House of Performance

WE ARE THE DIFFERENCE BETWEEN

Praktisch kennisdelen met een bedrijfswiki

Bastiaan van Gils, House of Performance

De twee belangrijkste vragen van onze klanten

We hebben een (nieuwe) strategie,
hoe zorgen we dat die in de praktijk gebracht wordt?

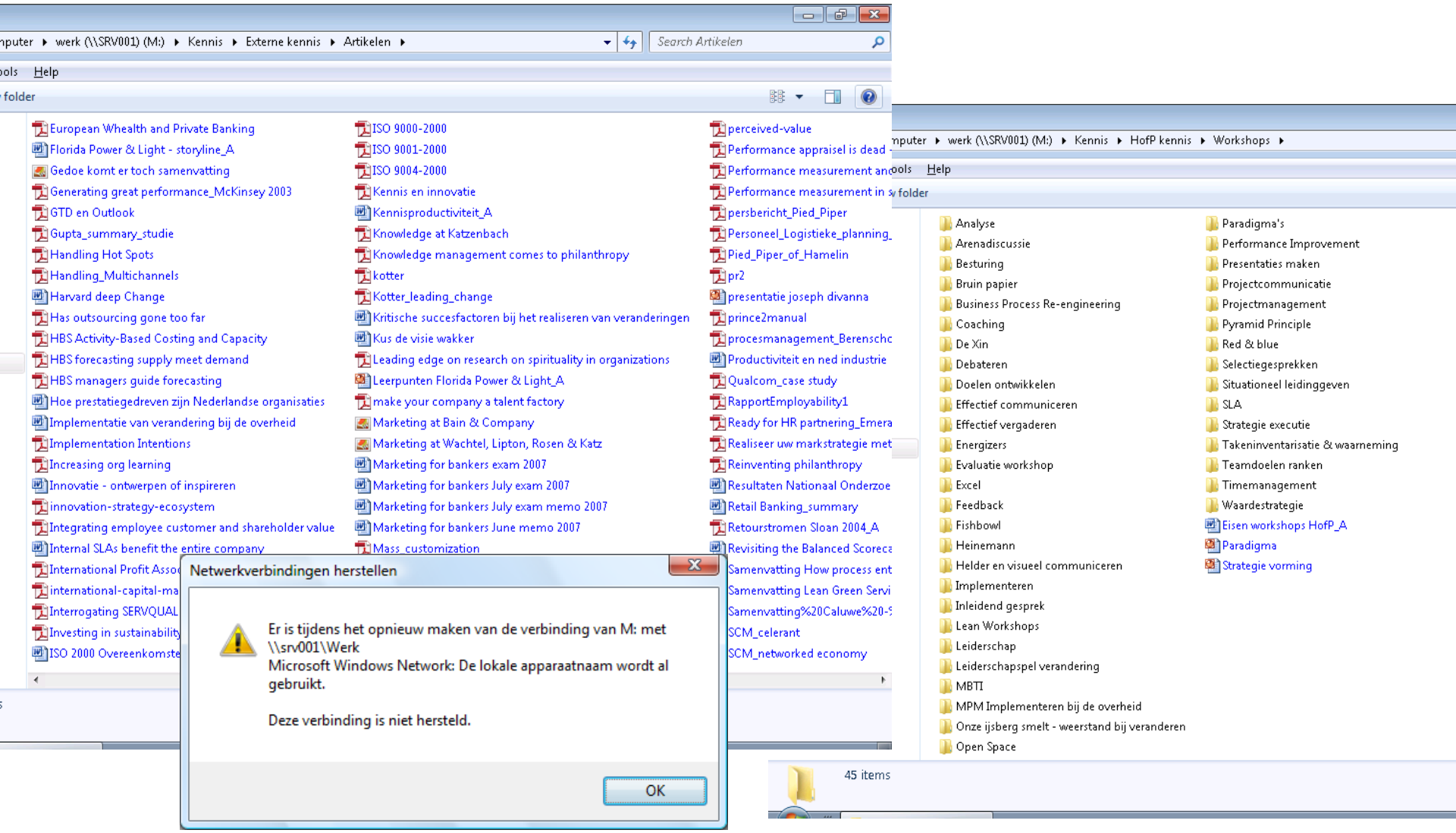
Onze prestaties voldoen niet aan de verwachting,
wat moeten we veranderen en hoe doen we dat?

Succes
Falen

Onze uitdaging is persoonlijke kennis en ervaring sneller te ontwikkelen dan een adviseur kan wanneer hij alleen werkt

