

Rooij Consultancy

- **procesmanagement en -optimalisatie (BPI)**
- **kwaliteitsmanagement**
- **downtime-reductie**
- **kennis- en documentmanagement**
- **detachering en interimmanagement**

Postbus 1539
8001 BM Zwolle (NL)
Tel. +31 (0)38 452 6666
Fax +31 (0)84 740 4073
E-mail info@rooijconsultancy.nl
Internet <http://www.rooijconsultancy.nl>

Visie

‘We cannot control the winds, but we can adjust the sails’

Momenteel zijn voor bedrijfsorganisaties de volgende trends actueel:

- **de dynamiek binnen en buiten organisaties blijft toenemen**
Veel nieuwe producten, technologieën, regels en normen volgen elkaar in een flitsend tempo op. Alles beweegt, alles is tijdelijk, alles is mode.
- **klanten zijn tegenwoordig niet meer tevreden met goede kwaliteit alleen**
Ze zijn veeleisender dan ooit. Ze evalueren de totale interface met de organisatie: prijs/kwaliteitsverhouding, (lever)betrouwbaarheid, klachtenafhandeling, klantvriendelijkheid, voorlichting, telefonische bereikbaarheid, maatschappelijke betrokkenheid, imago, etc. etc.
- **in veel organisaties kost het oplossen van fouten veel tijd, geld en ergernis**
Fouten worden vaak veroorzaakt door bijzondere omstandigheden. Ad-hoc oplossingen als corrigerende maatregelen, reparaties en *rework* blijken ontoereikend. In te weinig gevallen worden pro-actieve preventieve maatregelen genomen om problemen te voorkomen.
- **voor medewerkers is het vaak moeilijk om in te spelen op veranderingen**
Er is binnen de vastgestelde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden te weinig ruimte om in te spelen op veranderingen, problemen en kansen.

Deze fenomenen stellen aan organisaties permanent hoge eisen:

- *zuiniger en flexibeler* werken
- verbeteren van de *kwaliteit* van producten en diensten
- voortdurend *vernieuwen* van het aanbod van producten en diensten: *innovatie*
- continu verbeteren van de *bedrijfsvoering*
- benutten en optimaliseren van de *kennis en kunde* van de medewerkers.

In de visie van Rooij Consultancy zijn organisaties gedwongen om dynamischer te denken en te doen

Procesmanagement is de basis voor het effectief doorvoeren van strategische doelstellingen en organisatieveranderingen

Ten eerste is het hiervoor nodig strenger te leren denken in werkprocessen:

- door werkprocessen met procesmodellering goed af te bakenen en te definiëren
- door medewerkers te laten weten hoe zij resultaatgericht kunnen bijdragen aan de doelen van de organisatie; een inspirerende visie of een collectieve ambitie kan de productiviteit bevorderen
- door de organisatie zich te laten concentreren op de procesflow in plaats van op hiërarchische / functionele structuren en systemen.

Ten tweede behoort het continu en systematisch verbeteren van de werkprocessen een ‘Way of life’ te zijn:

- door medewerkers continu te betrekken in de verdere stroomlijning van de processen
- door lastige en met bureaucratie overladen activiteiten te elimineren
- door de inspanning te richten op het ontwikkelen van flexibele werkprocessen die de interactie met in- of externe klanten en andere belanghebbenden bepalen.

Missie

‘Als er een manier is om het beter te doen, vind die dan’ [Thomas A. Edison]

De missie van Rooij Consultancy is het ondersteunen van organisaties bij de inrichting en de besturing van werkprocessen

Hoe kan men de werkprocessen het beste inrichten en deze structureel en continu verbeteren?

Naast het focussen op het verbeteren van de *effectiviteit* en *efficiëntie*, gaat speciale aandacht uit naar het adaptief vermogen van deze processen om:

- voortdurend in te spelen op de continu wijzigende in- en externe omstandigheden (*klanteneisen en -wensen, wet- en regelgeving, normen, concurrentie, organisatie, mensen, kennis en ervaring, methoden en technieken, middelen, etc.*)
- het ontstaan van problemen te voorkomen
- te innoveren.

Door deze aandacht:

- blijft continu een gezonde balans bestaan tussen de verschillende belangen van alle ‘*stakeholders*’ (*klanten, aandeelhouders, medewerkers, leveranciers, overheid, prospects, suspects, omgeving, samenleving en overige relaties*)
- zullen reeds geïnitieerde verbeteringen opnieuw verbeteren
- kan de organisatie de concurrentiestrijd onder alle omstandigheden aan.

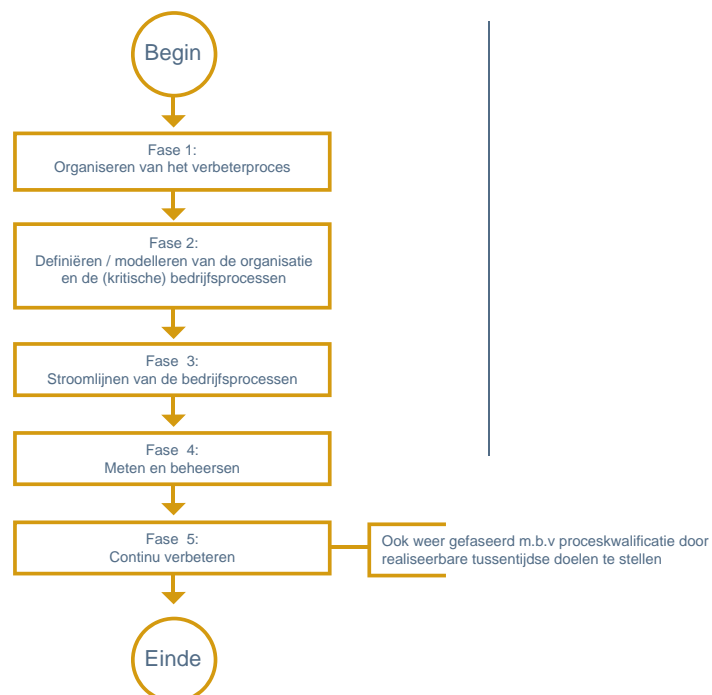
3

Werkwijze

‘Succes is de goede dingen buitengewoon goed doen’

Rooij Consultancy verleent ondersteuning bij het inrichten en verbeteren van de werkprocessen.

