

Zorg met En& voor blije klanten!

Met toenemend werkplezier en dalende kosten



Versie: 1.10

Datum: 1 maart 2014

Auteur: Andree de Miranda

Hoe verbetert u uw systeem?

En& heeft als uitgangspunt een uitmuntend hoge kwaliteit van dienstverlening. De meeste managers denken dat een betere dienstverlening per definitie duurder is en dat er altijd gebalanceerd moet worden tussen kwaliteit van dienstverlening en kosten. En& stelt dat goede dienstverlening, naast blijde klanten en gemotiveerde medewerkers, altijd leidt tot lagere kosten!

Medewerkers nemen de regie

In de optiek van En& gaat het bij organisatieverbetering om het opbouwen van een stabiel systeem. Dit is niet een gefixeerd systeem, er zal permanent in bijgesteld moeten worden. Daarom helpen wij uw systeem zó op te bouwen dat ervaringen van medewerkers ieder jaar weer leiden tot bijstelling en verbetering. Daarmee blijft de kwaliteit van dienstverlening altijd hoog. De En& aanpak maakt de organisatie krachtig doordat medewerkers zelf leren hun organisatie te verbeteren, daarin regie te nemen.

**TEVEEL BEDRIJVEN
BEHANDELEN HUN KLANTEN
ALS OUD VUIL!**

Wat is de reden van bestaan van uw organisatie?

Om de verhoging van de kwaliteit te kunnen bewerkstelligen zult u in onze visie eerst moeten kijken naar de reden van het bestaan van uw organisatie. En de enige reden dat uw organisatie bestaat is omdat er **klanten** zijn die diensten of producten bij u afnemen.

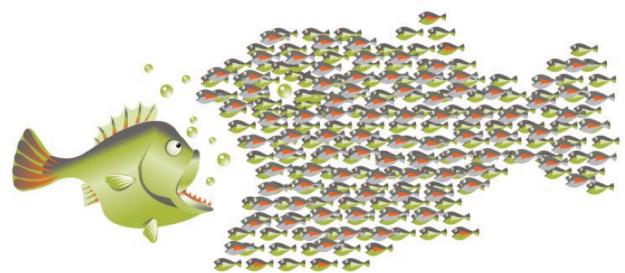
In onze visie gaan we dan ook uit van de klant. We laten de medewerkers en managers van de organisatie van buiten naar binnen kijken. Het is een simpel principe.

De klant stelt een vraag aan de organisatie waaraan *waarde werk* is gekoppeld. *Waarde werk* is datgene waarvoor de klant bereid is te betalen. We richten de organisatie zo in, dat we *alleen* dat doen wat van waarde is voor de klant. Niet minder, maar ook niet meer!

Je bent sterker als je als één systeem werkt

En& leert u uw organisatie te zien als een systeem en leert u dat het goedkoper is om het systeem te veranderen dan de mensen.

In Nederland zijn organisaties gewend om handenvol geld te spenderen om cultuur te veranderen, om mensen zich anders te laten gedragen. Maar de meeste van deze investeringen zijn niet effectief en dat is ook logisch.



Je bent sterker als je als één systeem werkt!

Medewerkers doen wat ze doen omdat hun gedrag wordt gestuurd door het systeem waarin ze werkzaam zijn. Dit systeem dient dus gewijzigd worden.

Van de uiteindelijke geleverde prestaties komt 95% op het conto van de inrichting van het systeem en maar 5% is toe te schrijven aan de inbreng van individuele medewerkers (W. Edwards Deming). Zij zijn afhankelijk van het systeem waarin ze werkzaam zijn, dat hen wel of niet toelaat om de klant direct goed te helpen.

En& helpt managers om samen met hun medewerkers te werken aan het verbeteren van die 95% - *het systeem*.