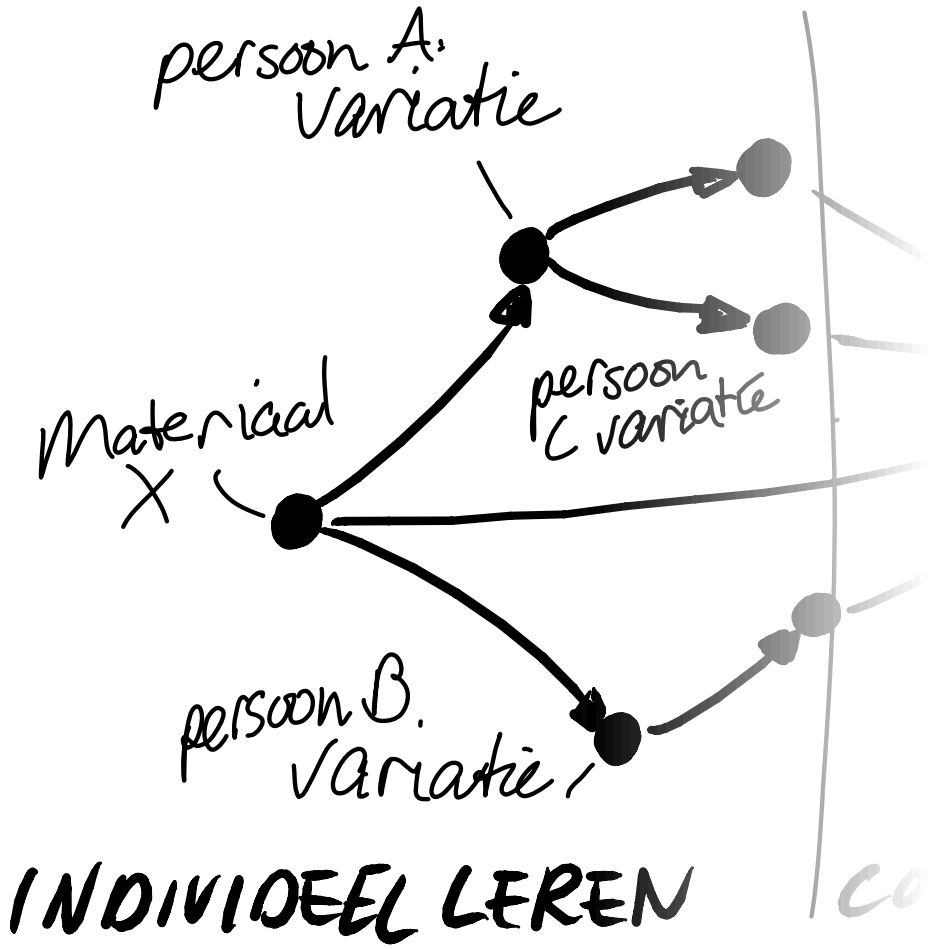
Situatie

Tot 2007 bewaren wij onze gemeenschappelijke materialen op een centrale gedeelde schijf met mappenstructuur

