

# De kunst van verbeteren

*Hoe vaak heb je het zo druk met alle ballen in de lucht houden dat er domweg geen tijd overblijft om echt iets te bereiken. Hoe zorg je ervoor dat je werkt aan de juiste dingen en je tijd en talenten niet langer blijft verspillen aan brandjes blussen, onnodige onderbrekingen, irrelevante vergaderingen enzovoorts.*

*Je wilt graag excelleren, maar je voelt je regelmatig overweldigd door wat er dan nog allemaal moet gebeuren. Of, je weet niet altijd zo goed hoe je het handig aan kunt pakken. Om nog maar te zwijgen over hoe je mensen om je heen zover krijgt dat ook zij warmlopen voor continu verbeteren.*

## Waarom “de kunst van verbeteren”

Met deze leergang wordt continu verbeteren voor jou net zo gewoon als tandenpoetsen.

En je weet ook de mensen om je heen mee te krijgen.

Zo lever je iedere dag een beetje meer waarde aan je klanten en collega's, verbeter je stap voor stap de kwaliteit van je werk en bereik je samen met anderen resultaten waar je bijna niet van durfde te dromen.

## Wat je krijgt en wat we je leren

Wij leren je met aandacht en goede zorg te werken aan wat van waarde is. En daarbij leer je steeds beter wat je moet doen als je niet weet wat je moet doen om je ongekende ambities voor elkaar te krijgen. We laten je zien en voelen wat nodig is om daar te geraken. En, we zijn vriendelijk, maar genadeloos als het gaat om oefenen in de praktijk.

Door vele experimenten verzamel je een bak vol leerervaringen over wat voor jou werkt en wat niet werkt. Daarmee ontwikkel je zicht op wat helpt om anderen in beweging te krijgen. Systematisch bouw je aan jouw overtuigende status als expert in continu leren en verbeteren.

Aan het einde van de leergang resulteert dat in een meesterstuk.

Daarin laat je zien hoe verbeteren je tweede natuur is geworden, hoe je geduld op de proef is gesteld, hoe discipline is uitgedaagd en je nauwgezet in heel veel kleine stappen aan een ongekende ambitie hebt gewerkt.

## Wie wij zijn

Wij zijn Marieke Kooiman en Erik Manschot en wij doen niets liever dan mensen aanzetten tot verbeteren. Je zou ons kunnen beschouwen als je verbetercoach; wij gidsen je door onbekend terrein. Wij zijn hartstochtelijke fans van klantwaarde en begeleiden adviseurs en leidinggevenden die worstelen met het verbeteren van resultaten en het realiseren van ongelooflijke ambities.

## Met wie werken we graag

We werken voor en met iedereen die echt wil verbeteren zowel op het werk als in het dagelijks leven.

Het allerliefst werken we voor mensen en organisaties die zien en ervaren dat er van alles te verbeteren valt of worstelen met de vraag hoe ze verbeteren tot een gewoonte kunnen maken. Kortom we werken graag met mensen en organisaties die hulp zoeken bij hoe ze dit kunnen aanpakken.

## Wat we van je vragen

Het belangrijkste is dat je er met hart en ziel voor gaat. Dat betekent dat je bereid bent kritisch naar jezelf te kijken en niet wegloopt als het lastig wordt. Sterker nog, we hopen dat je de 'buikpijn' steeds meer zelf gaat opzoeken, omdat je weet dat je daar de plek der moeite vindt.

## Een jaar lang: de kunst van verbeteren

## Programma

In deze leergang ben je een jaar lang dagelijks actief bezig met leren en verbeteren. Samen gaan we op zoek naar wat echt belangrijk is voor jou, jouw klanten, medewerkers en andere betrokkenen. En hoe je daaraan met behulp van de rijke lean filosofie een wezenlijke bijdrage kunt leveren door voortdurend leren en verbeteren.

*Tijdens de leergang gaat het om meer dan alleen het vergaren van kennis en ervaring; je maakt zelf een ontwikkeling door. Samen leren, ervaren en doen maakt namelijk dat je zult uitvinden waar het bij continu verbeteren echt over gaat. Om vervolgens te kunnen uitzoeken welk gedrag en welke patronen daarbij behulpzaam zijn en welke niet.*

*Vanuit de ontwikkeling die je zelf aan den lijve ondervindt ga je nog meer waarde toevoegen door te verbeteren in de organisatie of omgeving waarin jij werkt. Je leert je klanten steeds beter begrijpen waardoor je kunt leveren wat werkelijk nodig is. We leren je te werken vanuit eenvoud. Het stellen van eenvoudige vragen, het denken van eenvoudige gedachten en het vinden van eenvoudige oplossingen geeft focus.*

*We can change the world and make it a better place. It's in your hands to make a difference (Nelson Mandela)*

We beginnen met een **Prelude**. Een dag waarin we met elkaar kennis maken en de toon zetten. Een positieve en tegelijkertijd serieuze toon die ons helpt open, nieuwsgierig, constructief, vrolijk maar ook genadeloos aan de slag te

kunnen. Verder in de prelude aandacht voor de opbouw en achtergronden van de leergang en de basisfilosofie.

