



# Het 5P-model van Improvery



**IMPROVERY**  
mensen én prestaties



# Doorbreek het prestatieplafond.

Herken jij een of meer van de volgende verschijnselen in jouw organisatie? Je bent vaak brandjes aan het blussen. Het lukt de organisatie niet om een constante kwaliteit te leveren. Het first-time-rightpercentage blijft al jaren steken. Medewerkers nemen geen eigenaarschap voor kwaliteit. Of iedereen doet zijn uiterste best en denkt heel goed bezig te zijn, maar de resultaten blijven uit. En wat je ook probeert, het lukt niet om duurzaam verbetering te brengen. Wat is hier aan de hand? Je organisatie is gestuit op een prestatieplafond.

Dat gebeurt veel organisaties vroeg of laat. En traditionele verbeterinitiatieven hebben dan helaas vaak weinig tot geen succes. Sterker nog: door de energie die ze kosten, neemt de druk op de organisatie alleen maar toe. De mensgerichte en integrale veranderaanpak van Improvery brengt hier verandering in. In deze aanpak staat het 5P-model centraal, als leidraad voor een gedragen analyse en duurzame prestatieverbetering. Hiermee helpen wij jouw organisatie om het prestatieplafond te doorbreken en dringt continu verbeteren door tot in de haarvaten van de organisatie.

---

In deze whitepaper lees je hoe het 5P-model van Improvery werkt.



# Het 5P-model van Improvery.

Het 5P-model van Improvery is een integrale veranderaanpak voor organisaties die een prestatiedoorbraak willen bereiken en zich vervolgens continu willen blijven verbeteren. Het richt zich op vijf aandachtsgebieden, die we in onderlinge samenhang onder handen nemen voor een duurzame prestatieverbetering. Het 5P-model bevat de volgende 5 P's.

**Purpose** - iedereen werkt samen aan dezelfde doelen

**Performance** - resultaten en doelen worden gehaald

**Process** - processen en producenten/diensten voldoen aan de verwachtingen van de klant (en overtreffen deze bij voorkeur)

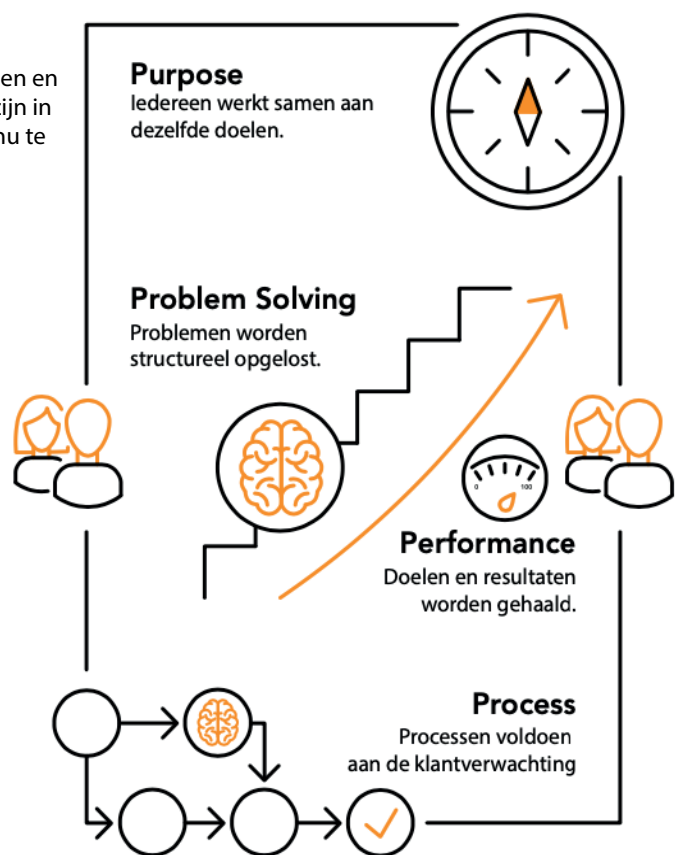
**Problem Solving** - problemen worden structureel opgelost

**People** - leidinggevenden en medewerkers zijn in staat om continu te verbeteren

Zoals in de afbeelding is weergegeven, beïnvloeden de vijf P's elkaar.

## People

Leidinggevenden en medewerkers zijn in staat om continu te verbeteren.



Elke organisatie is anders en heeft daardoor ook andere behoeften. Het 5P-model houdt daar rekening mee. Het maakt gebruik van (onderdelen van) verschillende methodieken, zoals Lean, Six Sigma en Agile. Op basis van de problematiek en kenmerken van de organisatie is het mogelijk om de beste methodieken en tools voor de situatie te selecteren. Die staan ten dienste van de belangrijkste P: People. Want het zijn de mensen in de organisatie die het verschil maken. We voeren verschillende scans uit om de precieze behoeften van de organisatie te achterhalen en de aanpak daar helemaal op af te stemmen.