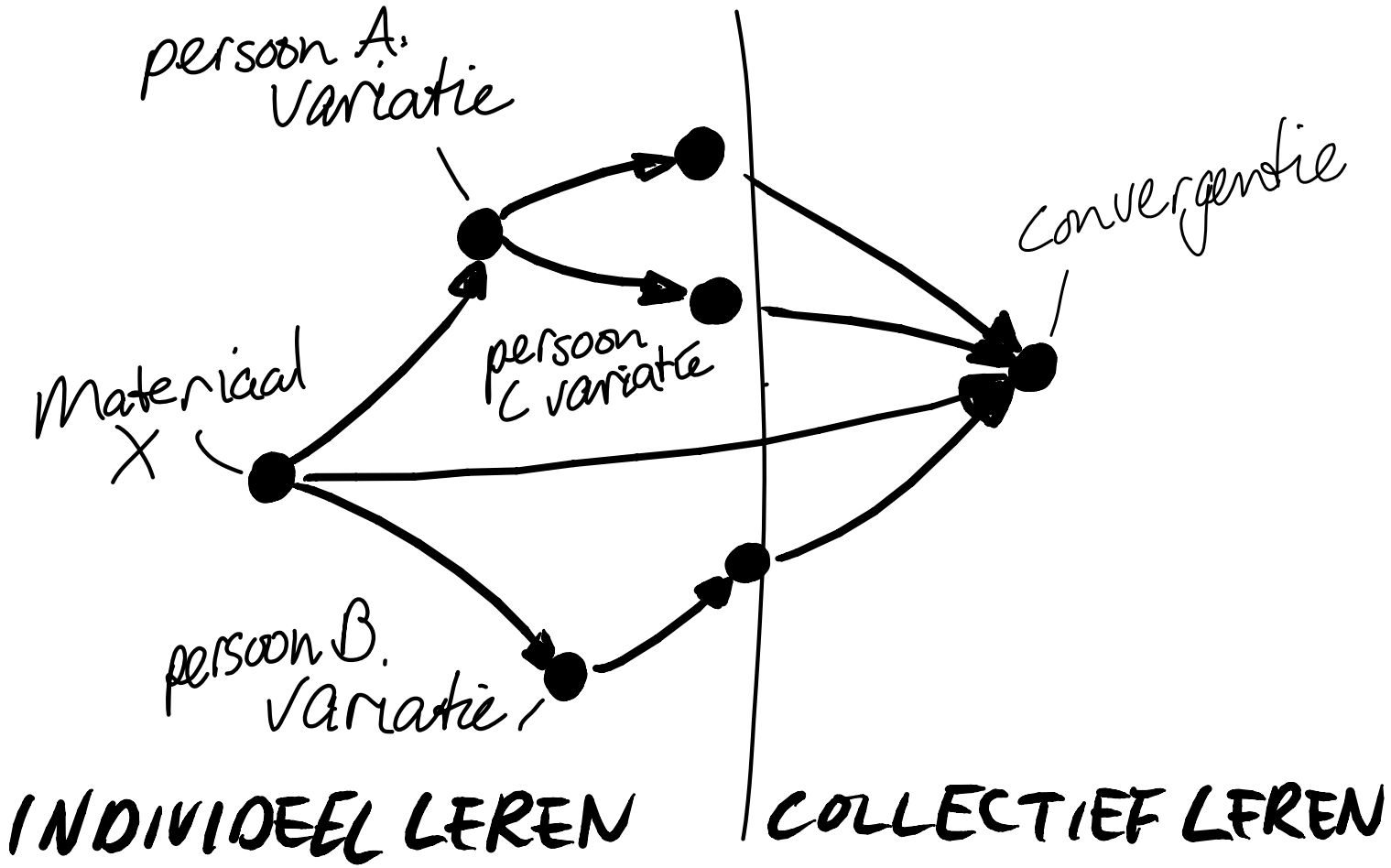


Situatie

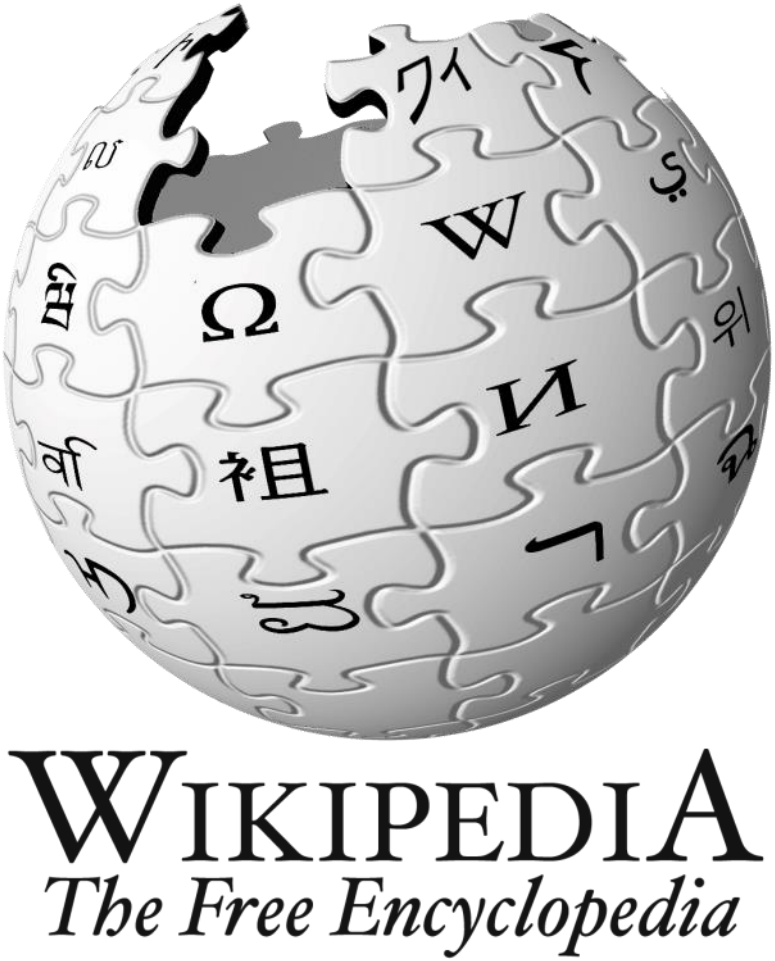
Adviseurs variëren op bestaande materialen voor aansluiting op de klant en door hun persoonlijke leerervaringen



Onze uitdaging is de individuele ervaringen en geleerde lessen weer samen te brengen als nieuw startpunt voor het collectief



In 2007 was onze droom een (publieke) consultancy wikipedia te bouwen



Onze cultuur
Minimale controle,
maximale verantwoordelijkheid

Resultaat Wikipedia
Fantastische bottom-up
gebouwde kennisbron

congres intranet 2012
13 maart 2012 : Jaarbeurs Utrecht

Een bedrijfswiki is niet hetzelfde als wikipedia

House of Performance

SEARCH: Main pages Search

My Page Recent changes Tools Help Logged in: bvangils Log out

Edit page New page More View page Page Notifications On

HofP-wiki
Advanced Search
Clients
Help
Knowledge Areas
People
Projects
Proposities
Segmenten
Tags
Vraag en antwoord
Way of Working

HofP-wiki Table of contents

HofP-wiki

Modified 12:14, 15 Sep 2011 by bvangils | Page History

Onze kennis vormt de basis van onze kunde om werkwijzen en gedrag van onze klanten te beïnvloeden. Kennis gaat om weten wat wanneer werkt en waarom en daarmee in praktijk resultaat halen. Het gaat net zo[illegible] weten als doen: "We are the difference between theory and practice"

Belangrijke links:

1. Jaarkalender
2. HofP kwaliteitsmanagement

Zoek jij kennis, materialen of ervaringen? Leverde een zoekopdracht geen (verwacht) resulta[illegible] of wat een richtlijn is?

Stel hier jouw vraag!

