

# Operational excellence

voor branche- of  
franchiseorganisaties

# Inhoud

Wilt u meer grip krijgen op de prestaties van verschillende afdelingen en locaties binnen uw organisatie? Bij DEKRA begrijpen we als geen ander hoe cruciaal het is om controle te hebben over de kwaliteit en efficiëntie van uw dienstverlening en management. Om u hierbij te ondersteunen bespreken we in deze whitepaper de onderstaande onderwerpen:

- ▶ **Hoe stelt u relevante criteria op?** **2**
  - Best practices 2
  - Voorbeeldcriteria 3
  
- ▶ **Wat is het belang van een objectieve beoordeling?** **8**
  
- ▶ **Hoe tilt u uw verbeterproces naar een hoger level?** **9**
  
- ▶ **Over DEKRA Audit** **10**

# Hoe stelt u relevante criteria op?

In de dynamische wereld van verbetermanagement is het creëren van effectieve beoordelingscriteria een essentieel onderdeel voor succes. Met de best practices en praktische voorbeelden die hieronder worden beschreven, streven we ernaar om u te ondersteunen in uw zoektocht naar 'operational excellence'.

## Criteria opstellen: Essentiële best practices

### ▶ **Breng bedrijfsprocessen in kaart**

Begin met het in kaart brengen van de belangrijkste processen in uw organisatie. De meest effectieve manier om dit te doen, is door een visuele weergave van elke stap op te zetten, zodat u knelpunten, redundanties en verbetermogelijkheden kunt identificeren.

### ▶ **Identificeer risicofactoren**

In welke gebieden treden vertragingen, fouten of inefficiënties op? Het begrijpen van deze pijnpunten in uw processen is cruciaal voor het bepalen van uw criteria.

### ▶ **Gebruik input van relevante experts binnen uw organisatie**

Het raadplegen van werknemers geeft u niet alleen waardevolle inzichten, maar vergroot ook de betrokkenheid. Wanneer werknemers het gevoel hebben dat hun input wordt gewaardeerd, zijn ze meer betrokken bij het succes van het verbeteringsproces. Deze interacties helpen bij het opbouwen van verantwoordelijkheid, wat leidt tot duurzamere en impactvollere veranderingen binnen de organisatie.

### ▶ **Stem af op langetermijndoelen**

Zorg ervoor dat de criteria in lijn zijn met de langetermijndoelen van uw organisatie. Deze afstemming zorgt ervoor dat de beoordelingen relevant zijn voor de gewenste uitkomsten.

### ▶ **Verduidelijk en specificeer**

De criteria moeten duidelijk en specifiek zijn. Wat wordt er precies gemeten? Wat is een gewenst resultaat voor de beoordeling van elk van de criteria? Specificeren minimaliseert dubbelzinnigheid en vergroot het begrip onder alle belanghebbenden.

### ▶ **Integreer mechanismen voor flexibiliteit**

Criteria moeten flexibel genoeg zijn om zich aan te passen aan veranderende processen. Plan periodieke criteriabeoordelingen om ze relevant te houden en in lijn te brengen met de overkoepelende doelstellingen.

# Criteria opstellen: Voorbeelden

De onderstaande voorbeelden zijn geen vaste leidraad, maar geven u een overzicht van relevante criteria die toepasbaar zijn voor een breed scala aan organisaties.



## ▶ Imago

Een sterk, positief imago is van vitaal belang, omdat het van invloed is op het vertrouwen van de klant, de merkloyaliteit en het vermogen om toptalent aan te trekken. Het laat zien hoe goed uw bedrijf zijn identiteit overbrengt.

Criteria	Beschrijving
Merkperceptie	Meet hoe consumenten uw organisatie zien en beleven, wat publieke houdingen, overtuigingen en algeheel sentiment weerspiegelt.
Merkloyaliteit	Metten van de waarschijnlijkheid dat klanten herhaaldelijk voor uw organisatie kiezen boven concurrenten.
Merkassociatie	Volgen hoe goed specifieke kenmerken (bijv. innovatie, kwaliteit, betrouwbaarheid) worden geassocieerd met uw organisatie.

