



Overtuigende rapportages: Hoe overtuigt u het management team van uw bevindingen?

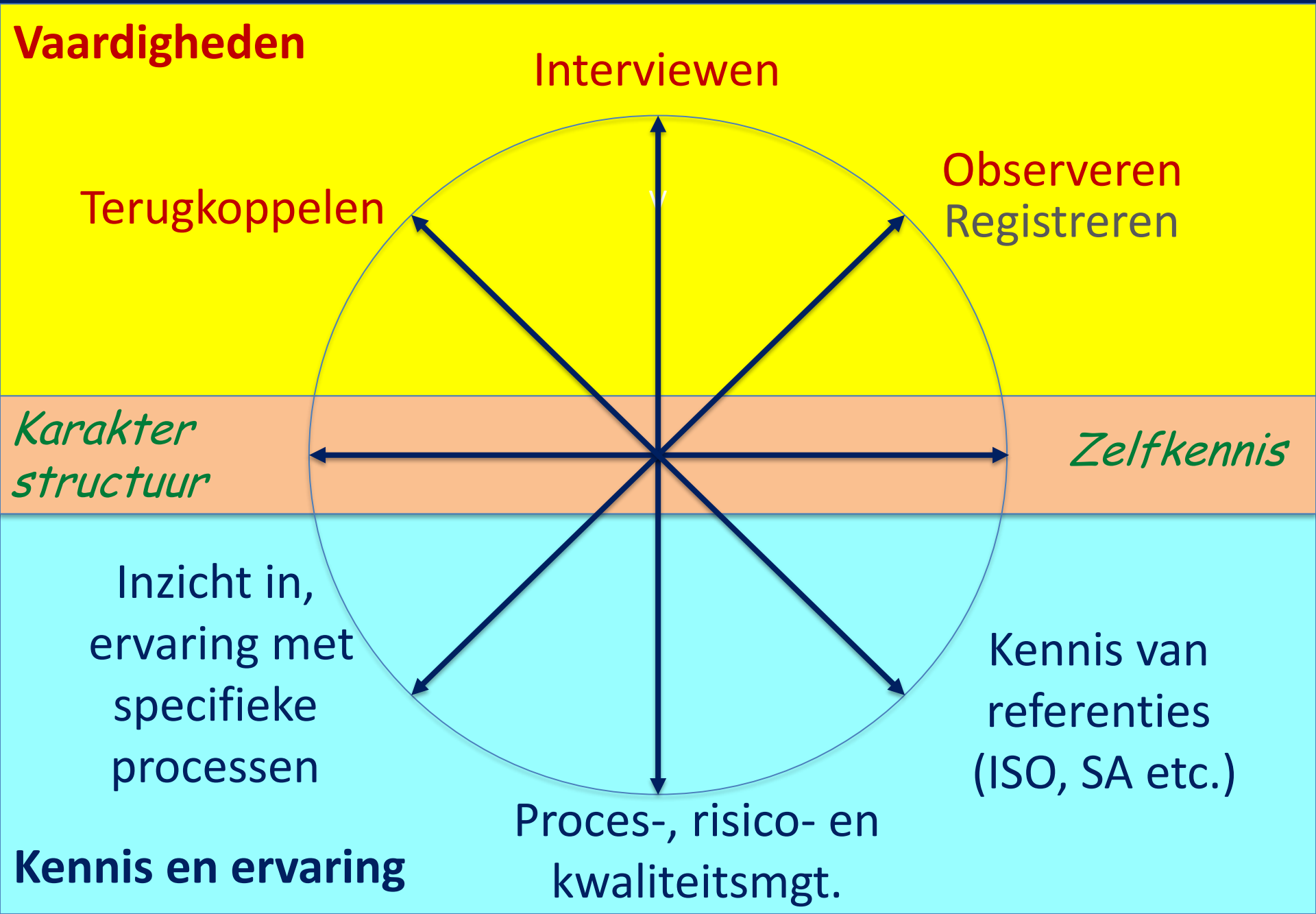
Bob Alisic / *ActinQ*

Utrecht, 20 september 2018

Vaak gehoorde reacties over de terugkoppelingen van audits:

- Te veel details!
- Ik mis de grote lijn in dit verhaal?
- Geen enkele koppeling met onze strategie!
- Allemaal dingen die ik al lang weet. Niets nieuws!
- Wat heeft dit te maken met onze business?
- Waar moet ik me nu echt zorgen om maken?
- Dit had je ook in 10 minuten kunnen vertellen!
- Al die ISO paragrafen, kan je dit niet in gewone taal vertellen?