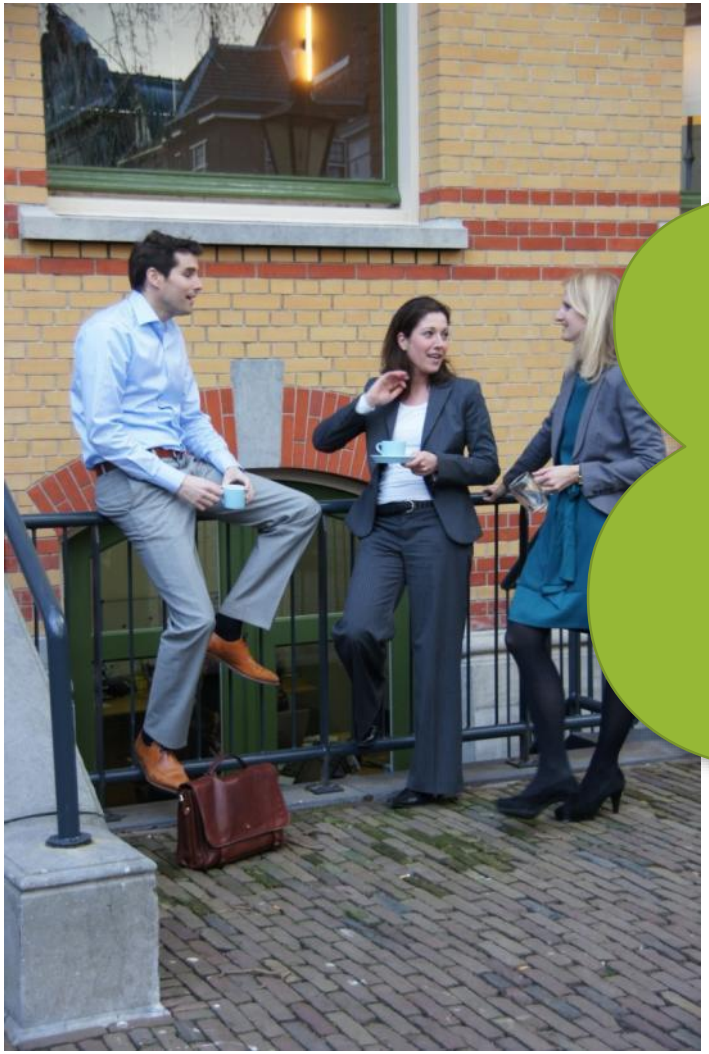
Of draag bij aan één van de vragen:

Status wiki projecten aanpassen
Hoe kan ik mijn pasfoto toevoegen aan mijn persoonlijk profiel
Hoe kan ik mijn naam en link naar mijn persoonlijke pagina toevoegen

People	Knowledge Areas	Clients	Projects
Liselore van Ekdom	Leadership and Behaviour	Impact Retail	11ASAF Multi Acces[illegible]

Conclusie

Een bedrijfswiki is wél een waardevolle combinatie van centrale informatieopslag en asynchrone communicatie



&

- Analyse
- Arenadiscussie
- Besturing
- Bruin papier
- Business Process Re-engineering
- Coaching
- e Xin
- pateren
- elen ontwikkelen
- fectief communiceren
- Effectief vergaderen
- Er
- Ev hop
- Ex
- l communiceren
- Imp
- Inleidend gesprek
- Lean Workshops
- Leiderschap
- Leiderschapspel verandering
- MBTI
- MPM Implementeren bij de overheid
- Onze ijsberg smelt - weerstand bij veranderen
- Open Space
- Paradigma's
- Performance Improvement
- Presentaties maken
- Projectcommunicatie
- Projectmanagement
- Pyramid Principle
- Red & blue
- Selectiegesprekken
- Situationeel leidinggeven
- SLA
- Strategie executie
- Takeninventarisatie & waarneming
- Teamdoelen ranken
- Timemanagement
- Waardestrategie
- Eisen workshops HofP_A
- Paradigma
- Strategie vorming

HofP-wiki
Knowledge Areas
Processes
Workshops
5S
Bruin papier - value...
Cijferspel
Klantwaarde worksho...
Declaratie workshop...
Kaizen
Kaizen train the trai...
Kaizen train the trai...
Introductie Lean
Lean Lego Workshop
Paradigma's
Restaurant workshop
Value Stream Analys...

Declaratie workshop (essential)

Modified 21:22, 23 Mar 2011 by bvangils | Page History

Summary

Goal: Deelnemers op een actieve manier laten kennismaken met een aantal basisprincipes van Lean en laten ervaren wat er van hen verwacht wordt: samenwerking in het proces, kritisch nadenken/ meedenken over hoe werk gedaan wordt (wie doet wat, hoe en waarom?) en gezamenlijk aandragen van verbeterideeën om het resultaat van het proces (de dienst / het product) voor de klant - continu - te verbeteren. Daarnaast leert men om verspillingen in een proces te identificeren en hoe proces- (of keten-)denken werkt. Dit resulteert in een behoefte om de Lean principes te begrijpen en te willen toepassen.

Aanvullend doel kan zijn om medewerkers te laten delen wat ze uit de workshop herkennen in hun eigen werk. Mogelijk krijg je hier (indien gedaan tijdens de analyse) al een boel mooie haakjes voor je analyseonderzoeken. Dit zal voornamelijk werken in volume gedreven teams, omdat hun werkelijkheid vaak niet ver van de simulatie afwijkt.