## Klantbeleving

De klantervaring omvat elke interactie die uw klanten met uw bedrijf hebben. Het heeft een aanzienlijke invloed op uw klantloyaliteit en onderscheidend vermogen.

Criteria	Beschrijving
Net Promoter Score (NPS)	Meet de klantloyaliteit van uw organisatie door te vragen hoe waarschijnlijk het is dat ze het product of de dienst aan anderen aanbevelen.
Customer Satisfaction Score (CSAT)	Meet klanttevredenheid over een specifieke interactie of algehele ervaring.
Customer Effort Score (CES)	Beoordeelt hoe gemakkelijk het is voor klanten om een taak te voltooien of een probleem op te lossen met de organisatie.
First Contact Resolution (FCR)	Het vermogen om klantproblemen bij het eerste contact op te lossen, wat de noodzaak van follow-ups vermindert.
Average Resolution Time (ART)	De gemiddelde tijd die nodig is om klantproblemen op te lossen, wat invloed heeft op de algehele tevredenheid.
Customer Retention Rate (CRR)	Het percentage klanten dat gedurende een bepaalde periode betrokken blijft bij uw organisatie.
Personalisatie	Het afstemmen van ervaringen en communicatie op individuele klanten.
Toegankelijkheid	De mate waarin de organisatie individuen met een handicap tegemoetkomt en gelijke toegang tot zijn diensten, producten en faciliteiten waarborgt.

## Kwaliteit van de dienstverlening

Een goed level van servicekwaliteit bevordert positieve feedback en aanbevelingen van klanten. Belangrijke factoren zijn het consequent nakomen van beloften en verwachtingen van uw klanten nakomen of overtreffen.



Criteria	Beschrijving
Productkwaliteit	Het product of de dienst moet voldoen aan- of de verwachtingen van de klant overtreffen op het gebied van functionaliteit, duurzaamheid en betrouwbaarheid.
Gebruiksgemak	Producten en diensten moeten gemakkelijk te gebruiken en te begrijpen zijn, waardoor frustratie of verwarring voor de klant wordt geminimaliseerd. Het gehele aankoopproces, van browsen tot kopen en ontvangen van het product, moet soepel en gemakkelijk verlopen.
Expertise van personeel	Beoordeling van de kwalificaties en competentie van het personeel.
Informatiebeveiliging	Beoordeling van de IT-beveiliging van de organisatie, gegevensbescherming en betrouwbaarheid van IT-processen.
Feedback en verbetering	Actief zoeken naar klantfeedback en het tonen van toewijding om verbeteringen door te voeren op basis van die feedback, kan de klanttevredenheid verhogen.

## ▶ Duurzaamheid

Door duurzaamheid te onderzoeken toont u uw toewijding aan sociale- en milieudoelstellingen. Bovendien trekt duurzame bedrijfsvoering eco-bewuste consumenten en investeerders aan, wat kan leiden tot langdurig zakelijk succes en concurrentievoordelen.

Criteria	Beschrijving
Milieu-impact	Bekijkt de impact op het milieu door praktijken zoals het verminderen van uitstoot, het besparen van hulpbronnen en effectief afvalbeheer.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Onderzoekt hoeveelheid initiatieven die de samenleving ten goede komen, zoals gemeenschapsontwikkeling, onderwijs en gezondheidsprogramma's.
Welzijn van werknemers	Beoordeelt hoe de organisatie zich inzet voor een gezonde, veilige en inclusieve werkplek die de ontwikkeling en tevredenheid van werknemers ondersteunt.
Naleving van regelgeving	Beoordeelt of er wordt voldaan aan milieuwetten en -regelgeving en/of er verder wordt gegaan dan naleving om hogere normen te stellen.
CO2 Footprint	Broeikasgasverklaringen.
Hernieuwbare energie	Toewijding van uw organisatie aan een circulaire economiebenadering, die zorgt voor langdurige duurzaamheid en veerkracht in operaties.

