

Aan de slag met Regie van kwaliteit!



Jochem Pollmann - Jos van Rooijen - René Blikendaal - Charissa Nab

- 
- A photograph of two men in business attire (white shirts, dark trousers, and suspenders) running on a red running track. They are both holding laptops and looking at them intently. The background shows a city skyline under a cloudy sky.
- Wie ben je?
 - Waar werk je / Wat is jouw rol?
 - Wat weet je van Regie van kwaliteit?

Doel workshop

Door middel van een interactief programma nemen wij jullie mee in het proces van regievoering zodat jullie inzicht krijgen in Regie van kwaliteit

	Start 18.00 uur	
Enquête Regie van kwaliteit	18.00 uur	10 min
Voorstelronde & Introductie – Jochem Pollmann	18.10 uur	20 min
Stellingen - Jos van Rooijen	18.30 uur	15 min
Theorie Regie van kwaliteit – Jos van Rooijen	18.45 uur	20 min
Pauze	19.05 uur	15 min
Casus: 'Internationaal opererende multinational met olopende voorraden en klagende klanten' Jos van Rooijen & René Blikendaal	19.20 uur	60 min
Afsluiting – Jochem Pollmann	20.20 uur	15 min
	Einde 20.45 uur	

Publiceren & Presenteren

'Houten Groep'

Computable Expert

Regie van kwaliteit

**Co-auteur diverse
boeken**

Actief lid TestNet

**Review committee
Eurostar**

**Review committee
Valid 2015**

25 jaar ervaring

Project de Baas



**> 15 jaar ervaring op
testgebied**

**Kwaliteits regisseur
GVB Noord /
Zuidlijn**

**Publicatie diverse
artikelen**

**Recente publicatie:
ITIM: "Centraal
versus Decentraal"**



**Workshops geven
Bartosz & TestNet**

**Agile en Scrum
expert**

ScrumMaster

Coach

Coördinatie trainingen &
opleidingen

> 10 jaar secretariële/
management
ondersteuning

Bartosz foto/video
vakgroep





Stellingen

Stelling 1

Zonder Regie van kwaliteit is er geen overzicht meer in de ICT-organisatie en business

Stelling 2

Een goede kwaliteitsregisseur is
waardevoller dan een goede
testmanager

Stelling 3

Regie van kwaliteit doe je er even
bij

Stelling 4

Agile mislukt als Regie van kwaliteit niet is ingericht

Stelling 5

Door Regie van kwaliteit
hebben we een toekomst
als testprofessionals

Regie van kwaliteit



Regie van kwaliteit

Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek

Regie van kwaliteit



Als je **snel** wilt zijn

moet je het **goed** doen

Chester Jansen
 Jos van Rooyen
 Kees Lindhout
 Henk Klein
 Gunnewiek

Waarom Regie van kwaliteit?

- **De markt van vandaag vraagt veel:** bedrijven moeten lenig en wendbaar zijn, zich snel kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden.
- **IT wordt ingezet om de snelheid te verhogen:** ze moet flexibel én betrouwbaar zijn.
- **Daarnaast neemt de complexiteit toe:** bedrijven werken vaak met meerdere producten, technologieën en leveranciers naast elkaar.

Hoe blijf je dan nog lenig en wendbaar?

Wat is dan Regie van kwaliteit?

De Van Dale helpt ons hierbij,

“**Regie van kwaliteit is het besturingsproces,** daarin staat te lezen onder het woord ‘Regie’:

inclusief de ervoor benodigde organisatie,

“Regie [re:zie] de: v – s 1 (theater, film, tv) inhoudelijke artistieke leiding 2 coördinatie, sturing, leiding 3 (Belg) openbaar nutsbedrijf: **productkwaliteit** wordt geborgd zowel in het **gebruik** als in het **creatieproces**, zodat de **productkwaliteit** steeds dichterbij de **benodigde productkwaliteit benadert**”

Betekenis 1 (inhoudelijke artistieke leiding) en 2 (coördinatie, sturing, leiding) geven de scope aan van de hier bedoelde definitie. Het gaat hier om sturing en inhoud.