Een workshop van 2,5 – 3 uur waarin deelnemers in een simulatie ervaren hoe een proces volgens de Lean filosofie verbeterd kan worden door samenwerking, luisteren naar de klant en op zoek gaan naar verspillingen/ mogelijke verbeteringen in het proces.

De simulatie bestaat uit 2 rondes - 2 jaren waarin het fictieve bedrijf 'BV Kan Beter' gevraagd wordt declaraties van haar klant te verwerken. In de eerste ronde wordt het werk uitgevoerd door vastliggende afdelingen met strikte taakbeschrijvingen (met een reeks verspillingen daarin ingebouwd). In de tweede ronde gaan de deelnemers samen aan de slag om de verschillende verspillingen te identificeren en het proces zo te veranderen dat er zo min mogelijk verspillingen overblijven en de klant zo optimaal mogelijk bediend wordt. De verbetering tussen de rondes wordt gemeten op doorlooptijd, kwaliteit en aanwezige voorraden.

Ter ondersteuning van de workshop staan in de dia's enkele Lean basics als het ontstaan van Lean, de uitgangspunten en de begrippen kwaliteit en verspilling kort toegelicht / uitgewerkt.

Who to contact

Ter ondersteuning van de workshop staan in de dia's enkele Lean basics als het ontstaan van Lean, de uitgangspunten en de begrippen kwaliteit en verspilling kort toegelicht / uitgewerkt.

Who to contact

Owner: Ellen Hennekens

How to apply

Doelgroep:

Medewerkers en leidinggevenden.

Voorbereiding

Zelf:
• De Koffer met workshopmaterialen reserveren en controleren. Checklist van de koffer nalopen. De documenten van de Koffer zijn tevens toegevoegd aan deze pagina.
• Zorgen voor voldoende sets 'Declaratieformuleren': voor iedere workshop zijn er 2 stapels nodig; ronde 1 blanco en 2 met oranje bolletje rechtsboven.
• Zorgen voor een laptop met het dashboard en een timer.
• Tijdig een zaal reserveren met behulp van de faxsheet waarop de zaalindeling uitgetekend staat. Let er op de tafels moeten verplaatsbaar zijn!
• Zorgen voor een beamer, speakerboxjes (geluid om de 30 seconden bij klantorder), een flipover en (optioneel) een dagstartbord.
• Een uur van te voren aanwezig zijn en voldoende tijd (en hulp) om de zaalindeling voor te bereiden.

Deelnemers:
Maak duidelijk aan de deelnemers waar ze verwacht worden. Geef daarbij duidelijk aan dat hun aanwezigheid van begin tot eind gewenst is. Later aanhaken of eerder weggaan is dus niet ok.

Do's:

• Deze workshop tijdens de diagnose of tijdens de eerste weken van de implementatie timen.
• Minimaal 7 en maximaal 10 deelnemers.
• De training minimaal 1 of 2 keer met een ervaren trainer geven. Bij deze workshop is het prettig om met 2 trainers te werken.
• Tijdig een (relatief grote) ruimte reserveren waarin de tafels eenvoudig verplaatst kunnen worden. Voor de tafelopstelling

tag page (edit tags)	Lean declaratiespel declaratieworkshop essential lean simulatie
pages that link here	Way of Working/HR/Opleidingscurriculum/Snorkelweek
page statistics	263 view(s), 9 edit(s), and 6492 character(s)

Comments

Viewing 5 of 5 comments: view all

#1 sprins says: Delete

Suggesties ter verbetering:
- waardestroom tekenen tijdens rondlopen met koord (opnemen in instructies) (Steven)
- enveloppen indelen naar rol i.p.v. type materiaal (Sera)
- dashboard met de hand op flipover uitwerken i.p.v. het Excel dashboard (Arnoud)

Posted 11:20, 11 Nov 2010

#2 sprins says: Delete

Er is een nieuwe versie van het masterformulier in de maak, met betere layout en duidelijker indeling. Momenteel worden de tabellen e.d. aangepast aan deze nieuwe layout. Als dit klaar is zullen de oude scans worden vervangen.

Posted 18:04, 10 Jan 2011

#3 yjigwumejo says: Delete

TIP: Leg voor de eerste ronde uit dat ze bij de tweede ronde alleen die verbeteringen krijgen die ze zelf bedenken en uitspreken, en dat we de (meeste) verbeteringen wel al paraat hebben.

Posted 09:27, 22 Apr 2011

#4 nvansoest says: Delete

Ik heb een nieuwe versie vd workshop toegevoedg. Met een extra slide over de 7 verspillingen in een dienstverlenende omgeving (ipv de 8 die we altijd gebruiken). Daarnaast het prullenbak plaatje vervangen). ok steven?

Posted 14:59, 2 May 2011

Een wiki succesvol introduceren draait vooral om het beïnvloeden en ondersteunen van het dagelijkse werk van de gebruikers

We willen een centraal kennissysteem:
Hoe zorgen we dat het in de praktijk gebruikt wordt?

Het draait om maar één ding:
Hoe maken we het leven van de adviseur makkelijker?

