

Verbeteren = meten en weten



Gerda Holleman & Marjo van Tol
Senior adviseurs LEVV

Symposium HMI 22-06-2010 Copyright LEVV



Waarom meten? Wat is de urgentie?





**"NIETS IS WAT HET
LUKT TE ZIJN"**





Wat maakt invoering van een verandering tot een succes?



Senseo apparaat



Tillift



Mobiel



Hand hygiene



Registratie 'monitoring vaattoegang'



Fasen, stappen en veelgemaakte fouten in verandertrajecten

Fase	Stappen	Veelgemaakte fouten
1.	Bereid de weg door een gevoel van urgentie te creëren	De noodzaak en urgentie onvoldoende duidelijk maken
2.	Verzamel een leidend team	Nalaten een krachtige coalitie te vormen
3.	Stel een plan van aanpak op	Geen helder plan, gebaseerd op een heldere visie
4.	Ga over tot actie, waarbij communicatie voorop staat	De visie te weinig uitdragen
5.	Maak het anderen mogelijk om te handelen	Obstakels de nieuwe visie en werkwijze in de weg laten staan
6.	Genereer korte-termijnsuccessen	Verzuimen korte-termijnsuccessen te plannen en te realiseren
7.	Bestendig de nieuwe situatie	De verandering niet verankeren in afdelings- en organisatiecultuur

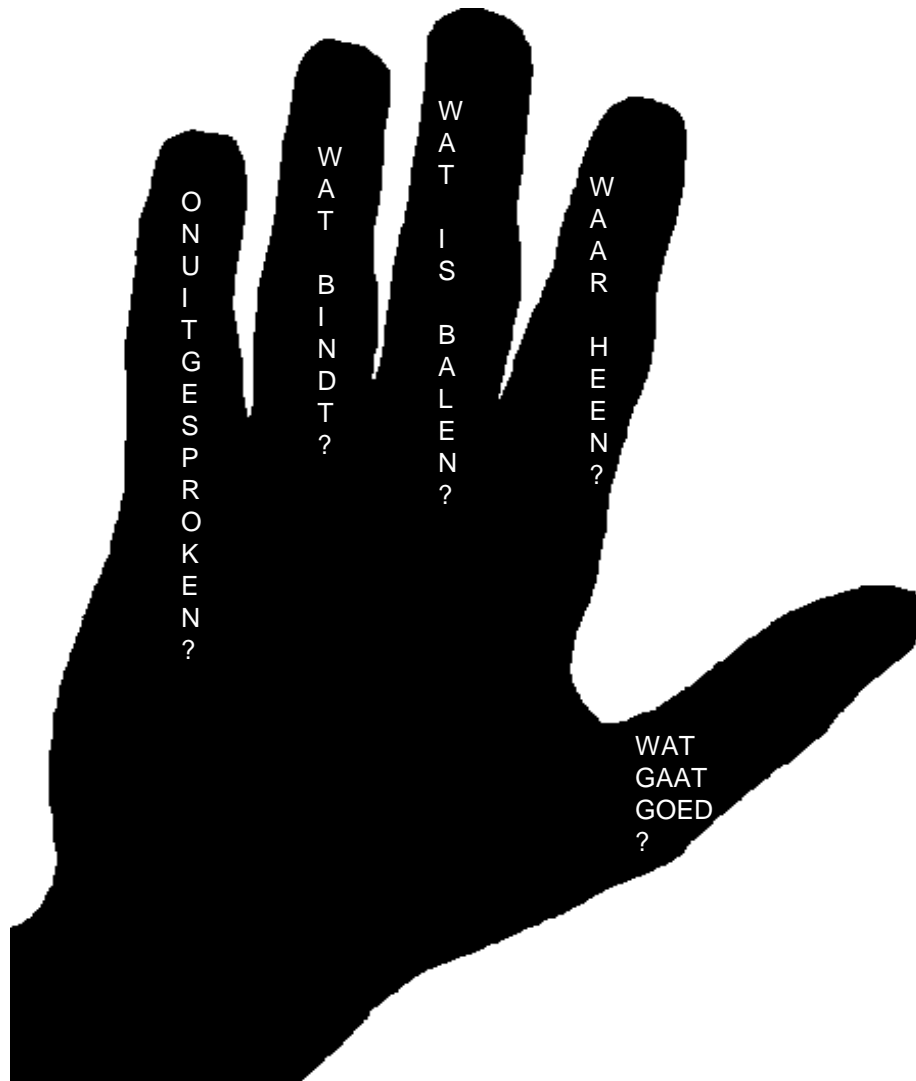


Hoe krijg je ze mee?





Laat je collega's spreken: 'High Five'!





Hoe gaan collega's om met veranderingen?

1. Zij die de verandering positief ontvangen;
2. Zij die een afwachtende houding aannemen;
3. Zij die cynisch reageren en negatieve kritiek uiten;
4. Zij die afhaken en de slachtofferrol gaan spelen.





Waar houd je rekening mee?

Het knelpunten-ABC

Angst om fouten te maken
Bestuurlijk drukte
Competentiediscussies
Dat werkt hier toch niet
Eilandencultuur
Formalisme
Geneuzel
Hakken in het zand
Incompetenties
Ja zeggen, nee doen
Kan ik er wat aan doen?
Laat-maar-zitten-gedrag
Memocultuur



Not invented here
Obsessies van eigen ideeën
Probleemontkenning
Quasimodo-effect
Realistisch blijven
Stroopgehalte
Te radicale aanpak
Uitsluitend denken
Vluchtgedrag
Weerstandssyndroom
Xenofobie
Ysberen op de weg
Zo doen wij het nu eenmaal



Mindmapping

Breng de infrastructuur voor het meten in kaart!





Hoe zorg je dat iedereen meedoet?



- Inventariseer behoeften;
- Moedig het meedenken aan;
- Stimuleer zelfstandigheid;
- Geef duidelijke instructies;
- Communiceer over belang, voortgang en resultaten van metingen;
- Beloon en waardeer het gewenste gedrag.



Hoe motiveer je de collega's?

- Praat over het belang van het meten: laat collega's het nut inzien;
- Maak het doel scherp voor je collega's;
- Luister naar collega's;
- Geef ruimte en inspraak;
- Geef aandacht en blijf aanmoedigen.





Success!



Gerda Holleman: g.holleman@levv.nl

Marjo van Tol: m.tol@levv.nl