Veranderen op de werkvloer

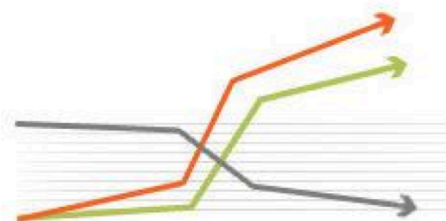
Met alleen een nieuwe kijk op de eigen organisatie is er nog geen succes. Er zijn vele interventietheorieën beschikbaar voor veranderprocessen. De ervaring heeft ons geleerd dat er maar één plek is waar een interventie ook daadwerkelijk echt verandering kan bewerkstelligen: op de werkvloer!



Op de werkvloer wordt het werk daadwerkelijk gedaan, onze ervaring is dan ook dat niemand beter weet hoe het werk werkt dan de mensen die er dagelijks mee bezig zijn. Zij zijn de experts, met veel kennis over de huidige werkwijze en, misschien nog belangrijker, veel kennis over waar het beter kan. Wij leren deze medewerkers, middels *training on the job*, hoe

ze hun eigen werk kunnen analyseren en reiken technieken aan om het werk te verbeteren. U zult versteld staan hoeveel energie, kennis en kunde er vrijkomt in uw organisatie.

Waarom En&
& Blijde klanten
& Toenemend werkplezier
& Dalende kosten



Bereid zijn anders te denken

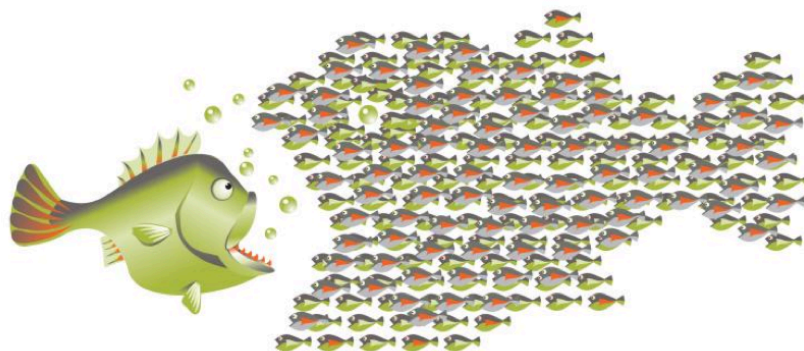
Naast de medewerkers nemen we ook de managers mee in de manier van denken en mee naar de werkvloer. Wij laten hen zien wat de consequenties zijn van hun beslissingen en gedrag op de werkvloer.

Alleen door zelf te ervaren worden huidige denkpatronen bij medewerkers en managers ter discussie gesteld en zo nodig bijgesteld. Dit is de enige garantie dat de organisatie leert en ook in de toekomst in staat is het verbeterproces continu voort te zetten. Daarom spreken wij graag van een duurzame interventie.

Bent u bereid anders te denken? Dan leren wij u en uw medewerkers de gezamenlijke prestatie zó te organiseren dat klanten en medewerkers daar blij van worden. Met als gevolg **en tevreden klanten** **en** gemotiveerde medewerkers **en** substantieel lagere kosten.

En&, waarom kiezen?

Zorg met En& voor blije klanten!



En&

- Systeemdenken in bedrijf

En& helpt bedrijven in uiteenlopende sectoren op een nieuwe manier te kijken naar de organisatie van hun werk. Kenmerkend is daarbij dat wij een holistische kijk hanteren: hoe wordt uw organisatie als geheel beter, sneller en goedkoper. Dat lijkt een voor de hand liggend uitgangspunt maar is het niet. In de praktijk sturen nagenoeg alle organisaties op verbetering van onderdelen en wel zodanig dat dit de gemeenschappelijke prestatie ongemerkt beschadigt.

En& Systeemdenken in bedrijf

Wilhelminalaan 43

3701 BG Zeist

Nederland

Tel: 06-26 010 860

E-mail: info@enen.nu

Internet: <http://www.waaromkiezen.nl/>