Wat is een goede auditor?



Mijn auditvaardigheden

Zelfassessment

	A	B	C	D	E	F
	Interview techniek	Bekend met referentie model ISO 9001	Inzicht in werking van kwaliteitsverbetering acties en programma's	Bekend met de fundamenteën van auditen van processen	Vermogen om anderen (auditee) te motiveren via effectieve feedback	Vermogen om terugkoppeling met impact te geven aan Mgt. Teams
5	O					O
4		X / O	O ↑	O	O	O ↑
3	X		X ↑	X	X	X ↑
2			X			X
1						



Waaraan denkt een (top)manager?



Richting voor de toekomst bepalen (strategie & doelen)

Reguliere activiteiten (terugkerend)

Eenmalige, geplande activiteiten (projecten)

Ad-hoc acties (problemen, kansen, crisis situaties.....)

Wat willen alle organisaties?

- Doelenstellingen realiseren, en nog liever overtreffen.
- Problemen voorkomen of anders hun impact beperken.
- Overleven, continuïteit borgen.
- Groeien en zich verder ontwikkelen.

Wat levert IMPACT bij het kijken naar een foto?

Waarom?

Vertaling naar de terugkoppeling van een audit

Vragen om te beantwoorden:

- Wat wil ik met deze terugkoppeling bereiken?
- Wie zullen aanwezig zijn, met welke verwachtingen?
- Welke “houding” van de aanwezigen kan ik verwachten?

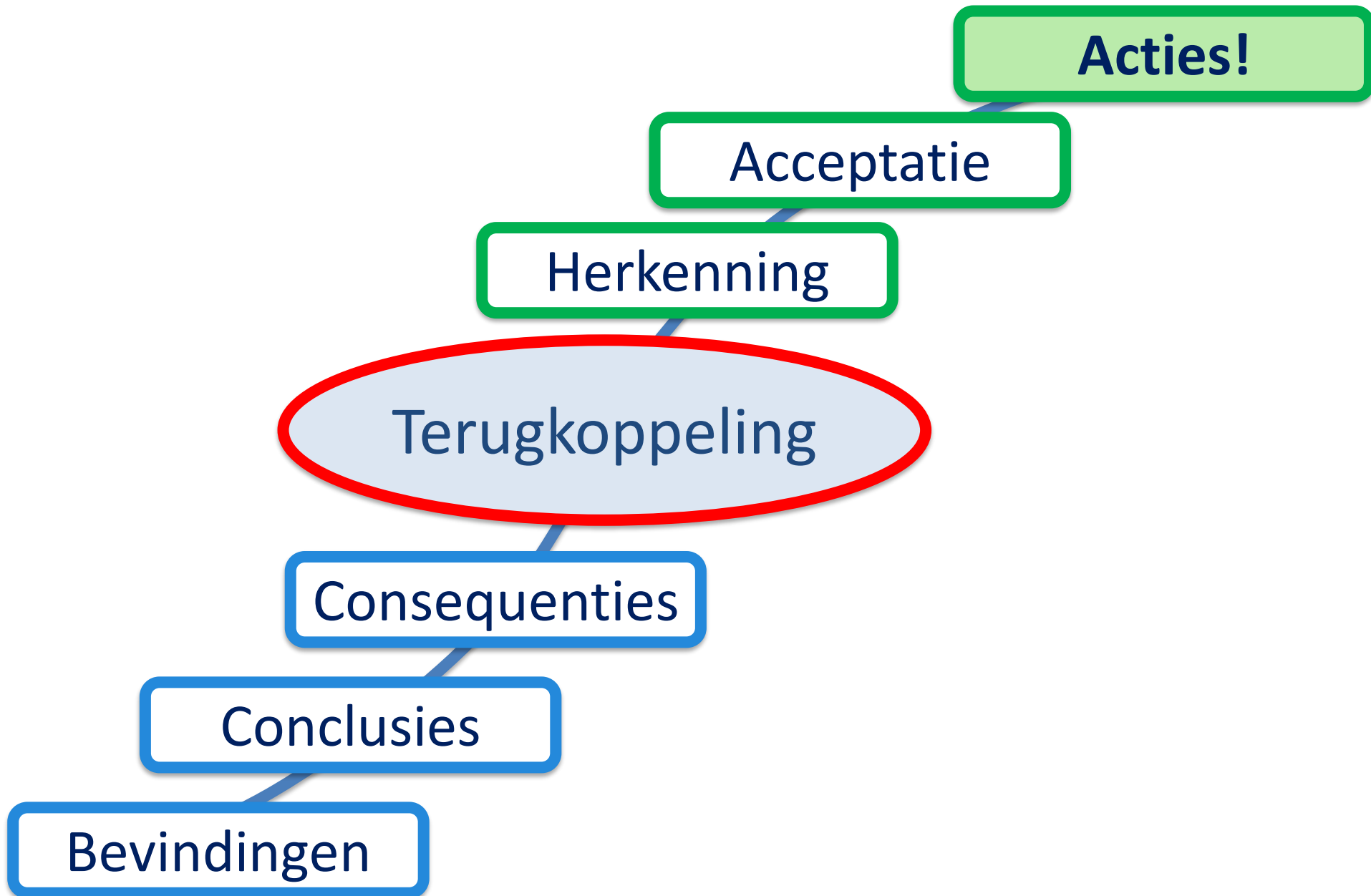
Terugkoppelen:

