

Als je gaat voor kwaliteit heb je vaak lage kosten als positieve bijkomstigheid.

Als je gaat voor lage kosten krijg je mindere kwaliteit. (extra kosten door meer- of herstelwerk)

Schwartzmans bv gaat voor perfectie – het resultaat 10

Schwartzmans bv is mede afhankelijk van onze keuzes in de supplychain die we vertegenwoordigen, dus meten, beoordelen en verbeteren. Natuurlijk de performance van onze eigen organisatie, maar ook de schakel voor en na ons in de keten continu mee helpen te verbeteren.

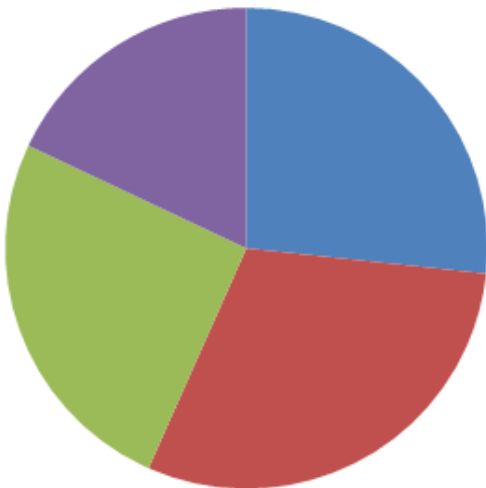
De organisatie Schwartzmans bv bestaat uit twee hoofd processen:

- Logistieke dienstverlening van Facilitaire producten
- Kennis overdracht, gegevens (data) overdracht zoals offerte, reports, sds bladen etc, trouble shooten, dienstverlening om performance van Schwartzmans haar klanten te verbeteren, trainingen geven etc

Om een 10 in performance te behalen dien je heel goed samen te werken met zowel de interne als externe partners. Als deze samenwerking niet perfect verloopt krijg je “verborgen kosten” Deze kosten laten zich niet makkelijk kapitaliseren en zeker niet vooraf aan een samenwerking. Maar we kunnen ze wel visualiseren.

performance deelnemers	Fabrikant	Schwartzmans	Facilitair diensverlener
	$9+7=16$ (8)	$8+10+9=27$ (9)	$8+7+10+8+5 = (7,6)$

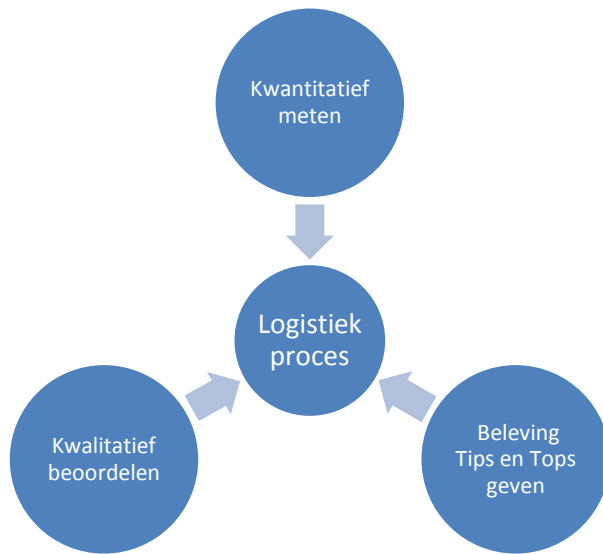
Ongewogen risico op verborgen kosten = $24,6$ uit $30 = 5,4$ punten laten we liggen 18% risico op verborgen kosten / ontevreden klant. Het paarse vlak in onderstaande cirkel vertegenwoordigd de potentiële onvrede van de finale afnemer.