Regie van kwaliteit



Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
 Jos van Rooyen
 Kees Lindhout
 Henk Klein
 Gunnewiek

Regie van kwaliteit

Goede kwaliteitsregie wordt zowel **top-down** als **bottom-up** neergezet.

Ze biedt ruimte aan het management om **kaders te stellen**, om te **werken vanuit een strategie en visie**.

Tegelijkertijd wordt de **inhoud van de verandering** voor een belangrijke mate **bottom-up** gestuurd.

Het is immers aan de medewerkers en het operationele management zelf om de **verspillingen te identificeren en te elimineren**.

Regie van kwaliteit

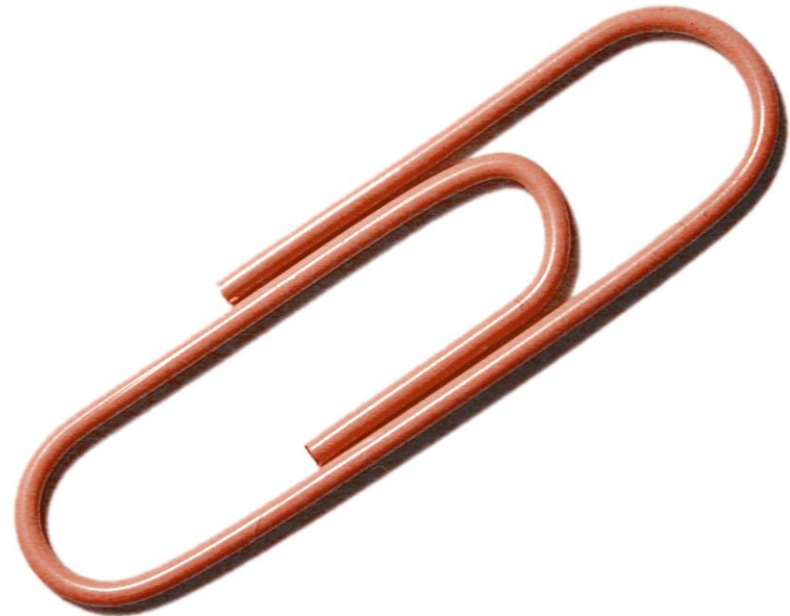


Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek

Regie van kwaliteit



Wat als er nou een methode zou bestaan die het goede behoudt en al het andere elimineert?