Dan gaan we in **drie blokken** van twee dagen aan de slag met **Klantwaarde, Leren & Verbeteren** en **Respect voor mensen**. De fundamenten van de lean filosofie. We wisselen de blokken af met praktijkdagen die we vullen met procesvaardigheden en verder vormgeven naar behoefte.

Tussen de blokken door voer je steeds concrete opdrachten uit. Daarbij helpen we je op weg en leren we jullie elkaar te ondersteunen.

Dan wordt het tijd voor het **verdiepen** van de thema's **Leren & Verbeteren** en **Respect voor mensen**.

Jij begint na blok 3 ook aan je **eindstuk**. Een verbeteropdracht waarmee je laat zien dat je in staat bent een wezenlijk verschil te maken in denken en doen binnen de organisatie of omgeving waar jij werkt.

Daarmee ben je toegerust om verschillende verbeteropdrachten op te pakken.

We sluiten de leergang af met serieuze en feestelijke presentaties van de meesterstukken aan betrokkenen, belangstellenden en elkaar.

## Inhoud

### Prelude

#### Blok 1 Klantwaarde

##### De klant

- wie is/zijn eigenlijk mijn klant(en)
- hoe herken ik mijn klant(en)
- klanten verleiden, boeien, binden; hoe doe je dat

##### Klantwaarde

- hoe ziet klantwaarde er nou werkelijk uit?
- klantenfeedback; wat is het en hoe organiseer je het (actief en passief)
- hoe stroomt waarde?

*Seeking Harmony with People, Society, and the Global Environment, and Sustainable Development of Society through Monozukuri (Manufacturing) (Toyota)*

#### Blok 2 Leren & Verbeteren

- wat hebben we nodig om te verbeteren
- systematisch verbeteren: de verbetercirkel sluiten
- de kata van verbeteren

### Blok 3 Respect voor mensen

- wat bedoelen we eigenlijk met respect voor mensen
- hoe ziet respect voor mensen er in de praktijk uit
- samen steeds meer bereiken (team)

*I can do things you cannot, you can do things I cannot; together we can do great things.*  
— Mother Teresa

### Blok 4 Leren & Verbeteren

- verbeteren in kleine en grote stappen
- triggers voor verbeteren
- de coachingskata
- de betekenis van perfectie

### Blok 5 Respect voor mensen

- syncretisme
- persoonlijk leiderschap
- rituelen & tradities

### Meesterstukpresentaties

#### Praktisch

We organiseren de leergang in het midden van het land.

De praktijkdagen vinden zoveel mogelijk plaats op de locaties van deelnemers.

De kosten voor de gehele leergang zijn € 5895,- inclusief materialen, excl. BTW en accommodatie. Er is ruimte voor maximaal 12 deelnemers.

#### Waarmee ga je naar huis?

Na het volgen van deze leergang weet je

- waar het leveren van klantwaarde echt over gaat
- hoe belangrijk respect voor mensen is in het bereiken van ambities
- wat er nodig is voor systematisch verbeteren

Kun je

- mensen meenemen in leren & verbeteren
- aan de slag met het patroon van verbeteren
- mensen die aan verbeteringen werken coachen

Heb je

- een wezenlijke verbetering tot stand gebracht in de organisatie waar je werkt
- grote stappen gezet in je eigen persoonlijke EN professionele ontwikkeling
- zicht op de sterke en zwakke plekken in jouw persoonlijk leiderschap
- vertrouwen in het kunnen realiseren van ongekende ambitie

En sta je te trappelen om verder te gaan.

**Heb je zin gekregen om mee te doen, wil je meer weten of gewoon contact met één van ons? Bel of mail dan alsjeblieft even.**

#### Erik Manschot

[erik.manschot@stelvio.nu](mailto:erik.manschot@stelvio.nu)

06 – 14 78 63 78

#### Marieke Kooiman

[marieke.kooiman@stelvio.nu](mailto:marieke.kooiman@stelvio.nu)

06 – 21 22 67 71