- Wat en waarom?
- Hoe?
- Waarmee?

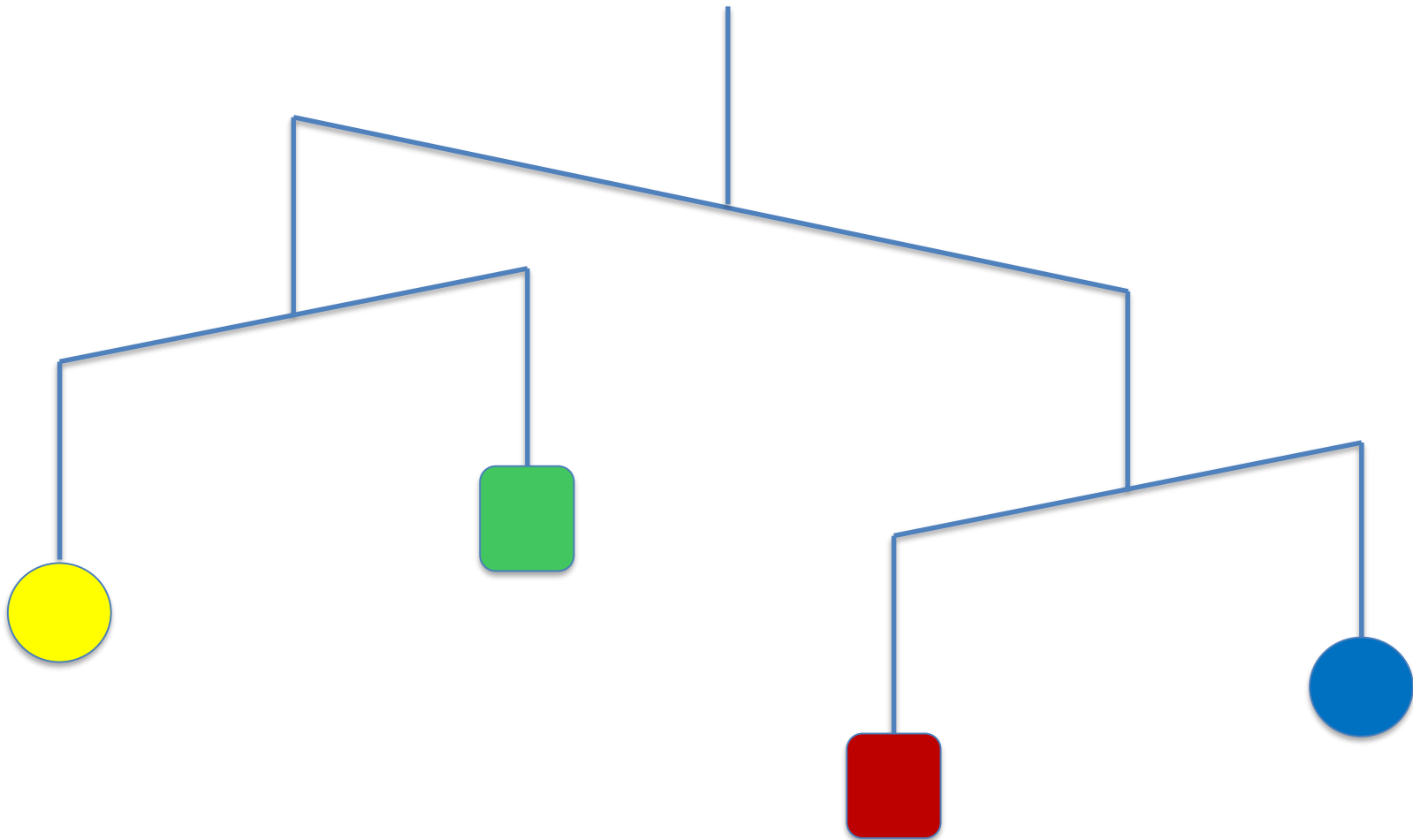
Vorbereiding:

- Hoe moet ik me voorbereiden?
- Wie kan me daarbij helpen?

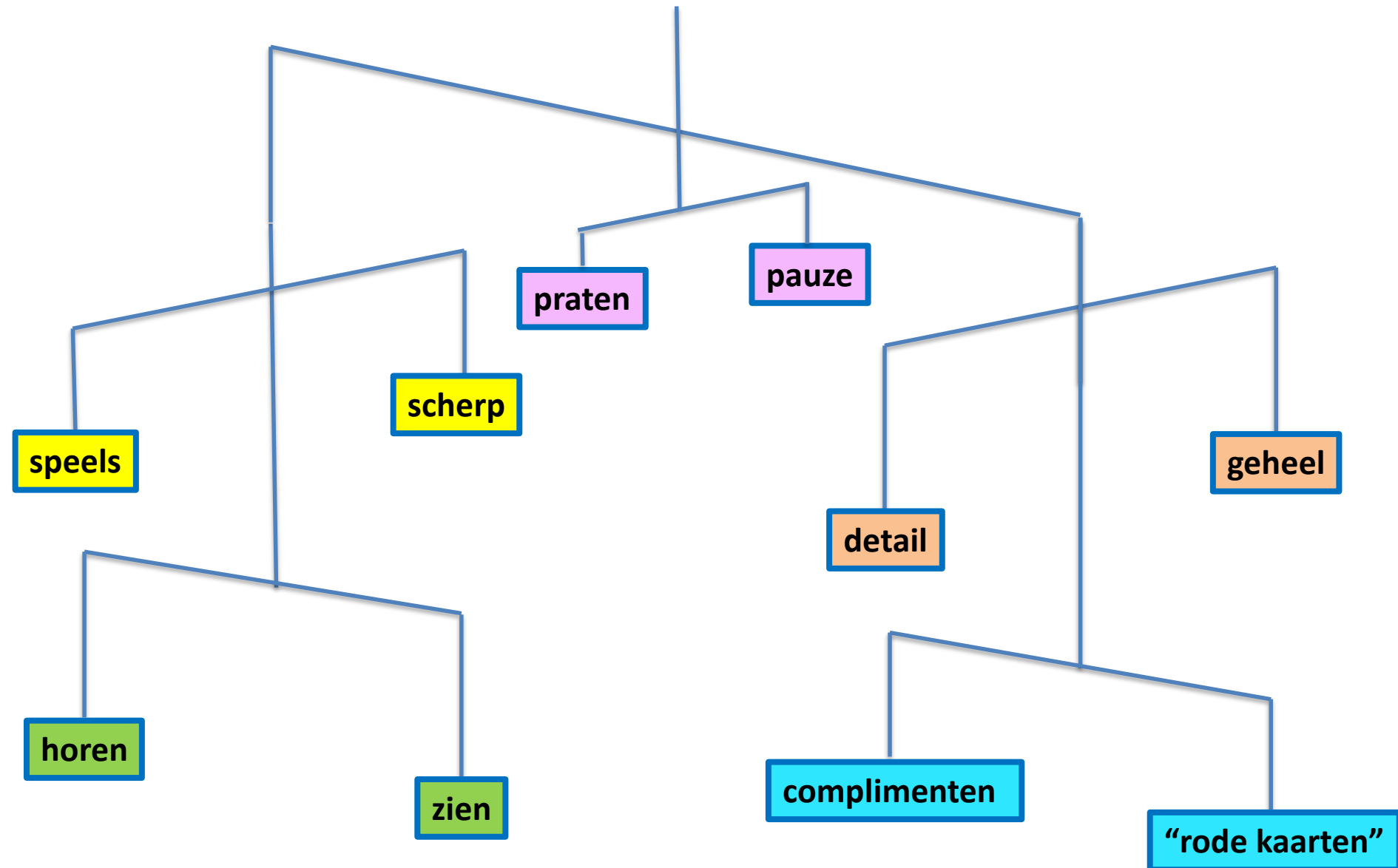
Uw doel: Van bevindingen naar acties