Verleidingen en drempels

Zorg dat gebruikers kunnen inloggen met bekende gegevens

House of Performance

SEARCH: Main pages Search

My Page Recent changes Tools Help Log in

Edit page New page More

HofP-wiki

Special:Userlogin

Log in

Authentication

Local Microsoft Active Directory

Username

Password

Forgot password?

Log in

RSS feeds Sitemap

Powered by MindTouch

Maak een goed startpunt voor terugkerende vragen en starters

House of Performance

SEARCH: Main pages Search

My Page Recent changes Tools Help Logged in: bvangils Log out

Edit page New page More View page Page Notifications On

HofP-wiki
Knowledge Areas
Project management
Articles
Books
Kwaliteitsmanageme...
Document versie beh...
Klantevaluatie
Kwaliteitsevaluatie
Lopende projecten o...
Offerte en contract ...
Omgang met vertrou...
Startup document
Tijdschrijven en onk...
Wrap up document
Other Knowledge
Tools and Templates
Workshops

HofP-wiki > Knowledge Areas > Project management > Kwaliteitsmanagement Table of contents

Kwaliteitsmanagement

Modified 19:45, 2 May 2011 by bvangils | Page History

Projectkwaliteitsmanagement bij House of Performance is gebaseerd op 3 aspecten: Inhoud, projectmanagement en attitude. De projectstandaard is gevisualiseerd in de Excel reference sheet die als bijlage aan deze pagina is toegevoegd.

In de pagina's behorend kwaliteitsmanagement vind je alle richtlijnen rondom Way of Working en de HofP templates (sjablonen). In het kennisgebied Project management, vind je algemene instrumenten en templates (sjablonen).

Verkoop

Wat te doen voor het contract met de klant gesloten is.

Procedure

De adviseur schrijft een voorstel

1. De adviseur schrijft een voorstel (concept offerte) zonder een projectcode. Projectcodes worden beschikbaar gesteld door de officemanager. De gemaakte uren boek je in Timesolv op HofP Verkoop (sales).
2. Indien nodig, maak je een map aan op de M schijf onder 'Verkoop/Prospects'

Als de klant de offerte afwijst

1. De adviseur verplaatst de projectmap naar 'Afgeronde projecten'
2. Het Sales Team onderzoekt waarom het voorstel is afgewezen en deelt (indien gewenst) de kennis met de adviseurs. De wijze waarop kennis wordt gedeeld is afhankelijk van de oorzaak. Indien onduidelijk is wat de oorzaak van afwijzen

Geleerde lessen

Laat informatie van de ene plek terugkomen op andere plekken en geef de wiki een rol in het reële werkproces

- HofP-wiki
- Advanced Search
- Clients
- Help
- Knowledge Areas
- People
- Projects
  - [tbd] Kern sales tea...
  - 07RAAD Pro-actief: I...
  - 08ABAA MBTI Worksh...
  - 08BEAB Professional...
  - 08FOAB
  - 08GEAC Startbaan L...
  - 08GEAJ Intern Diens...
  - 08GEAK
  - 08GEAN Lean SZW (...
  - 08IMAC/09IMAB Opti...
  - 08MEAA Declaratiev...
  - 08MEAB Lean implem...
  - 08QPAJ (BBB) SME D...
  - 08QPAJ Building a B...
  - 08RAAI Inventarisati...
  - 08RAAK Volumetikke...
  - 09ASAB Klantgericht...

HofP-wiki > Projects | Table of contents

Projects

Modified 12:45, 24 Sep 2009 by admin | Page History

Welcome on the projectpage! You can see which projects are running, finished and navigate to team members and projectpages. Also you can start a new project by clicking 'start new project' below.

Start new project

Project code

Project name (No / slashes or & ampersands)

Client House of Performance Other:

Projectleader Bastiaan van Gils

Projectbuddy Sybren Eikenaar

Start project!

Sort by: Current projects | Last modified

Projecten

11RAA Lean - the Next Step Client: Status: Currently running

Team:

Ilona Janssen Groes...

Jeroen Prop (Leader)

Renée de Boo (Buddy)

HofP-wiki
Bastiaan van Gils
070711 Implementati...
College Maastricht S...
E-mail merge
Excel
Doorbelasten en bet...
Gouden handboeken
Hoe doe ik dit of da...
Huiswerk voor works...
Infor nieuwe pand
Kennis uit Belasting...
Managen van informe...
Ontwikkelingsgericht...
Parkeren dichtbij HO...
PDF Factory op de l...
RABF presentation a...
Realisatie Klantbelo...
Salesprocessen
SL rapportages
Slim werken met Out...
Sneeuwpret bij HOP
Systeemdenken voor ...

My Page | Workoverview | Activity Dashboard

HofP work experience

09WOAA Naar een klantgerichte en waardegedreven organisatie
09RAAB Analyse bereikbaarheid
09RAAC Verbeteren bereikbaarheid -
08RAAK Volumetikkers (stroomlijnen doorbelasting)
09ASAB Klantgericht presteren tegen lagere kosten
Knowledge week 2010 - Team Bravo

Clients

House of Performance

Colleagues

Emiel Bodewes (2x)

Jan Pieter Verweij ...

Renée de Boo (1x)

Jan van Bussel (1x)

Max van Dijk (1x)

Martijn Verheule (1...