## Leveranciers

Uw supply chain is een essentieel onderdeel van uw bedrijfsprestaties. Door uw leveranciers regelmatig te beoordelen, kunt u risico's zoals verstoringen in de supply chain en niet-naleving van industriestandaarden beperken, wat resulteert in een efficiëntere en betrouwbaardere supply chain.

Criteria	Beschrijving
Risicomanagement in de toeleveringsketen	Beoordeling van zwakke punten in verschillende leveringsfasen en identificatie van risicovolle leveranciers.
ESG-inzicht	<i>Environmental, Social &amp; Governance</i> -prestaties van belanghebbenden, waargenomen in operaties en beleid.
Informatiebeveiliging	Beoordeling van IT-beveiliging, gegevensbescherming en betrouwbaarheid van IT-processen.
Leveringsprestaties	Onderzoekt vermogen om aan hoeveelheids- en leveringsverplichtingen te voldoen.
Duurzaamheid	Bekijkt de naleving van duurzame praktijken door leveranciers en partners, inclusief ethische inkoop en eerlijke arbeidsomstandigheden.



# Wat is het belang van een **objectieve** beoordeling?

Na het opzetten van de criteria is het belangrijk om een onafhankelijke partij, zoals DEKRA, in te schakelen die de beoordelingen vanuit een onbevooroordeeld perspectief uitvoert. De experts van DEKRA brengen gespecialiseerde kennis die uw organisatie waardevolle inzichten biedt.

## **Objectiviteit**

Onze onafhankelijke beoordelaars bieden een onbevooroordeelde blik, vrij van interne invloeden of vooroordelen, wat zorgt voor een eerlijke evaluatie van de werkwijzen en prestaties van uw franchisenemers of sectorgenoten.

## **Benchmarking**

DEKRA kan helpen de resultaten te benchmarken met branche-standaarden of concurrenten, zodat u een beter inzicht krijgt in uw positie op de markt.

## **Expertise**

Externe beoordelaars brengen vaak gespecialiseerde kennis en ervaring mee die mogelijk niet binnen uw organisatie beschikbaar is. Dit levert waardevolle inzichten en aanbevelingen op.

## **Externe blik**

DEKRA's experts kunnen problemen of verbeterpunten identificeren die interne teams mogelijk over het hoofd zien, vanwege vertrouwdheid of ingebakken gewoonten.

## **Vertrouwen van belanghebbenden**

Door toewijding te tonen aan voortdurende verbetering door onafhankelijke beoordelingen bouwt u vertrouwen op bij belanghebbenden, onder wie klanten, werknemers en investeerders.

## **Innovatie**

Nieuwe perspectieven kunnen zorgen voor nieuwe ideeën en strategieën voor verbetering en innovatie, wat bedrijfsontwikkeling en efficiëntie stimuleert.

## **Geloofwaardigheid**

Een onafhankelijke beoordeling kan de geloofwaardigheid van de resultaten vergroten door transparantie en verantwoording te tonen, wat vooral waardevol is bij rapportage aan belanghebbenden, investeerders of klanten.

# Hoe tilt u uw verbeterproces naar een hoger level?

Of u nu de prestaties en die van uw franchisenemers of brancheleden wilt optimaliseren, uw strategie wilt verfijnen, of uw marketing wilt optimaliseren; DEKRA's Assessment Services biedt uw organisatie de extra ondersteuning die nodig is voor het bereiken van 'operational excellence'.