Mobiel met balansen



Terugkoppeling: Mobiel met vijf balansen



Voorbeeld 1: Top 10 van de bevindingen

#	Bevinding:	T	O	I/S	In proces:	ISO 9001 par.:
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

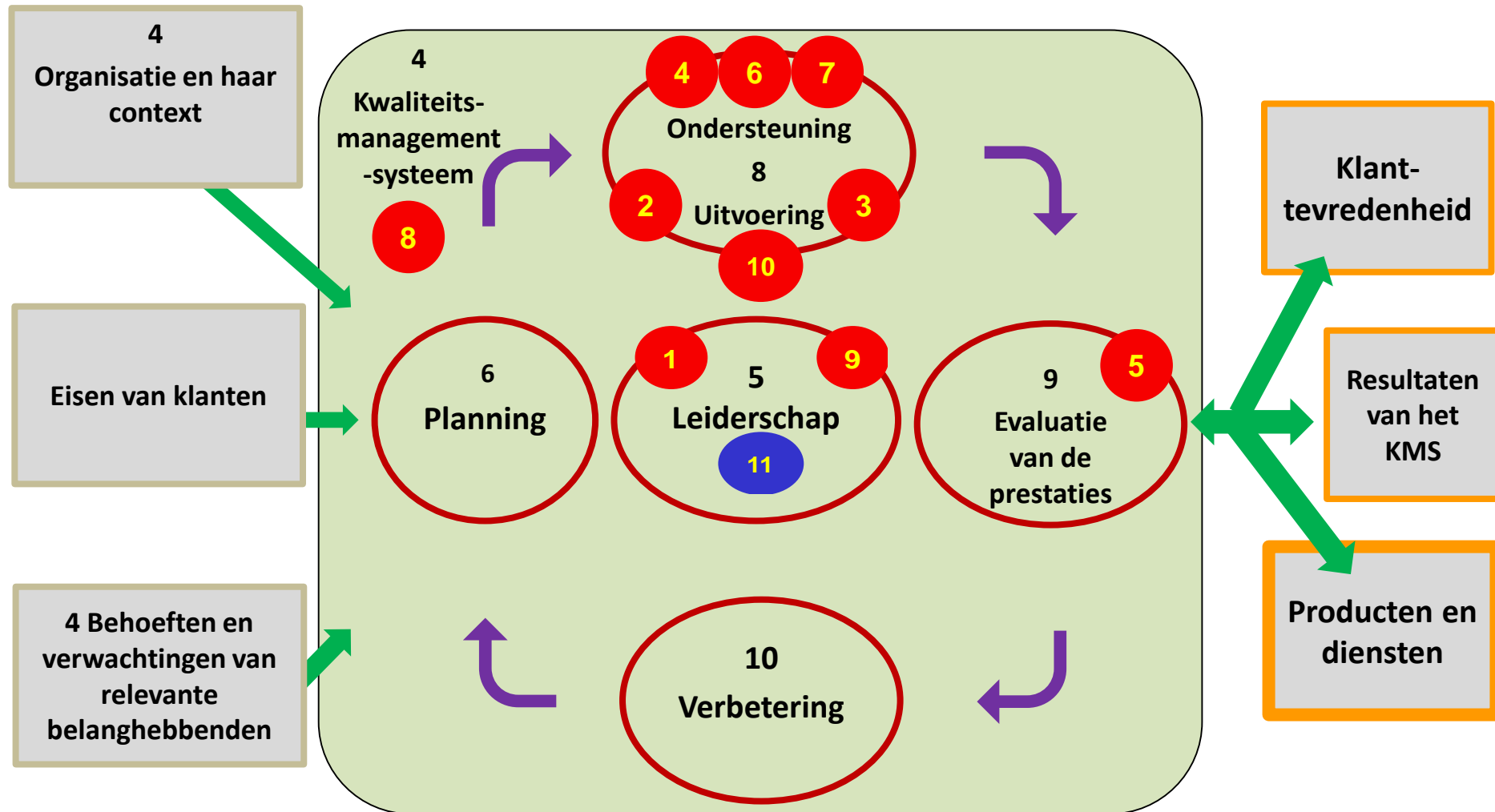
T = tekortkoming

O = opmerking