Hanneke Verbeek (1x)

Lesly Broekaart (1x)

Joost Preyde (3x)
Yvonne Dam (1x)
Lorna Reid (1x)
Freek Aalberts (1x)
David Chard (1x)

tag page (edit tags) No tags

pages that link here Knowledge Areas/Change management/Workshops/10 succesfactoren van gedaan krijgen
Projects/09RAAB Analyse bereikbaarheid

Zorg voor een sociale kaart op basis van ingevoerde informatie

Jelmer de Wilde		Programmamanagement, Lean filosofie implementeren, Organisatie sturing opzetten, Analyse doen, strategie executie en strategie vorming	09MEAM Programmamanagement Client 11MEAD Inkoop bij Zorginkoop 1e Lijn Client 10MEAD Implementatie Lean bij Service Client 11MEAG Analyse IM en verbeterprogramma IV Client 09MEAS Financien Client
Joost Preyde		Effective Communication: Wondering, connecting, non verbal communication Sales Proces: How to get the signature, accountmanagement, client handeling, more work Service Recovery: When back- and front office are not able to handle the volumes Knowledge Search: where and how to find knowledge Entrepreneurship	11ASAE Leven Operating Model Client
Jeroen Prop	Processes Operations management	Anything! We're collegues!	11RAA Lean - the Next Step Client
		Gedrag en Leiderschap	

Gebruik de wiki ook voor praktische zaken zoals inschrijvingen, zodat je bezoek en bewerkingen stimuleert

Deze opleiding kost €2850 per deelnemer.

Data

- 14 december 9-17u
- 13 januari 9-13u
- 10 februari 13.30-17u
- 9 maart 13.30-17u
- 20 april 9-13u

Voor deze groep is het van belang dat deelnemers de intentie hebben ook door te stromen naar het niveau waar zij leren deze training zelf te geven, zodat zij de opleiding binnen HofP na verloop van tijd op zich kunnen nemen.

Inschrijven

Schrijf je hieronder in, er is plaats voor 10 deelnemers.

1. Renée, partner
2. Bastiaan, adviseur+
3. Ruud
4. Lonneke, Adviseur+
5. Arjon
6. Stephanie
7. Frans, adviseur +
8. Jelmer
9. Bart

Tweede groep (nog geen data gepland):

1. Yvonne
2. Desirée
3. Femke
4. Jan Pieter
5. Emiel
6. Hanneke
7. Heiko
8. stephanie

Geleerde lessen

Laat zien wat populair is, maak experts vindbaar en sluit aan op bestaande off-line structuren en indelingen

- Knowledge Areas
- Change management
- Effective communica...
- Leadership and Beha...
- Operations managem...
- Processes
- Project management
- Relationsmanagemen...
- People
- Projects
- Proposities
- Segmenten
- Tags
- Vraag en antwoord
- Way of Working

Popular Items

Analyse Gedrag(261) Analysis: Behaviour and Leadership(330) Analysis: Change(251) Change management(1054) Declaratie workshop (essential)(263) Effectief vergaderen(363) Effective communication(560) Effective Continuous Improvement Teams(323) Feedback workshop(415) Introductie Lean(254) Kaizen(412) Kwaliteitsmanagement(665) Leadership and Behaviour(1577) Lean Articles(637) Lean Leadership 360 degree feedback(340) Lean Leadership Model(314) Lean leadership research(273) Lean leiderschap(669) Lean(581) MBTI(582) Operations management(1136) Other Knowledge(283) Performance Evaluatie(275) Processes(1355) Project management(999) Project wrap-up(282) Quinn Leadership Scan(255) Relationsmanagement and sales(493) Strategie executie (Strategy execution)(736) Teams voor hoofdonderzoek(370) The Nanny(342) Tools and Templates(290) Tools and Templates(273) Tools and Templates(553) Veranderkompas(281)

Knowledge Areas

Processes

Last updated: 28-12-10 - 02:02

Team:

Steven Prins

Jeroen Prop

Frans van Kuijk

Nicolette van Soest

Bart Bruins Slot

Stephanie Hunfeld

Operations management

Last updated: 28-12-10 - 03:10

Team:

congres intranet 2012
13 maart 2012 : Jaarbeurs Utrecht

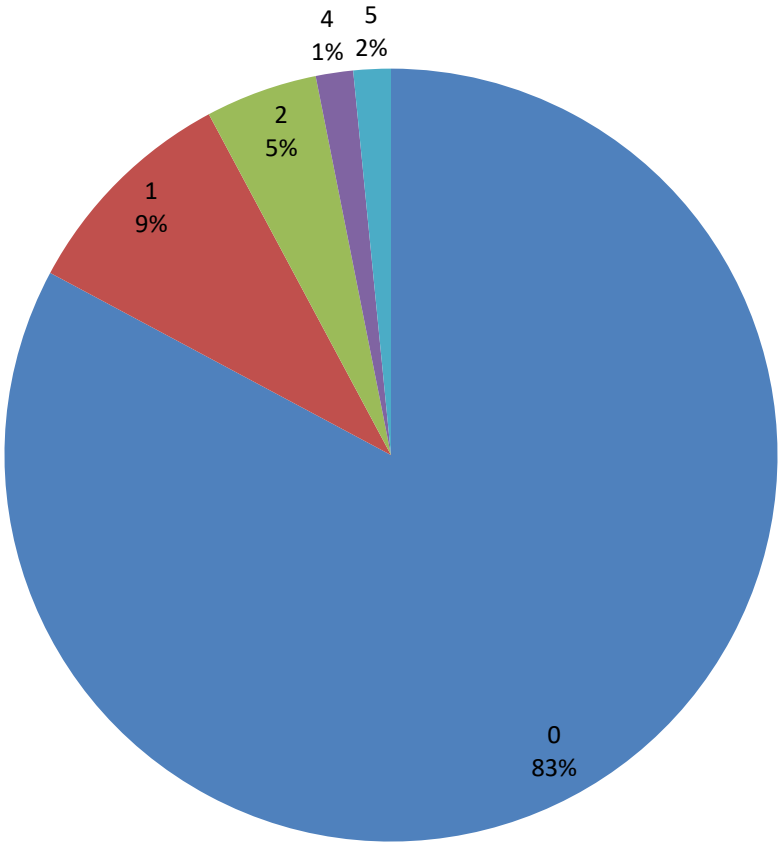
Bezoekcijfers laatste kwartaal (dec 2011 – feb 2012)

275 mensen hebben deze site bezocht

- **2.176** Bezoeken
- **275** Unieke bezoekers
- **12.265** Paginaweergaves
- **5,64** Pagina's/bezoek
- **00:05:55** Gem. tijd op site
- **20,27%** Bouncepercentage
- **8,27%** % nieuwe bezoeken

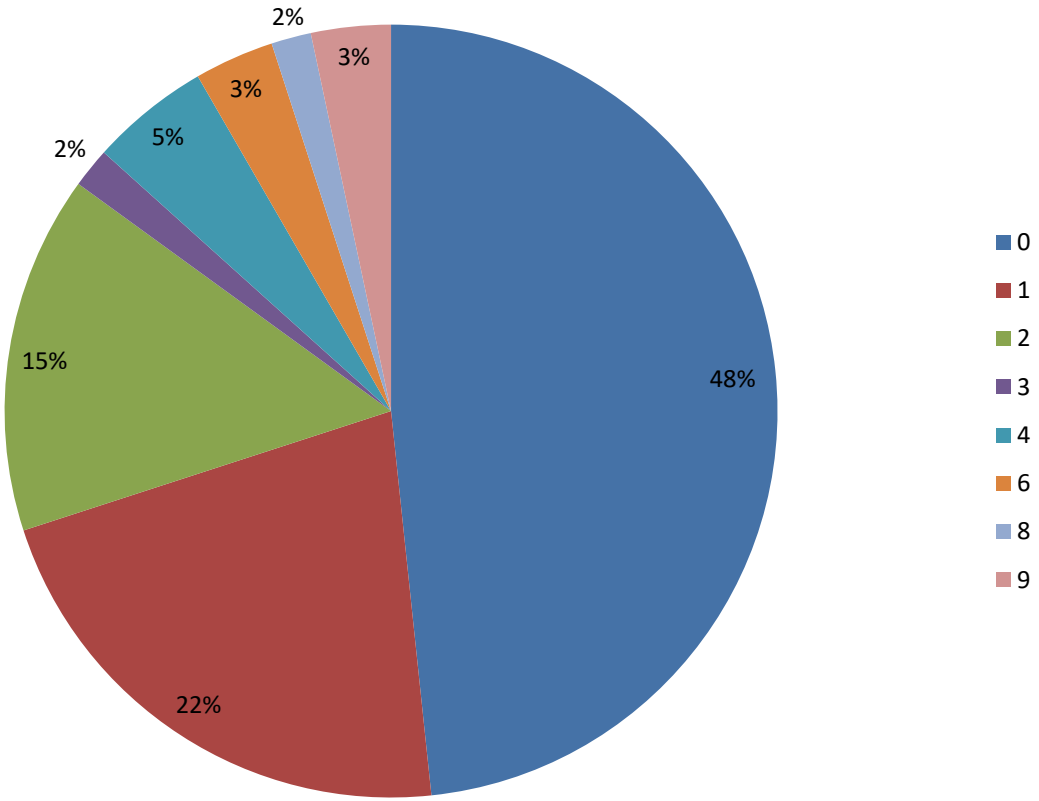
- **8,27%** New Visitor
  180 Bezoeken
- **91,73%** Returning Visitor
  1.996 Bezoeken

82% van de gebruikers heeft de afgelopen maand ingelogd



48% van de gebruikers heeft de afgelopen maand bewerkt

En slechts 19% van de gebruikers heeft in de afgelopen 3 maanden niets bewerkt. Een groot deel hiervan is te wijten aan personeelsverloop over de jaren heen en langdurig verlof.



Lagere drempels, sneller resultaat en betere zichtbaarheid bij de collega's stimuleert het gebruik van andere uitwisselingskanalen

Buiten de wiki om zijn er voldoende andere mogelijkheden uitwisselingskanalen voor kennis en materialen, die aantrekkelijker zijn voor de adviseurs.

Belangrijkste concurrentie

1. Face to face
2. Telefoon
3. E-mail
4. Yammer

(in willekeurige volgorde)