruciale rol.

**Procesmanagers** De kreten "resultaat" en "prestaties" zijn voor de meeste managers dagelijkse kost. Maar is het voldoende duidelijk hoe die resultaten gemaakt worden? Als prestatieverbetering nodig is, hoe pak je dat dan effectief aan? Zijn we ons ervan bewust dat managers eigenlijk procesmanagers zijn? Wat is eigenlijk precies de output van een bepaald proces? Wie is van die output de afnemer? Welk effect moet die output te bewerkstelligen? In een geolied werkende organisatie zijn managers zich bewust van de hele waardeketen.

**Proceskwaliteit** Processen organiseren kan op de goede, maar helaas ook op de verkeerde manier. Procesontwerp is een vaardigheid. Een managementvaardigheid. Niet omdat alles zo nodig in kaart gebracht moet worden. Maar wel omdat de organisatie helder voor ogen moet staan, om hem te kunnen verbeteren.

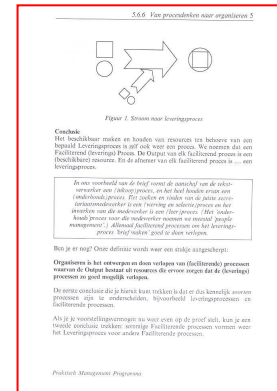
**Resultaten** Het leer- en verbetertraject **Horizontale Samenwerking** zorgt ervoor dat elke manager en zijn afdeling zichzelf zien als schakel in de bedrijfsketen. Daardoor ontstaan structureel betere samenwerkingsrelaties tussen (interne) klanten en leveranciers in de organisatie. Uw managers hebben meer zicht op verbetermogelijkheden, en meer vaardigheden om de gewenste verbetering door te voeren. Alles uiteraard om uw externe klant beter te bedienen.



## HORIZONTALE SAMENWERKING

### Onderbouwing

Het artikel 'Betere performance door betere processen' (Cees Hoogendijk, 1995) introduceert een frisse kijk op het in kaart brengen en doorzien van bedrijfsprocessen. Een eenvoudig model fungeert als Lego-steentje om de verschillende soorten processen in hun samenhang te kunnen plaatsen, en daardoor beter zicht te krijgen op de talrijke verbetermogelijkheden. Begrippen als input, output, doel en effect krijgen de helderheid die ze verdienen.  
(Download het hele artikel op [www.panoptics.org](http://www.panoptics.org).)



### Nieuw gedrag

Managers die aan het traject hebben deelgenomen, hebben/zijn:

- Bewust van de verantwoordelijkheid om continu te werken aan de verbetering van de processen die tot het afdelingsresultaat leiden
- In staat processen gestructureerd te beschrijven aan de hand van een praktisch model
- In staat om eigen processen te plaatsen in de procesketen van de organisatie, bewust van (interne) leveranciers en (interne) afnemers
- In staat, met behulp van het procesmodel, gerichte verbeteringen te benoemen
- Bekend met een praktisch stramen voor een verbeterplan, en hebben dit minstens éénmaal in de praktijk gebracht
- Bekend met doel en techniek van After Action Review
- Inzicht in het verband tussen de Plan Do Check Improve verbetercyclus en EFQM/INK als referentiemodel voor excellente bedrijfsvoering

### Praktijk leren

Het traject is in-company, en op de specifieke situatie van uw organisatie toegesneden. Het is bedoeld voor middel managers, en wordt uitgevoerd in groepen van tien tot twaalf deelnemers. Het traject omvat:

- Bestuderen van zelfstudiemateriaal
- Uitvoeren van voorbereidingsopdrachten
- Meemaken van tweedaagse kernworkshop
- Optionele extra dag voor teamrolmanagement en performance game
- Uitvoeren van praktijkopdrachten met sparringpartner
- Meemaken van terugkomdag annex verdiepingdag
- Opvolging, monitoring en begeleiding van deelnemers en teams

### De essentie

Organiseren is ervoor zorgen dat producten en diensten zo effectief en efficiënt mogelijk de klant plezieren. Dat vraagt inzicht in het samenspel van handelingen en processen die daaraan bijdragen. Het organogram biedt geen soelaas. Maar managers die denken in leveringsprocessen, in output en in beoogde effecten, en die bereid en in staat zijn over elkaars afdelingsgrenzen heen te stappen, die zorgen wél voor de gewenste geoliede performance.