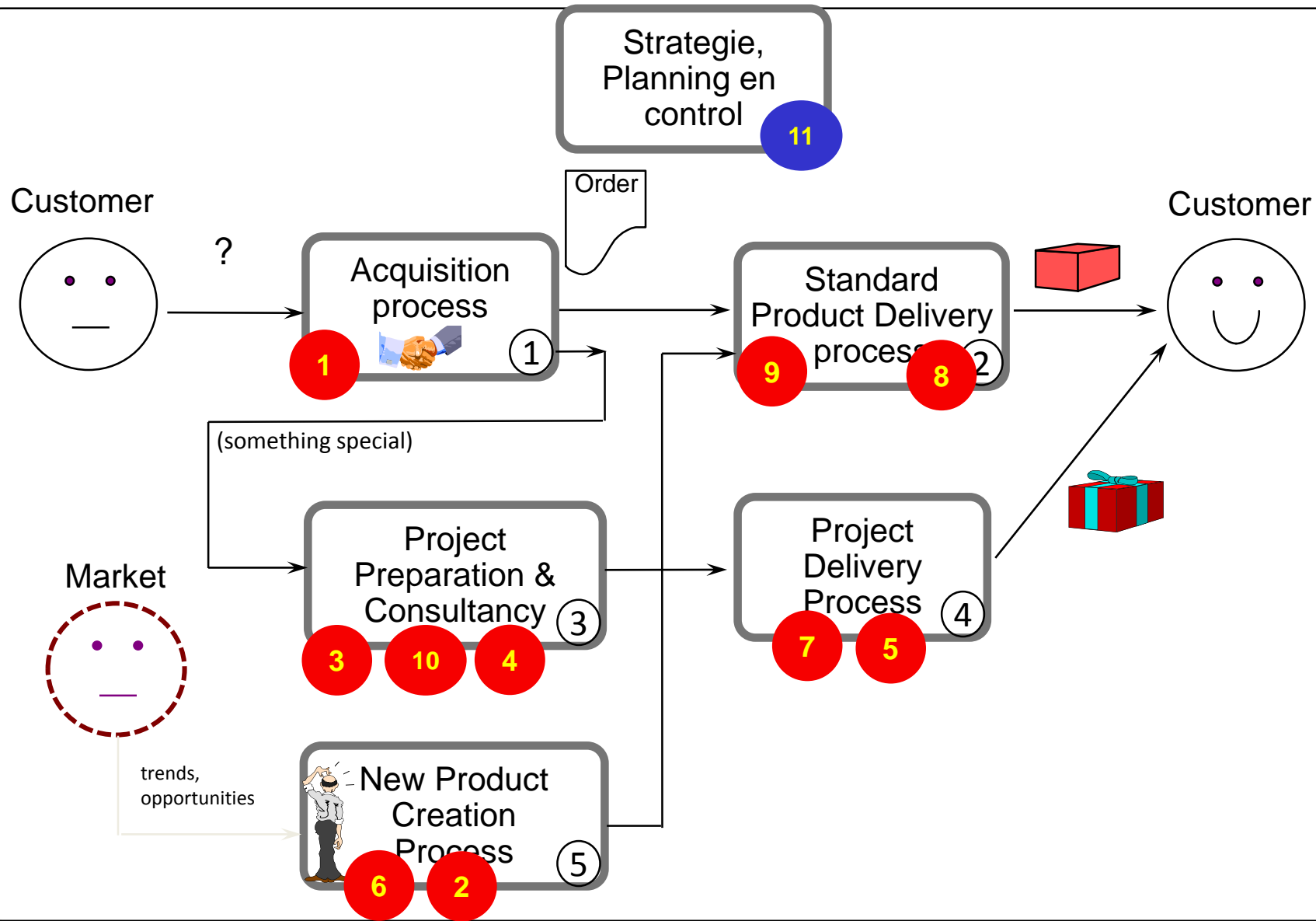
I = incidenteel

S = structureel

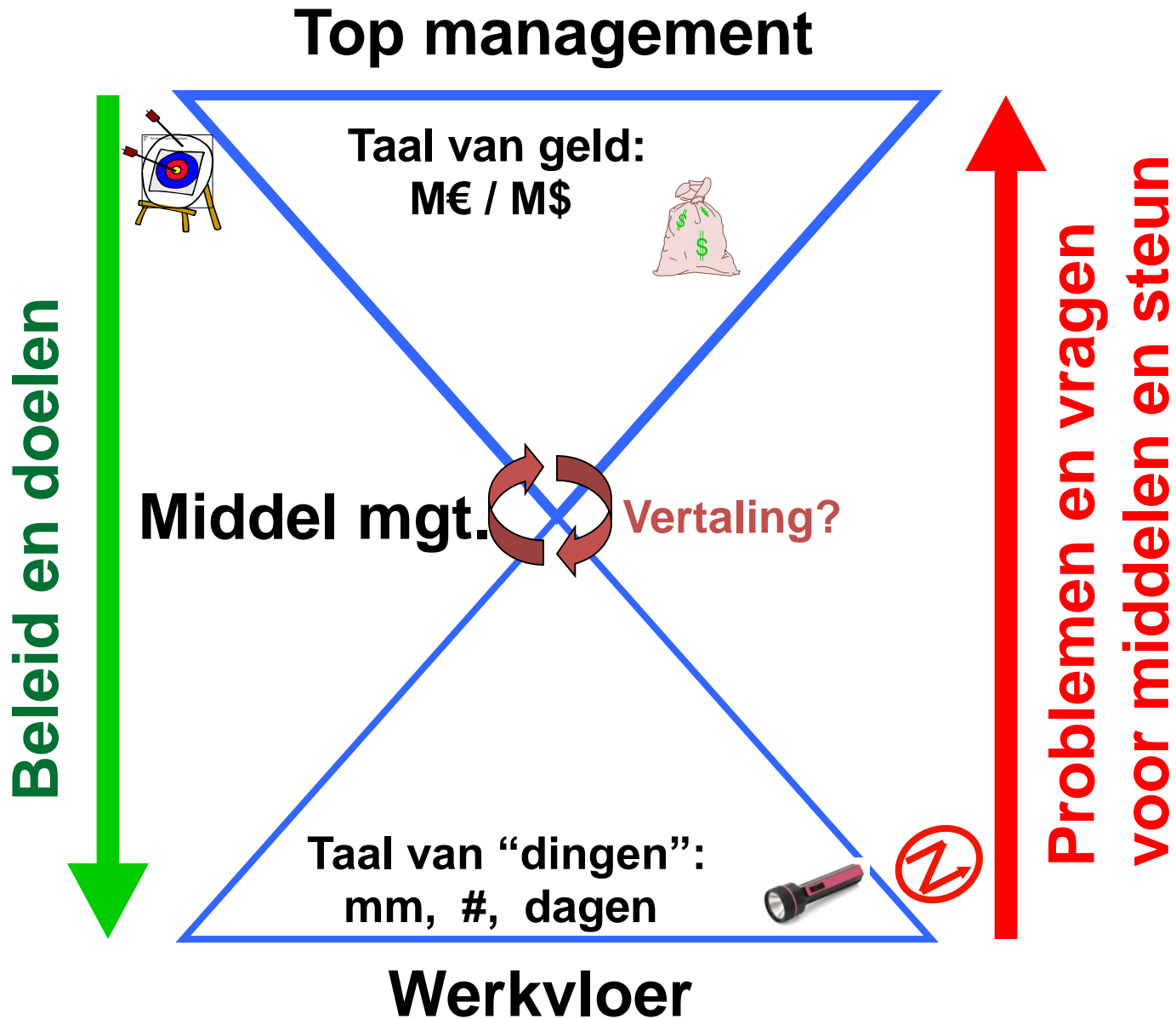
Voorbeeld 2: Via Proce Model van ISO 9001