Regie van kwaliteit



Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek

GMQA

Governance
Management
Quality
Assurance

Regie van kwaliteit

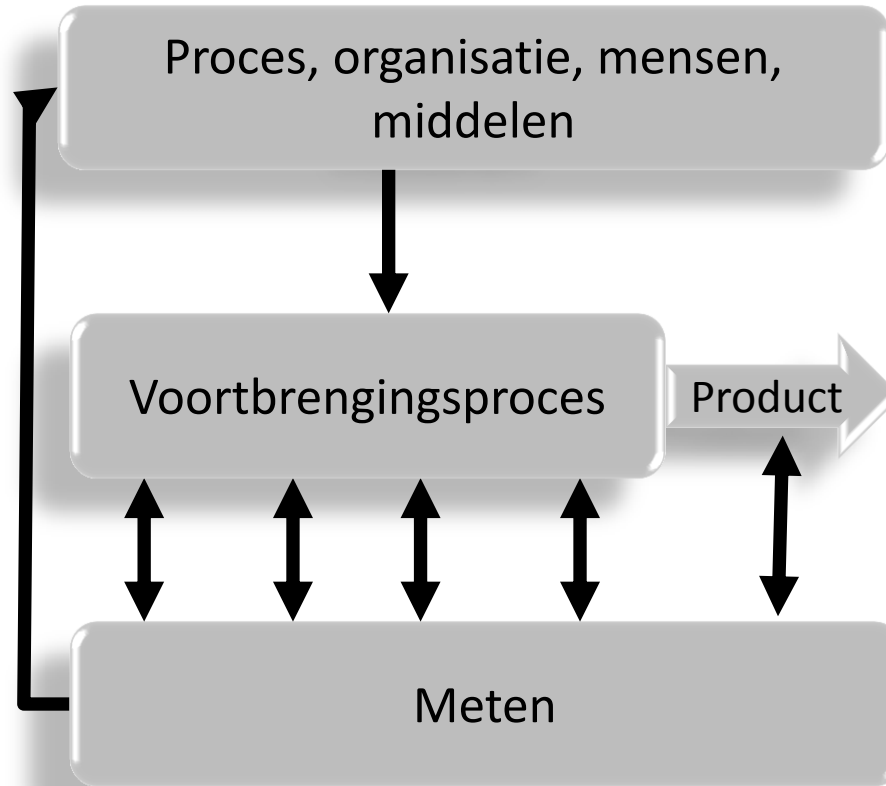


Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek

Hoe werkt het?



Regie van kwaliteit



Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek

GMQA

A = Analyse

C = Creativiteit

T = Transitie

Gebaseerd op 5 principes

De 5 principes?

1. De business is leidend
2. Elimineer verspillingen permanent
3. Zet kwaliteit risk-based in
4. Organiseer Regie van kwaliteit
5. Meet het succes

Regie van kwaliteit



Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
 Jos van Rooyen
 Kees Lindhout
 Henk Klein
 Gunnewiek

Positionering

- Start zo hoog mogelijk in de organisatie
- Verantwoording aan programboard

Regie van kwaliteit



Vragen?

Als je *snel* wilt zijn

moet je het *goed* doen

Chester Jansen
Jos van Rooyen
Kees Lindhout
Henk Klein
Gunnewiek



Pauze

15 min



Internationaal opererende multinational met olopemde voorraden en klagende klanten

Situatieschets

Een internationaal dienstverlenend bedrijf wil klanten beter en sneller bedienen en daarnaast de bedrijfsvoering efficiënter uitvoeren. De huidige business processen zijn stroperig, slecht op elkaar afgestemd en per land verschillend geïmplementeerd. Waardoor internationaal opererende klanten niet consistent en eenduidig geholpen kunnen worden.

Om deze problemen op te lossen koos het bedrijf voor een structuurwijziging. Niet meer per land maar per business line moet er gewerkt worden. Op strategisch niveau was hier goed over nagedacht en klopte het grote plaatje. Echter, de doorsteek naar tactisch en operationeel niveau was onvoldoende doordacht en slecht gecommuniceerd.

Medewerkers wisten niet exact wat er van hen werd verwacht, wie verantwoordelijk was voor wat, welke werkwijze gevolgd moest worden, welk land het voortouw had en hoe de follow-up op acties geregeld was. Wie was verantwoordelijk voor de keten?

Het gevolg: voorraden liepen op, klanten kregen geen antwoord op vragen en raakten geïrriteerd. Signalen vanuit de tactische en operationele laag werden een tijd lang genegeerd (op macroniveau zag het beeld er nog redelijk tot goed uit). Maar het kritieke punt werd snel bereikt: enkele grote klanten dreigden met rechtszaken en een overstap naar de concurrentie.

Het management kwam in actie. Een aantal maatregelen werden getroffen:

- Het programmamanagement werd vervangen door één programmamanager. Deze werd in zijn scope beperkt tot het IT gedeelte van de structuurwijziging.
- Een kwaliteitsregisseur en veranderexpert werden aangesteld met de volgende aandachtspunten:
 - Krijg grip op de voorraden
 - Word voorspelbaar en 'planbaar'
 - De klant krijgt de juiste antwoorden
 - Niets mag er van de wagen vallen
 - Revitaliseer de organisatie: de juiste man op de juiste plaats met de juiste bagage
 - Voer voor ieder symptoom een root cause analysis uit om de oorzaak achter het symptoom te achterhalen
 - Zorg daardoor voor een hogere klanttevredenheid

Casus

**Internationaal opererende
multinational met
oplopende voorraden en
klagende klanten**



Presenteer de resultaten

- Oorzaak
- 3 oplossingen
- Wijze van implementatie



Foto's?

A close-up photograph of a man with light brown hair and a slight beard, wearing a dark suit jacket over a white shirt. He is holding a pair of black binoculars up to his eyes, looking through them. The background is a plain, light color.

**Zie je volgend
jaar!**