

## Verslag contactpersonenbijeenkomst november 2017

Op donderdag 9 november vond de tweede Lidz contactpersonenbijeenkomst van 2017 plaats aansluitend aan de European Lean Educator Conference (ELEC) dat dit jaar door de HAN in Nijmegen georganiseerd werd. Het organisatiecomité van ELEC (HAN) gaf ons de unieke kans om met vier internationale keynote speakers van ELEC te reflecteren en kennis te delen:

**Gasten:** Katie Anderson (Lean consultant en coach o.a. in de Amerikaanse gezondheidszorg en faculty member bij Catalysis), Karyn Ross (Lean consultant en coach in Amerikaanse service organisaties, co-auteur van Toyota Way in services), Isao Yoshino (gepensioneerd Leider bij Toyota) en Dennis Gawlik (speaker, lecturer en lean coach met 30+ jaar ervaring o.a. als toeleverancier aan Toyota). Vanwege de internationale gasten was een deel van de sessie in het Engels.

### Doel van de contactpersonenbijeenkomst is:

- Uitwisseling tussen contactpersonen onderling, zodat we van elkaar leren en elkaar weten te vinden.
- Inspiratiesessie over hoe je als Lean coach of –trainer zelf leert, jezelf en je organisatie blijft ontwikkelen en welke rol het Lidz netwerk hierin kan spelen.
- Informeren over Lidz doelen en activiteiten in 2018.

Er hebben zich 12 deelnemers uit 11 organisaties opgegeven, tijdens de bijeenkomst zijn er nog extra Lidz deelnemers aangehaakt.

### Persoonlijke en organisatorische belemmeringen

Ter voorbereiding op de reflectiesessie met de gasten zijn we in drie groepen uiteengegaan om te bespreken en noteren tegen welke persoonlijke en organisatorische belemmeringen de deelnemers aanlopen in het continu verbetertraject van de organisatie waarvoor ze werken:

#### Organisatorische belemmeringen:

- Gebrek aan eigenaarschap op verschillende niveaus en verschillend binnen teams
- Niet actief in policy deployment
- Geen ‘sense of urgency’
- Ontbrekend van kennis
- Geen overzicht
- Geen commitment
- Traditioneel leiderschap ipv Lean leiderschap
- Geen steun vanuit de top
- Ontbreken van visie
- Gat tussen werkvloer en bestuur
- Lean als een ‘tool’ en niet als doel
- Positionering van Lean coaches
- Proces denken ontbreekt

#### Persoonlijke belemmeringen

- Onduidelijkheid wat het Ware Noorden is
- Niet de eerste stap nemen
- Mensen fouten laten maken is lastig
- Ik krijg zelf geen coaching
- Ik ken geen ‘best practices’
- Mijn positie binnen de organisatie
- Geduldig zijn
- Push - pull

## Reflectie

Iedere groep koppelde plenair de punten terug waarna de gasten reflecteerden op wat ze hoorden. Jannes Slomp (Lector World class performance bij het lectoraat Lean van de HAN) begeleidt deze reflectiesessie. Een aantal reflecties:

“Wat is je missie als zorgorganisatie, wat zijn de doelen? Met de nadruk op menselijkheid (healthCARE) Waarom bestaan we? Laat dat doordringen in je totale organisatie. Is deze missie niet duidelijk genoeg? Blijf vragen stellen. Misschien maak je jezelf niet populair, maar je maakt jezelf dienstbaar aan de klant. Het is je rol om op een niet oordelende manier je bevindingen te laten zien.”

“Wat zijn de belangrijkste problemen, maak keuzes. Focus je daar op en neem iets meer tijd om deze op te lossen.”

“Het enthousiasmeren van mensen (o.a. artsen, verpleegkundigen) in de zorg werkt goed als je je verhaal weet terug te brengen naar wat het voor hun patiënten / cliënten kan betekenen.”

“Het heeft de voorkeur dat je als Lean coaches direct rapporteert aan de CEO of COO, zodat echte verandering plaats vindt. Op andere plekken in de organisatie kun je wel goed werk doen (je kunt als Lean coach in elk geval het verschil maken voor mensen die graag willen leren), maar vindt uiteindelijk niet de totale verandering plaats.”

“Leg niet de nadruk op de woorden FOUT of FALEN of VERGISSING. Dat geeft angst. Je probeert iets en dat heeft een andere uitwerking dan je van tevoren gedacht had. Dat is leren. Heb geduld, niets is perfect.”

“Als Lean facilitator is het je rol om mensen bij elkaar te brengen die (inhoudelijk) experts zijn. Het is jouw rol dat er een standaard afgesproken wordt, niet dat je voor de inhoud van de standaard verantwoordelijk bent. Vanuit de standaard kan er worden verbeterd.”



Van links naar rechts: Karyn Ross, Kathy Anderson, Isao Yoshino, Jannes Slomp (HAN)

## Blijven ontwikkelen binnen Lidz

Wat kunnen we voor elkaar in het netwerk betekenen? Aanvullend op wat er al beschikbaar is?

- Strategy deployment (Hoshin Kanri) – ervaring en kennis delen → **dit wordt als een breder thema opgepakt – nog verder concretiseren**
- Doelgericht bij elkaar komen kijken (maar niet meteen dé oplossing voor je eigen praktijk verwachten) → **Doel vanuit Lidz is dat minimaal 10 organisaties in 2018 een gemba organiseren, coördinator stuurt hier op, inzet vanuit het netwerk nodig.**
- Elkaar als gehandicaptenzorg organisaties treffen. → **Coördinator neemt initiatief**
- Faciliteren van één op één contacten om met elkaar mee te lopen → **Hoort bij de rol van coördinator, breder bekend maken dat dit kan**
- Op [www.lidz.nl](http://www.lidz.nl) een korte samenvatting per deelnemende organisatie waar de organisatie mee bezig is en waar deze sterk in is → **Coördinator pakt dit in 2018 op met contactpersonen.**
- Duidelijk maken dat proces denken voorwaardelijk is voor Lean leiderschap → **deze boodschap onderdeel laten zijn van themabijeenkomst Lean & Leiderschap**

Bovenstaande punten en acties zijn in het bestuur besproken

## Lidz doelen en activiteiten 2018

Aan dit programma onderdeel zijn we helaas niet toegekomen. Zie presentatie.

Bijlagen:

- Programma
- Deelnemerslijst
- Presentatie Lidz
- Evaluatie