

**Inleiding**

We streven met z'n allen naar perfectie voor onze klanten. En daarom hebben we iedereen z'n slimheid, creativiteit en energie nodig.

Managers moeten de medewerkers in staat stellen om zoveel mogelijk operationele besluiten zelf te kunnen nemen. Dat is fijner en zorgt voor meer klantgerichtheid. Alles wat via een manager gaat duurt langer voor jullie én de klant. En waarom zou een manager een ander besluit nemen als de feiten en regels gelijk zijn?

Hieronder onze leidende principes voor het nemen van besluiten.

1. Klantgerichtheid

Wij zijn customer service en stellen de klant centraal. Iedere dag zijn onze belangrijkste vragen: "Hoe gaat het?" en "Kan ik je nog ergens mee helpen?". Dit vragen we actief en met regelmaat aan onze klanten en collega's. Zo bouwen we aan sterke relaties. We proberen ons te verplaatsen in de schoenen van onze klanten en collega's en helpen ze zoals we zelf geholpen willen worden.

2. Flow

Flow betekent continue doorstroming. We spreken van 'flow' wanneer de goederen, diensten of materialen tijdens de productie als het ware door het proces stromen, iedere stap voegt waarde toe, zonder dat het 'stilstaat'. We sporen actief stilstanden en verspillingen op in processen en elimineren deze, zodat onze producten en diensten 'vrij en sneller' richting onze klanten stromen.

3. Initiatief

Initiatief betekent dat we in actie komen zonder aansturing van bovenaf om onze kennis als Customer service-medewerkers te verbeteren en oplossingen voor problemen aan te dragen. Als iedere medewerker initiatief neemt, heeft dit een geweldige impact. Initiatief is een kenmerk van Lely's DNA en een belangrijke reden voor ons succes. Dit beginsel verplicht de managers om initiatief van medewerkers niet de kop in te drukken.

4. Innovatie

Innovatie betekent dat je op zoek gaat naar nieuwe manieren om hetzelfde te doen. Het is cruciaal dat je op zoek gaat naar de root cause van problemen. Het betekent ook de moed hebben om te veranderen en mislukkingen te omarmen als leermomenten.

5. Kennis

Moderne klantorder- en supply chain processen en systemen zijn complex. We zijn allemaal zelf verantwoordelijk om alles te leren wat nodig is om onze functie goed uit te voeren. We nemen beslissingen op basis van kennis en feiten, niet op onderbuikgevoel. We begrijpen de details van onze supply chains en de onderlinge relatie van systemen. We doen ons best om beter te worden in het oplossen van problemen in teamverband. We studeren ijverig.

6. Moed

Moed betekent dat we problemen aan durven kaarten, zelfs als het ongemakkelijk kan zijn. Het betekent niet 'alleen doen of zeggen wat collega's of managers willen zien of horen'. Het betekent fouten toegeven en om hulp durven vragen.

7. Betrokkenheid

Betrokkenheid betekent dat we er met ons hoofd bij zijn als we ons werk uitvoeren en dat we klaar staan voor elkaar. We doen ons uiterste best. We kiezen ervoor om voor Lely te werken en de visie iedere dag een stapje dichterbij te brengen.

8. Continue verbetering

Door continue te verbeteren, worden we beter in wat we doen. We zoeken voortdurend naar manieren om te leren van processen en hoe we die en onszelf kunnen verbeteren. De leidinggevenden hebben de verplichting om standaarden (zoals evaluaties en Lean problem solving) te ontwikkelen en door te voeren om continue verbetering te bereiken.

9. Integriteit

Integriteit betekent dat we eerlijk zijn tegen onszelf en anderen. Het betekent dat we met beide benen op de grond staan en de dingen zien zoals ze zijn en ze niet mooier voorstellen. Integriteit betekent dat we actief deelnemen aan meetings en evaluaties en op basis van feiten aan verbeteringen werken.

10. Zelfstandigheid

Managers stimuleren iedereen om in actie te komen en staan achter hen als ze fouten maken. We delegeren controle en eigenaarschap en leggen uit wat we willen bereiken. We maken gebruik van standaarden, zoals A3 problem solving, om verbeteringen te realiseren. Managers coachen de medewerkers op het verbeterproces en stimuleren de medewerkers om zelfstandig achter de root cause en oplossingen van problemen te komen.

11. Teamwork

In Lely's cultuur hechten we veel waarde aan teamwork. En bij CS snappen we maar al te goed dat we onderdeel zijn van een integrated supply chain waarbij een fout in één deel al snel tot meerdere problemen in andere delen van de 'chain' kan leiden met een grote kans op een ontevreden klant. We werken als een team en gaan bij fouten nooit op zoek naar een schuldige, maar wel naar de root cause in een proces. Het management is verplicht om mechanismen in te voeren die teamwork stimuleren en belonen. Wij steunen elkaar door dik en dun.

12. Openheid

Wij passen participatieve openheid toe, de vrijheid om voor je mening uit te komen. Daarnaast doen we aan zelfreflectie, wat betekent dat je naar binnen kijkt. We dagen onze eigen denken uit. We luisteren met aandacht en zorgen dat we niet in de val van het 'ja maar' lopen.

13. Tijdigheid

Tijdigheid betekent dat we de dingen op tijd doen: op tijd klanten helpen en processen uitvoeren, zorgen dat we op tijd over de juiste kennis en kunde beschikken, op tijd klaar zijn met onze acties in verbeterprojecten, en op tijd bij meetings zijn. We doen iedere week ons best om beter te worden in Time Management. Tijdigheid betekent ook dat het beter is als je de meeste dingen sneller voor elkaar krijgt en dat het structureel verminderen van verspillingen en doorlooptijd (flow) leidt tot een succesvollere organisatie.

14. Cirkel van invloed en betrokkenheid



WAAR KUN JE DIT VOOR GEBRUIKEN?

Met behulp van de cirkel van invloed kun je bepalen waar jij je aandacht en energie aan wilt geven. Het helpt je bij het stellen van prioriteiten en kan er voor zorgen dat je minder stress gaat ervaren.

HOE KAN DIT MODEL INZICHT BIEDEN BIJ TE VEEL STRESS?

Op het moment dat de cirkel van invloed ten opzichte van de cirkel van betrokkenheid heel klein is, dan gaat er iets mis. Want, de cirkel van betrokkenheid levert nog steeds stress op en prikkels, maar je kunt er niets mee. Dat is heel frustrerend. Er zijn dan twee opties:

1. Jouw cirkel van invloed groter maken. Dat kun je doen doordat je actief aan de slag gaat met je gedachten of met datgene waar je een hoge betrokkenheid bij hebt.
2. Je kunt ook je cirkel van betrokkenheid kleiner maken, door andere **prioriteiten** te stellen en zaken **los te laten**.