Voorbeeld 3: Via "Landkaart" van processen




Zijn organisaties tweetalig?



Voorbeeld 4:

Matrix – Problemen en kansen versus doelen

Audit uitkomsten	Doel A	Doel B	Doel C	Doel E	Doel F
Probleem 1	o		o		O
Probleem 2		 O		o	
Probleem 3					O
Probleem 4		O			
Kans 1					O
Kans 2		O			

Nog sterker: Impact (+ of -) uitgedrukt in risico's, geld of deuk in imago!

Wat is een “goede” auditrapportage?

- Brengt de aanwezigen “op het rand van hun stoelen”.
- Laat zien of de PDCA cirkel werkt, en zo niet waarom.
- Legt de verbanden tussen de audituitkomsten en de doelstellingen die organisatie nastreeft.
- Spreekt de managers aan, in hun taal.
- Nodigt uit tot het nemen van de acties om te verbeteren, niet over 3 maanden, maar **morgen!**

Hoe de impact van terugkoppeling versterken?

Tips:

- Auditor moet meertalig worden bij presenteren van bevindingen en de consequenties van het niet nemen van acties.
 - Taal van Murphy (risico's).
 - Taal van geld (extra kosten).
 - Taal van kansen (kansen laten liggen).
- Denken en spreken in "scenario's:
Als we dit niet aanpakken, wat zou dan kunnen gebeuren, wat gaan we missen?
- Kwaliteitsjargon vermeiden.

Hoe eigen vaardigheid/ aanpak voor terugkoppelen verbeteren? /1

Tips:

- “Generale repetitie” houden als voorbereiding van een terugkoppeling.
- Een controller of econoom vragen om te helpen bij voorbereiding (vertaling naar geld).
- Presenteren aan 2 – 3 vrienden/ familieleden die geen relatie hebben met uw organisatie. Wat hebben ze onthouden als drie belangrijkste “boodschappen” uit uw presentatie?
- Presentatie voorbereiden zonder tekst, alleen met beelden, tekeningen en symbolen.

Hoe eigen vaardigheid/ aanpak voor terugkoppelen verbeteren? / 2

Tips:

- In voorbereiding twee mensen vragen om zich te verplaatsen in de rol van de klanten en door hun bril commentaar over uw terugkoppeling te geven.
- Hetzelfde, maar door twee belangrijke toeleveranciers.
- Presentatie voorbereiden op maximaal 9 slides. Daarna reduceren tot 3 slides en uiteindelijk één slide. (letters 3x verkleinen is verboden!)
- Hoe zou u uw terugkoppeling geven als u een consultant zou zijn en dit uw voorstel voor een verbeterproject zou zijn?

Wat ga ik komende 6 maanden uitproberen, oefenen of veranderen in mijn wijze van terugkoppelen?

1. Maximaal 4 “goede voornemens” opschrijven op de achterkant van uw zelfevaluatieblad.
2. De belangrijkste voornemen overnemen op de gele Post-It's en inleveren.

Vragen?

Bedankt voor uw aandacht!

ActinQ

consulting, training & auditing in quality

Bob Alisic

mobiel: +31 (0)621 227 354

e-mail: bob.alisic@ActinQ.nl

website: www.ActinQ.nl