

Dagstart



Waarom een dagstart houden?

Een dagstart houden we om de activiteiten van alle teamleden inzichtelijk te maken en elkaar op de hoogte te houden.

Tijdens de dagstart hebben alle deelnemers de mogelijkheid om punten in te brengen om het team beter te laten functioneren.

Doelen van de dagstart zijn:

- Bespreken van de doelen van de dag
- Bespreken van de resultaten van de vorige dag
- Inventariseren van problemen en verbeterpunten

Hoe gaan we te werk?

Een goede dagstart kent een vaste, efficiënte structuur, zodat alle onderwerpen behandeld worden binnen de gewenste tijd van 15 minuten. Bespreek de volgende punten en hun onderlinge samenhang:

- De afwezigheid van medewerkers en gevolgen hiervan voor de planning
- De werkprestaties van de vorige dag en de allocatie van taken voor de komende dag. Stuur waar nodig bij opdat weekdoelen alsnog behaald kunnen worden
- SOP's – nieuw en verbeterde
- Problemen en verbeterpunten. Voor een deel kunnen deze zichtbaar worden als gevolg van de vorige punten. Noteer problemen op het probleembord (zie Probleembord)
- Het moreel van het team. Dit met als doel eventuele werkdruk beter te verdelen of knelpunten op te lossen.

Wat kan ik eruit halen?

Een actuele planning waarmee de voortgang bewaakt kan worden

- Een moment in de week om management informatie uit de verschillende MT-vergaderingen met medewerkers te delen
- Acties of vervolgstappen om de medewerker tevredenheid te verhogen
- Acties of vervolgstappen om de klanttevredenheid te verhogen
- Focus op gezamenlijke doelen door KPI's te bespreken
- Een moment in de week om specifieke problemen met het hele team te bespreken
- Een moment om de successen van het team te vieren

Enkele hints en tips

Moedig medewerkers aan om met ideeën te komen om de resultaten (klant- en medewerker tevredenheid en productiviteit) te verbeteren

- Visualiseer de dagstart agenda
- Zorg voor interactie en een actieve inbreng van alle deelnemers door uitdagende vragen te stellen. Voorkom dat alleen jij aan het woord bent
- Laat een van de medewerkers – roulerend – de rol van dagstart voorzitter vervullen
- Gebruik het dagbord tijdens de dagstart
- Benadruk behaalde resultaten naast verbeteracties

Weekstart

Waarom een weekstart houden?

Een weekstart houden we om een keer per week een aantal onderwerpen te bespreken die het hele team aangaan en die wat meer tijd vragen dan beschikbaar is in de dagstart.

Doelen van de weekstart zijn het bespreken van:

- de doelen van de week
- de resultaten van de vorige week gerelateerd aan de overall planning
- de team-specifieke KPI's
- de resultaten van de Team Barometer en de nodige verbeteracties.
- de resultaten van de Klantbarometer en de nodige verbeteracties
- de productiviteit

Hoe gaan we te werk?

Een goede weekstart heeft een vaste agenda, waarop de leidinggevende stuurt, zodat de meeting efficiënt verloopt binnen de gewenste tijd van een uur.

Bespreek elke week:

- De hierboven beschreven doelen van de weekstart

Bespreek periodiek:

- De resultaten van de Klantbarometer. Gebruik het verbeteren van de klanttevredenheidsverbeterbord om ideeën te genereren voor het verbeteren van de klanttevredenheid
- De resultaten van de Team Barometer. Nodig medewerkers uit om met ideeën te komen om de medewerkertevredenheid te verhogen



Wat kan ik eruit halen?

Een actuele planning waarmee de voortgang bewaakt kan worden

- Een moment in de week om management informatie uit de verschillende MT-vergaderingen met medewerkers te delen
- Acties of vervolgstappen om de medewerker tevredenheid te verhogen
- Acties of vervolgstappen om de klanttevredenheid te verhogen
- Focus op gezamenlijke doelen door KPI's te bespreken
- Een moment in de week om specifieke problemen met het hele team te bespreken
- Een moment om de successen van het team te vieren

Enkele hints en tips

Gebruik de hulpmiddelen “structuur dagstart” en “checklist dagstart”

- Laat medewerkers de status van hun activiteiten aan het einde van de dag en/of vóór de dagstart bijwerken
- Vermijd te veel inhoudelijke discussies aan het bord. Afhankelijk van het onderwerp kun je beter:
 - deze parkeren en na dagstart met de betrokken personen gerichte vervolgactie(s) afspreken
- onderwerpen die voor het hele team relevant zijn in de weekstart bespreken
- een Kaizen organiseren om problemen te analyseren en oplossen
- Zorg voor interactie en een actieve inbreng van alle deelnemers door uitdagende vragen te stellen en voorkom dat alleen jij aan het woord bent
- Laat eens een van de medewerkers – roulerend – de rol van weekstart voorzitter vervullen

Waar zijn je vragen op gericht?



Stel Actie gerichte vragen om beweging te creëren