Wat kunnen deze verborgen kosten zijn:

- Tijdverlies om klant zijn ontevredenheid aan te horen
- Klant verliezen
- Kosteloos herstellen van werkzaamheden
- Opnieuw uitvoeren van het proces
- Communicatieve ruis
- Meer ziekte verzuim – dmv demotivatie
- Meer ziekte verzuim door slechtere hygiëne omstandigheden
- Waarde vermindering van gebouw en elementen
- Niet de uitstraling die de klant wil. Die gaat ook voor een TIEN op zijn vakgebied!
- Als de klant de energie niet meer wil steken in het melden van klachten/opmerkingen

Schwartzmans bv meet haar performance op 3 hoofd methode: Kwantitatief, Kwantitatief en Beleving



Kwantitatief meten wordt gedaan door een computersysteem door data te analyseren en waarde aan uitkomsten te geven. Dit geeft een indicatie maar uit deze gegevens mag je nooit een conclusie trekken want cijfers zijn op vele manieren te interpreteren.

	Bevestigd		Levering			x Verzet			Formule			
Totaal Orders	Ja	Nee	tv	ot	tl	bo	0x	1x	>1	gehaald	mogelij k	Score
14	14	0	0	14	0	4	7	7	0	45	/ 56	* 10 = 8,04

Bijvoorbeeld een klant koopt in een actieperiode voor een scherpe prijs een grote hoeveelheid in met op verzoek van de klant een levertermijn over 2 maanden en als we twee maanden verder zijn vraagt de klant of hij op dat moment de helft mag ontvangen en een maand later de andere helft van zijn order. Deze perfecte dienstverlening wordt door het computer meetsysteem toch heel anders gezien. Levertijd=zeerslecht >60dagen - Order niet in 1x uitgeleverd want de order heeft een backorder.

Nogmaals Kwantitatief meten geeft een goede indicatie van de prestaties

Kwalitatief beoordelen.

Dit zijn meldingen van mensen, zowel intern als extern die ontevreden zijn over een situatie. Intern beschikt Schwartzmans over storingsbriefjes en over het ict programma MemoMelder. Klachten worden hier in geplaatst, actiepunten benoemd, geagendeerd en de oplossing wordt vermeld.

Klanten kunnen klachten melden per telefoon en via onze website een klacht of opmerking indienen. De klant kan de status van de klacht inzien en indien de klacht naar tevredenheid opgelost is blijft deze ten alle tijden zichtbaar in de lijst met klachten en opmerkingen tussen Schwartzmans bv en haar klanten.

Voor een organisatie is het een gemiste kans als klachten en opmerkingen niet kenbaar gemaakt worden door zowel interne als externe klachten!

Waarom worden klachten niet (meer) gemeld?:

- Het zijn er te veel en dat gaat ten kosten van de eigen werktijd.
- Ze hebben het gevoel dat er niets mee gebeurt of dat het proces toch niet aan te passen is.

Tevens voeren we kwalitatieve steekproeven uit volgens ISO2859-1-1999. Volgens een steekproef matrix (KDI schuifkaartje) wordt bepaald hoeveel steekproeven per dag uitgevoerd worden. Het systeem print dan een steekproef formulier met daarop aangegeven een ordernummer van een order die reeds gepickt is. Een andere persoon dan de orderpicker dient de order dan te controleren op juistheid. Alleen als de order niet juist is gepickt maakt men melding via een storingskaartje. Afhankelijk van de vooraf bepaalde AQL (Acceptable Quality Limit) mag

men een beperkt aantal storingskaartjes hebben per maand. Interne en Externe audits vanuit ISO, ARBO, ADR zijn ook kwalitatieve beoordelingen. En natuurlijk de management review/directie beoordeling.

Beleving - Tips en Tops:

Alle medewerkers dienen hier dagelijks mee bezig te zijn. Als je kansen ziet om een externe of interne relatie te vragen wat er in zijn ogen goed gaat in de samenwerking en vervolgens wat er in zijn ogen nog beter zou kunnen in de samenwerking dan ben je bezig met dagelijks verbeteren van het proces om tot een goede samenwerking te komen. Dus de 10 in het samenwerkingsproces, en je bent niet alleen bezig met het heden maar ook met de toekomst binnen de relatie.

Binnen ons **kennis proces** bestaat het kwantitaief meten uit. Hoeveel contact momenten er zijn geweest tussen de klant en Schwartzmans BV (telefoon, bezoek, offerte, mail)