## ▶ DEKRA's Assessment Services

### De voordelen:

- **Inzicht in sterke punten en verbeterpunten:** Ontdek welke aspecten van uw netwerk goed presteren en waar er ruimte is voor verbetering.
- **Behaal gerichte groei:** Met duidelijke aanbevelingen, op maat gemaakt voor uw specifieke situatie, kunt u gerichte stappen nemen om uw organisatie naar een hoger niveau te tillen.
- **Versterk marktpositie:** Behoud uw leiderschap in de markt met strategieën en oplossingen die zijn ontworpen om elke schakel in uw organisatie te versterken.
- **Kwaliteitsborging:** Uw partners en diensten moeten bewijzen dat ze voldoen aan uw hoge kwaliteits- en veiligheidsnormen.
- **Deskundige inzichten voor internationale toepassing:** Onze experts hebben vele jaren ervaring in maatwerk audits en beoordelingen. Ons internationale auditorennetwerk staat klaar om u overal ter wereld te ondersteunen. DEKRA auditoren zijn flexibel inzetbaar in heel Europa.

### In de praktijk:

Onze Assessment Services zijn breed toepasbaar. Deze maatwerkoplossing wordt specifiek afgestemd op uw behoeften. Voorbeelden van onze diensten zijn:

- **Vorbereidingen voor beoordeling:** Gezamenlijke selectie van een geschikte rapportagestandaard en frequentie en identificatie van criteria.
- **Leveranciersbeoordeling:** Verifieert of uw leveranciers voldoen aan uw kwaliteitsvereisten.
- **Procesaudits:** Evalueert de efficiëntie en effectiviteit van processen binnen een keten of franchise.
- **Compliance audits:** Beoordeelt of uw organisatie voldoet aan relevante wetten en regelgeving.
- **Locatiebeoordelingen:** Analyseert de prestaties en naleving van kwaliteitsnormen op verschillende locaties.
- **Gap-analyse:** Identificatie van tekortkomingen en mogelijkheden voor verbetering.
- **Aanbevelingen:** Praktisch advies voor toekomstige processen en maatregelen.

### ▶ Wilt u bepaalde onderdelen van deze service zelf invullen?

Dat is ook mogelijk, vooral als u zelf al over de nodige expertise beschikt. Uiteraard kunt u er altijd voor kiezen om het volledige traject door DEKRA te laten verzorgen.

## Over DEKRA Audit

**Proactief. Zorgvuldig. Visionair. Of u nu behoefte hebt aan efficiëntere bedrijfsprocessen, betrouwbaardere producten en systemen voor internationaal marktsucces of gekwalificeerde auditoren, met ruim duizend specialisten in alle delen van de wereld kan DEKRA Audit u voorzien van uitgebreide diensten.**

Onze dienstverlening beslaat alle aspecten van kwaliteit en prestaties, veiligheid en gezondheid, duurzaamheid en verantwoord ondernemen. Circa 30.000 bedrijven in ruim 50 landen maken al gebruik van onze certificeringen, tests en inspecties om hun doelstellingen snel en soepel te realiseren.

Leer meer over ons op [dekra.nl](https://www.dekra.nl)

[Assessment Services >](#)

[Alle audits en keurmerken >](#)

[Meer over onze werkwijze >](#)

### Certificeringen en keurmerken DEKRA Audit

Voor welke audits kunt u bij ons terecht? Bekijk hier een greep uit ons portfolio:

Amusementcentra	ISAE 3402 / 3000	NEN-EN 15224
AQAP	ISCC Corsia	NEN 7510
Better Biomass	ISCC EU	NTA 8009
BORG E	ISCC Plus	NTA 8080
BRL 100	ISO 27701	NVKL kwaliteitslabel
BRL 6000	ISO 14001	Prestatieladder Socialer Ondernemen
BRL 6000-25	ISO 45001	Regeling brandmeldinstallaties
CCV Pentesten	ISO 55001	Regeling Ontruimingsinstallaties
CO2-Prestatieladder	ISO 9001	Safety Culture Ladder
CO2-Reductiemanagement	ISO/IEC 2000-1	SCIOS
Dubbeltellingverificatie	ISO/IEC 27001	SERMI
HKZ	Keurmerk beveiliging	VCA
IACS QSCS	MedMij	
Inboekverificatie	MVO Prestatieladder	