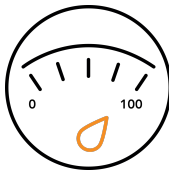
## Purpose: iedereen werkt samen aan dezelfde doelen

Stel je eens voor: je werkt in een organisatie waar elke medewerker aan hetzelfde doel werkt. Een doel dat zo duidelijk is dat je heel gemakkelijk je eigen dagelijkse afwegingen kunt maken. En ook een doel dat zo aantrekkelijk is dat het motiverend werkt voor jezelf en al je collega's. Vergelijk het maar eens met een sportteam, waarbij staf, begeleiding, sporters (en reserves) allemaal gericht zijn op één gezamenlijk doel. Natuurlijk heeft iedereen daarin zijn eigen rol, maar alles is gericht op dat uiteindelijke doel.

Begrijpelijk dat je dit ook graag in je eigen organisatie wilt. Het onderdeel Purpose van onze prestatieaanpak heeft als doelstelling om dit te organiseren. Dat begint bij het vaststellen van de (gezamenlijke) droom en vervolgens het vertalen van deze droom naar concrete doelen voor de gehele organisatie, ook voor de korte termijn. Dit is een traject waarbij alle lagen uit de organisatie betrokken moeten zijn, want het moet natuurlijk een gedragen doelstelling worden voor elke afdeling en medewerker.

Uiteindelijk weet iedereen niet alleen wát het doel is, maar ook waarom en hoe de organisatie dat wil bereiken. Bijvoorbeeld: 'Eind 2021 zijn wij marktleider in levensverzekeringen, zodat we onze klanten zorgeloos van hun pensioen kunnen laten genieten. Om dat te bereiken, werken we foutloos, maken we het de klant makkelijk, zijn we goed bereikbaar en zijn onze medewerkers vriendelijk en proactief.'

Het onderdeel Purpose geeft de organisatie richting. Het geeft aan op welke zaken de focus moet liggen, maar ook welke zaken niet meer gedaan zullen worden. Met een duidelijke Purpose is het raamwerk opgezet voor de andere vier P's.



## Performance: resultaten en doelen worden gehaald

De doelen die je met elkaar hebben gesteld, zijn niet vrijblijvend. Wat heb je aan een doel als je er niet naar streeft om dat te bereiken? Het is noodzakelijk dat leidinggevenden, ondersteunende staven en medewerkers zich verbinden aan de gezamenlijk gestelde doelen. Vanuit die verbinding creëer je samen een manier van werken waarmee je elkaar elke dag helpt om de stappen te nemen die nodig zijn om de gezamenlijke doelen te halen. Wij noemen dat het performancesysteem.

Om het performancesysteem in te richten, heb je een aantal zaken nodig:

**Meten is weten:** alleen als je meet, weet je wat de prestaties zijn en kun je vaststellen of de acties en plannen het gewenste effect hebben.

**Plan-Do-Check-ACT (PDCA):** door de metingen kortcyclisch met elkaar te bespreken – van kwartaalreview van het jaarplan tot het realtime volgen of de geleverde kwaliteit voldoet aan de verwachtingen van klanten – kun je bepalen of er aangepaste acties of aanvullende maatregelen nodig zijn.

**Doel-KPI's en doen-KPI's:** om elke dag bij te dragen aan het gezamenlijke doel (bijvoorbeeld een omzetverhoging) is het belangrijk om te weten wat je moet doen (bijvoorbeeld een bepaald aantal klantgesprekken per week voeren of offertes uitbrengen). Daarom benoemen wij naast doel-KPI's ook doen-KPI's, zodat mensen weten hoe zij het doel stap voor stap kunnen bereiken. Zo raken zij echt betrokken.

**Het gesprek met elkaar** op de juiste manier voeren. Dat betekent dat deelnemers goed voorbereid zijn, focus hebben, open zijn en feedback geven en accepteren.

Het onderdeel Performance helpt iedereen in de organisatie om dagelijks bezig te zijn met het langetermijndoel. Onderling vertrouwen is een cruciale factor voor een succesvolle implementatie. Durf je inzichtelijk te maken waar het niet goed gaat?

Een performancesysteem leidt tot een positieve sfeer wanneer zichtbaar begint te worden dat alle inspanningen daadwerkelijk leiden tot een aantoonbare prestatieverbetering!





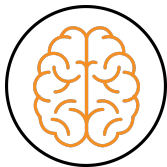
## **Process: processen voldoen aan de verwachtingen van de klant**

In onze prestatieaanpak staat de derde P voor het proces. In alle processen staan de klant en het creëren van klantwaarde centraal. Processen moeten zo zijn ingericht dat medewerkers in staat zijn om succesvol te zijn en te blijven, zodat de organisatie aan de verwachtingen van de klant voldoet. Dat is niet iets wat je pas wilt bereiken wanneer de Purpose is behaald, maar iets wat je elke dag opnieuw wilt realiseren. Elke klant is er namelijk een om nooit te verliezen ...