Dit houdt in dat zij kan optreden als (bege)leider, coördinator, coach, planner, projectbureau, facilitator, enzovoort. De medewerkers worden zelf zoveel mogelijk bij het uitvoerende werk betrokken. Uitgangspunt hierbij is hun kennis en kunde te benutten en te optimaliseren. Daarmee groeit tevens hun betrokkenheid en veranderingsbereidheid. Samen met het management en de medewerkers worden de volgende fasen doorlopen:



Werkwijze vervolg

De werkprocessen zijn te verbeteren op de volgende 3 gebieden:

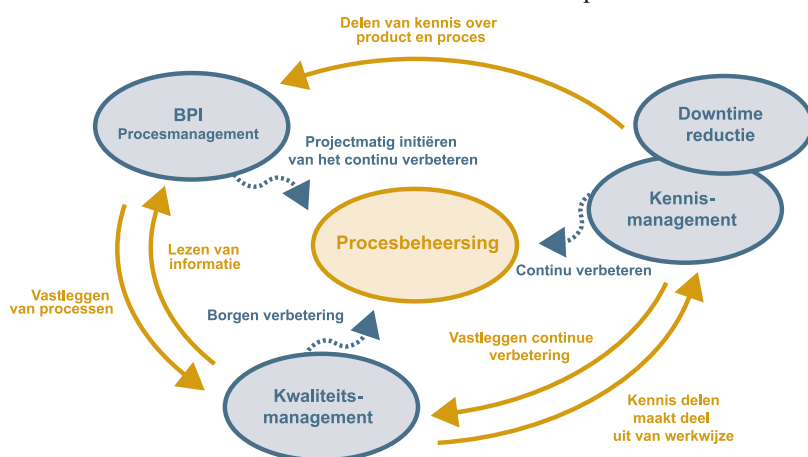
Aandachtsgebieden (in volgorde van aanpak)	Toelichting	Wijze van invloed op de klant
Effectiviteit	<ul style="list-style-type: none"> De mate waarin de output van het proces of subproces voldoet aan de eisen en verwachtingen van de in- en/of externe klanten, kortom: de kwaliteit. <i>De goede dingen doen.</i> 	Direct
Efficiëntie	<ul style="list-style-type: none"> De mate waarin de inzet van mensen, <i>resources</i> (middelen) en voorraden zijn geminimaliseerd, afval geëlimineerd en doorvoer gemaximaliseerd <i>De dingen goed doen.</i> 	Indirect
Adaptief vermogen	<ul style="list-style-type: none"> De mate van flexibiliteit waarmee het proces kan voldoen aan speciale verzoeken en toekomstige veranderende verwachtingen van de klant. Flexibiliteit door toename van de verantwoordelijkheid van de medewerkers (de regelcapaciteit, speelruimte, zelfstandigheid, vrijheid, etc.). 	Direct en indirect

Bovengenoemde gefaseerde werkwijze is gebaseerd op *Business Process Improvement*. BPI is een systematische methodologie, ontwikkeld om de organisatie te helpen om snel en structureel significante vorderingen te maken in de wijze waarop de werkprocessen functioneren. Het richt zich op het elimineren van verspilling en bureaucratie.

Door de activiteiten binnen de werkprocessen zoveel mogelijk te vereenvoudigen en te stroomlijnen, zullen zowel de interne als de externe klanten verrassend goede output ontvangen.

Het belangrijkste doel is zeker stellen dat de organisatie werkprocessen heeft die:

- fouten voorkomen
- doorlooptijden, voorraden en vertragingen minimaliseren
- het gebruik van investeringen maximaliseren
- begrip promoten
- voor de medewerkers gemakkelijk zijn te gebruiken
- klantgericht zijn
- aanpasbaar zijn aan de veranderende behoeften van de klant
- aan de organisatie een concurrentievoordeel geven
- de inzet van het personeel optimaliseren.



Diensten

Juist omdat Rooij Consultancy vergroting van het adaptief vermogen in organisaties propageert, biedt zij organisaties de mogelijkheid om de volgende diensten en producten af te nemen in een flexibel arrangement voor een bepaald project of een bepaalde tijd:

- procesmanagement en -optimalisatie, BPI-projecten (Business Process Improvement)
- downtime-reductie (m.b.v. een in eigen beheer ontwikkeld tool, het S&S MIS, Storing- & Stilstand Management Informatie Systeem: registratie, correctie, publicatie en analyse van storingen)
- kwaliteitsmanagement (o.a. EFQM, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, JAR, EASA, ITIL, AS 9100)
- kennis- en documentmanagement
- detachering en interimmanagement.

Vanzelfsprekend worden deze diensten in nauwe onderlinge samenwerking met de medewerkers van de opdrachtgever uitgevoerd.

Rooij Consultancy

Postbus 1539
8001 BM Zwolle (NL)
Tel. +31 (0)38 452 6666
Fax +31 (0)84 740 4073
E-mail info@rooijconsultancy.nl
Internet <http://www.rooijconsultancy.nl>