Om dat te bereiken, starten we in onze aanpak altijd bij de klant. We willen dat jouw organisatie echt gaan snappen waar de behoefte van de klant ligt, zodat ze haar processen daarop kan inrichten. Met het hiervoor genoemde performancesysteem kun je deze behoeften ook meten en monitoren, zodat je de klantbeleving continu kunt verbeteren.

Verder is het de bedoeling dat medewerkers –zelf Beste Manieren van Werken (BMW's) ontwikkelen, die ze dagelijks toepassen. Zo werken ze het effectiefst en efficiëntst. En doordat medewerkers de BMW's zelf bedenken, sluiten deze perfect aan bij de dagelijkse praktijk.

Procesoptimalisatie is een logisch onderdeel van het onderdeel Process, maar deze optimalisaties moeten wel gebaseerd zijn op de verwachtingen van de klant en/of bijdragen aan de Purpose. We optimaliseren geen processen die helemaal niet bijdragen aan de klantwaarde of de doelstellingen. Die elimineren we liever zo snel mogelijk!

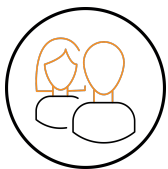


## **Problemsolving: problemen worden structureel opgelost**

Zelfs wanneer de organisatie de doelen duidelijk voor ogen heeft en daar met het performancesysteem continu op stuurt, zijn er toch vaak momenten waarop de geplande resultaten niet gehaald worden. De vierde P van onze aanpak is erop gericht om deze problemen op een effectieve, snelle en structurele manier op te lossen. Structureel wil zeggen: zodat de problemen ook écht zijn opgelost en niet meer terugkomen. Deze grondige manier van oplossen leren we aan elke medewerker, zodat iedereen deze manier van denken en werken in zijn eigen werkzaamheden kan toepassen. Wij zijn ervan overtuigd dat elke medewerker daartoe in staat is.

Het onderdeel Problem solving betreft zo veel mogelijk medewerkers bij het continu verbeteren van de organisatie. Er zijn medewerkers die het liefst gewoon hun werk doen, maar veel anderen bruisen van de verbeterideeën. Van hun inzichten en energie kan de organisatie dankbaar gebruikmaken. Als je daarbij de focus legt op het snel realiseren van kleine verbeteringen, dan breng je een echte verbetermotor op gang. Dat is de kern van continu verbeteren. Al die kleine verbeteringen samen leiden tot een groot resultaat.





## **People: Leidinggevend en medewerkers zijn in staat tot continu verbeteren**

Als laatste P, de belangrijkste P, die van People. In elk van de voorgaande P's zijn de medewerkers al benoemd. Om deze P's met een goed resultaat uit te kunnen voeren, moeten leidinggevend en medewerkers hun rol in continu verbeteren (kunnen) pakken. Van leidinggevend verwachten we dat ze richting geven en de medewerkers ondersteunen en coachen in continu verbeteren. Van medewerkers verwachten we dat ze problemen signaleren, eigenaarschap pakken en de problemen oplossen.

People is het belangrijkste, maar ook het moeilijkste onderdeel om te implementeren. Hiervoor werken we veel aan onderling vertrouwen en openheid, maar ook aan feedback en persoonlijke ontwikkeling.

Het onderdeel People zorgt voor een blijvende verbetercapaciteit in de organisatie!

### **Over Improvery**

Improvery is een Consultancy & Trainingsbureau gespecialiseerd in het helpen transformeren van organisaties naar meer resultaatgericht werken en het creëren van een cultuur van Continu Verbeteren.

Wij geloven dat resultaten altijd beter kunnen. Wij geloven ook dat resultaten niet alleen op de korte termijn effect moeten hebben, maar nog belangrijker zijn op de lange termijn. Met onze aanpak zorgen wij ervoor dat er direct resultaat wordt geboekt, dat het resultaat blijvend is en dat de organisatie zelfstandig in staat is steeds verder te verbeteren. Wij geloven dat veranderen mensenwerk is, dus richten wij ons vooral op het vergroten van de veranderkundige capaciteit van mensen en niet zozeer op 'tooling'.

We passen onze aanpak altijd aan naar de ambities van de klant. We helpen die ambities helder te krijgen, bepalen samen de eerste stappen en zorgen ook voor de implementatie. Het principe "voor doen – samen doen – zelf doen" zit in onze aanpak ingebakken. Daarmee zorgen we ervoor dat men op alle lagen (operationeel, tactisch en strategisch niveau) van de organisatie doorgaat met continu verbeteren. Ook wanneer wij weg zijn.



**Meer weten of geïnteresseerd?**

**Neem contact op.**

**e.** [info@improvery.nl](mailto:info@improvery.nl)

**t.** 085-0600658

**w.** [www.improvery.nl](http://www.improvery.nl)



**IMPROVERY**

mensen én prestaties